

30-PUNTENCHECKLIST

Klaar voor de overstap van Avaya, Mitel of Genesys Engage?

Breng in kaart wat al geregeld is, waar de grootste risico's zitten en welke beslissingen nodig zijn voor een gefaseerde, beheersbare migratie.

Wat levert deze checklist op?

- Een gedeeld beeld tussen operatie, IT, security en management
- Een concrete lijst met ontbrekende informatie en eerstvolgende acties
- Een realistische basis voor een migratiescan, businesscase en planning

Begin niet met de leverancier. Begin met de situatie.

Vul de checklist bij voorkeur samen in met een vertegenwoordiger van klantcontact, IT, security/compliance en de business. Markeer ieder punt met Ja, Deels of Nee. Noteer daarna de belangrijkste open punten op de laatste pagina.



Ja
2 punten

bekend, besloten of
aantoonbaar geregeld



Deels
1 punt

gedeeltelijk bekend of nog
niet definitief



Nee
0 punten

onbekend, niet belegd of nog
niet onderzocht

1

Aanleiding en doel

Is duidelijk waarom de organisatie wil veranderen?

1

We hebben de belangrijkste redenen voor vervanging helder en schriftelijk vastgelegd.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

2

We kennen de actuele contracten, licentiekosten, supportvoorwaarden en einddata.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

3

We weten welke bedrijfsdoelen de nieuwe omgeving moet ondersteunen in de komende drie jaar.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

4

We hebben must-haves, nice-to-haves en expliciete uitsluitingen geprioriteerd.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

5

We hebben meetbare succescriteria vastgesteld, zoals bereikbaarheid, gemiddelde afhandeltijd (AHT), oplossing bij het eerste contact (FCR) en klanttevredenheid.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

Tip

Een technische vervanging zonder expliciete bedrijfsdoelen wordt al snel een kostbaar één-op-één-project.

2

Huidige omgeving

Is de bestaande situatie volledig in beeld?

6

We hebben een actueel overzicht van gebruikers, locaties, telefoonnummers, toestellen, telefonieverbindingen en licenties.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

7

Alle telefonische wachtrijen, keuzemenu's, doorschakelingen, openingstijden en uitzonderingssituaties zijn gedocumenteerd.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

8

We kennen verkeersvolumes, piekbelasting, SLA's, storingshistorie en kritieke bereikbaarheidseisen.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

9

Alle koppelingen en afhankelijkheden met het CRM-systeem, gebruikersbeheer en inloggen, rapportages, personeelsplanning en andere systemen zijn bekend.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

10

We hebben in kaart gebracht welke aangepaste functies, handmatige stappen en tijdelijke oplossingen onmisbaar zijn voor de dagelijkse operatie.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

3

Klantreis en kanalen

Welke ervaring moet de nieuwe omgeving mogelijk maken?

11

We hebben alle huidige en gewenste kanalen geïnventariseerd: voice, e-mail, chat, messaging en social.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

12

De belangrijkste knelpunten in de klantreis en medewerkerreis zijn met data of voorbeelden onderbouwd.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

13

We weten welke klantcontext bij kanaalwisselingen behouden en direct zichtbaar moet blijven.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

14

We hebben per contactkanaal, team en type klantvraag bepaald welke rapportages en prestaties we willen meten.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

15

Eisen rond toegankelijkheid, privacy, opname, bereikbaarheid en noodcommunicatie zijn vastgelegd.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

4

Techniek, security en compliance

Kan de oplossing veilig integreren en meegroeien?

16

De eisen voor inloggen, extra beveiliging, gebruikersrollen, toegangsrechten en technisch beheer zijn afgestemd met IT en informatiebeveiliging.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

17

Dataclassificatie, dataopslag, bewaartermijnen en verwijderprocessen zijn vastgesteld.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

18

Regels voor gespreksopname, toestemming, terugluisteren en audittrail zijn duidelijk.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

19

We hebben technisch onderzocht of het netwerk, de telefonieverbindingen, het overzetten van telefoonnummers, en de voorzieningen voor continuïteit en uitvalbeveiliging geschikt zijn.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

20

We hebben beoordeeld hoe systemen met elkaar koppelen, of open standaarden worden gebruikt, wie verantwoordelijk is voor de koppelingen, hoe ondersteuning is geregeld en hoe afhankelijk we worden van één leverancier.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

5

Migratie en continuïteit

Is de overgang beheersbaar en aantoonbaar getest?

21

We hebben bepaald in welke volgorde we overstappen: eerst telefonie, eerst de digitale contactkanalen, beide gelijktijdig of gefaseerd per locatie, team of proces.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

22

Er is een representatieve pilotgroep met duidelijke scope, doelen en evaluatiecriteria.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

23

Een rollbackscenario, noodplan en communicatieprocedure voor verstoringen zijn voorbereid.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

24

Functionele, technische, security- en gebruikersacceptatietesten hebben een eigenaar en planning.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

25

De overstapmomenten, nummerportering, onderhoudsvensters en extra ondersteuning na livegang zijn afgestemd op de dagelijkse operatie.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

6

Mensen, governance en businesscase

Is de organisatie klaar om te besluiten en te veranderen?

26

Er is een opdrachtgever en er zijn duidelijke eigenaren voor operatie, IT, security, data en adoptie.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

27

Agents, supervisors, beheerders en andere eindgebruikers worden tijdig betrokken bij ontwerp en tests.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

28

Training, interne communicatie, werkinstructies en begeleiding na livegang zijn opgenomen in de aanpak.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

29

Budget, interne capaciteit, inkoopproces en besluitvormers zijn voldoende duidelijk om door te pakken.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

30

Na livegang is structureel eigenaarschap geregeld voor beheer, optimalisatie en verdere kanaalontwikkeling.

☐

Ja

☐

Deels

☐

Nee

Jouw totaalscore

/ 60 punten

0-24

Veel essentiële informatie ontbreekt. Start met een brede inventarisatie.

25-44

De basis is aanwezig, maar risico's en besluiten vragen nog aandacht.

45-60

Goede uitgangspositie voor een gerichte migratiescan en roadmap.

Van checklist naar concrete migratieroute

Kies maximaal vijf punten die de grootste invloed hebben op continuïteit, klantbeleving, veiligheid of besluitvorming. Maak ze concreet en wijs direct een eigenaar toe.

#	Open punt / besluit	Eigenaar	Gereed op
1			
2			
3			
4			
5			

Bespreek de uitkomst in een vrijblijvende migratiescan

Pegamento combineert enterprise omnichannel klantcontact met betrouwbare cloudtelefonie en helpt bij ontwerp, integraties, implementatie, adoptie en optimalisatie. Geen verplichte big bang, maar een route die past bij jullie operatie.

pegamento.nl/telefonie-platform-overstap/

