

## Checklijst werkplek agent Intake LE

### Agent

Naam:

Werkpleknr:

Er is per tafel 1 uur de tijd om voor en tijdens de dienst op een aantal punten te controleren of de werkplek in orde is en in een goede staat verkeerd zodat er in geval van een uitwijk zich geen problemen voordoen. Het komt er op neer dat er van u gevraagd wordt voor aanvang dienst een aantal checks te doen en indien van toepassing alle updates binnen haalt.

Tijdens de dienst de cliënt 1 keer controleert en op niet beschikbaar zet en een aantal specifieke functies controleert, die niet dagelijks tijdens een dienst voorkomen.

Tijdens de dienst gewoon het 112 verkeer afhandelt en daarbij een checklist aftekent waarbij gecontroleerd wordt of alle functionaliteiten beschikbaar en werkzaam zijn.

### Voor aanvang dienst

- Check fysiek inrichting werkplek, controle op compleetheid en gebreken
- Check hardphone, functioneert het toestel en de headset
- Werking beeldscherm, toetsenbord en muis
- KA PC, controle op juiste inlog account en WW , vervolgens updates binnen halen indien van toepassing
- KA functionaliteiten ; CCI en hulpdienstapplicatie, internet en mail, moet beschikbaar zijn
- Print 1 maal een mail uit

	Testhandeling	Verwachte resultaat	OK
1	Fysieke controle werkplek	KA PC Cliënt PC 3 Schermen 2 toetsenborden Muis Hardphone Headset Audio versterker	
2	Hardphone Functionaliteit	Functioneren toestel en headset	
3	Werking beeldscherm, muis en toetsenbord	Functie	
4	KA PC inloggen	Inlog account en WW juist?	
5	KA PC updates incl. AV	Updates binnen gehaald / geslaagd?	
6	KA PC functionaliteiten	Beschikbaar CCI applicatie Hulpdienst applicatie Internet Mail  Print functie	
7	Cliënt PC inloggen	Inlog account en ww juist?	
8	Cliënt PC updates incl. AV	Updates binnen gehaald / geslaagd?	
9	Functie Meldtekst	Inspreken, beluisteren en aanpassen	
10	Logging testen op werkplekniveau	Eigengesprek opzoeken en beluisteren	
11	Client app. GIS	Juiste weergave met de juiste informatie	

## Checklijst werkplek supervisor Intake LE

### Supervisor

Naam:

Werkplek:

Datum:

Naast de functionaliteiten van een agentautorisatie op deze werkplekken dient er ook specifiek getest te worden op:

### Supervisor specifiek:

- Werking broadcast balk
- Historie viewer in supervisor cliënt
- Werking CMS wallboards
- CIOT PC
- Supervisor PC

### Tijdens de Dienst

- Check of applicaties functioneren, softphone, GIS, Powerplay.
- Controle werking, geen agents beschikbaar

		Testhandeling	Verwachte resultaat	OK
	1	Cliënt applicaties Soft Phone	Calls kunnen aannemen Warm doorverbinden Warm doorverbinden en terughalen Koud doorverbinden Oproep doorzetten naar supervisor Hoor je persoonlijke meldtekst? Beller gegevens beschikbaar, contact viewer? Historie viewer	
	2	Cliënt applicaties GIS	Wordt juiste kaart getoond? Juiste icoontje provider? Icoontjes doorzichtig?	
	3	Cliënt applicaties Power Play	Gesprek terug luisteren in Power Play, incl. tacking informatie controleren	
	4	Controle werking beschikbaar	Zichtbaar via icoon en bij aanpassing zichtbaar in icoon	
	5	Controle werking Historie viewer agent	Via agentapp. In tab "locatie info" een gesprek terugzoeken en datum/tijdstip en gespreksduur zichtbaar	
	6	Controle werking logging	Handmatig F10 loggen en controleren op c-schijf werkplek en info. ( c-schijf programs)	
	7	Werking Broadcast balk	Tekst invoeren en/of aanpassen	
	8	Controle werking Historie viewer supervisor	Via tab "algemeen beheer" zoeken op IMEI Via tab. Algemeen beheer zoeken op Datum/tijd/ tel.	
	9	Werking CMS Wallboards	Juiste weergave informatie	
	10	CIOT PC	1 test bevraging en printen	
	11	Supervisor PC	applicaties beschikbaar, bv office	
	12	Cms	Nieuwe info rapp. Overige eenheden beschikbaar en werkzaam	
	13	Noodzakelijke autorisatie's	Testen geheugen stick	