

OPTIE 2: LOKALE CONTACTTRACING

1 december 2020

Wat houdt optie 2 in?

Optie 2 houdt in dat het lokaal bestuur **inzet op contacttracing** (dus naast inzet op sensibiliseren, preventie, bronopsporing en quarantaine-coaching).

Om aan lokale contacttracing te doen, krijgt het lokaal bestuur toegang tot het Scripts & Forms platform.

Wat is binnen dit systeem mogelijk en wat niet?

- **Scripts & Forms** is een platform dat toelaat om (i) de opgelegde scripts voor contactname met indexpatiënten en diens contacten te raadplegen ('Scripts') en (ii) de informatie die wordt verzameld tijdens een gesprek via een gestructureerd formulier te injecteren in het centrale systeem ('Forms').
- Lokale besturen hebben **uitsluitend toegang tot Scripts & Forms**, en gebruiken hun eigen systeem (vb. GSM van de lokale call agent) om indexpatiënten en contacten op te bellen (zij maken **geen gebruik van Genesys** = dit is callcenter software waar de Vlaamse call-agents mee werken).
- Scripts & Forms kan relatief eenvoudig worden geraadpleegd via een **webapplicatie** (van zodra de aangevraagde **user_IDs** zijn goedgekeurd). De lokale call agent kan zich vervolgens inloggen via zijn/haar nationale ID-kaart of via Itsme.
- Toegang tot Scripts & Forms laat aan lokale call agents toe **tickets van de laatste 10 dagen** te raadplegen, evenals de **status** per ticket.
 - De status 'Aangemaakt' wijst erop dat een ticket nog niet behandeld werd.
 - De status 'Concept' wijst erop dat een ticket al behandeld werd, maar nog niet uit circulatie werd gehaald. Voor deze tickets is er nog een vervolgactie nodig is, mogelijk door een field agent.
 - De status 'Ingediend' wijst erop dat een ticket finaal afgehandeld is.
 - Om de ticketstatus correct weer te geven, is het belangrijk dat de call agent steeds de **juiste afsluitcodes** gebruiken.
- Binnen Scripts & Forms is het mogelijk via een 'Advanced Search' te **filteren op postcode**, waarna tickets voor de geselecteerde postcode getoond worden, ongeacht of ze nog open staan of reeds afgehandeld zijn (de status is steeds zichtbaar).
 - Het is mogelijk tickets te **sorteren volgens laatste bewerkingsdatum**, om zo de meest recent bewerkte tickets te zien.
 - Een **belangrijke kanttekening** is dat via de 'Advanced Search' maximaal 20 zoekresultaten kunnen worden weergegeven. Het opvragen van een lijst van meerdere scripts over meerdere dagen geeft vaak de melding 'Teveel zoekresultaten om weer te geven'. Dit bemoeilijkt het zoeken via de zoekfunctie.

- Een ticket dat nog niet werd behandeld (status 'Aangemaakt'), kan worden **aangeklikt**, waarna het script en bijhorend invulformulier opent en de call agent de naam en het telefoonnummer van de indexpatiënt/HRC te zien krijgt. Vervolgens kan de call agent deze persoon opbellen om het formulier te vervolledigen en af te sluiten met de juiste afsluitcode. Nadien wordt dit ticket als 'Ingediend' weergegeven¹.
 - Van zodra een ticket wordt **afgesloten in S&F**, wordt het ticket ook **meteen** uit het centrale **Genesys systeem verwijderd**, zodat deze persoon niet opnieuw wordt opgebeld.
 - Via **Genesys** wordt vermeden dat **meerdere agenten tegelijk aan éénzelfde ticket** werken, maar er is geen **automatisch systeem dat verhindert dat meerdere agenten eenzelfde ticket manueel kunnen openen in Scripts & Forms** (hetgeen mogelijks voor interferentie kan zorgen wanneer lokale agenten tickets openen die op dat moment door centrale agenten worden behandeld).
 - **Tickets reserveren**, toewijzen aan een call agent en pas later behandelen is momenteel **niet mogelijk**.
- Een ticket dat reeds op 'Ingediend' staat, kan eveneens opnieuw worden geopend, waardoor op een later moment eventueel bijkomende informatie kan worden toegevoegd, bijvoorbeeld na een **inbound call**.
- Indien er in het script van een index contacten worden opgegeven, worden er voor deze contacten "in realtime" nieuwe werkorders aangemaakt in het systeem. **Case management** (het automatisch linken van een index met diens contacten) is vandaag niet mogelijk.

Belangrijke implicaties van het huidige systeem voor lokale besturen (praktisch en operationeel):

- Aan het **begin van de werkdag** zullen alle agenten, zowel lokaal als centraal, aan dezelfde 'stapel' tickets beginnen werken. Deze stapel bestaat uit de backlog van de vorige dag (indien niet alle werkorders konden worden afgewerkt) en/of de instroom die binnen kwam na het sluiten van de call centers.
- Lokale agenten kunnen **vervolgens binnen deze stapel** via S&F **op zoek** gaan naar tickets binnen hun eigen postcode die nog niet centraal behandeld zijn (te zien via de status).
 - Lokale call agenten mogen enkel orders binnen hun **eigen postcode behandelen**, maar dit wordt **niet technisch afgedwongen** door het systeem.
 - Daarnaast zit er in S&F **geen functionaliteit** die afdwingt dat een **evenredig deel** van de HRC behandeld wordt door het lokale bestuur, maar als een lokaal bestuur enkel indexpatiënten zou behandelen, zal dat onvermijdelijk leiden tot een proportionele vermindering van de subsidie.
- Van zodra de stapel afgewerkt is (in periodes waar de werklust laag is, is dit meestal reeds in de loop van de voormiddag) zullen agenten werken aan de **nieuwe "realtime" instroom** doorheen de dag.
 - Het Genesys-systeem zorgt ervoor dat nieuwe tickets meteen aangeboden worden aan centrale call agents vlak na hun creatie ("realtime systeem"), terwijl lokale agenten, die niet op Genesys werken, de S&F lijst constant moeten refreshen en tickets handmatig moeten selecteren en openen. De lokale call agents zullen hierdoor meestal te laat komen om nog nieuwe tickets te vinden.

¹ Of als 'concept' indien de afsluitcode leidt tot het in circulatie houden van het ticket.