



Consultatiedocument

**Marktconsultatie
Klant Contact Systeem (KCS)**

Referentie

Ons kenmerk SHN1702

Datum 26-01-2018

Slachtofferhulp Nederland
Pallas Athenedreef 27

3561 PE Utrecht

Inhoud

1	Inleiding	1
1.1	Aanleiding en doel marktconsultatie	1
2	Kaders en uitgangspunten	3
2.1	Inhoudelijk	3
2.2	Juridisch	3
3	Huidige situatie	4
3.1	Huidige pilot KCS oplossing	4
3.2	Gekoppelde systemen	4
3.2.1	CRM	4
3.2.2	CMS	4
3.2.3	VOIP	5
3.2.4	Terminal Server	5
3.2.5	Citrix	5
3.2.6	WFM	5
4	Informatie ter voorbereiding	6
5	Procedure marktconsultatie	7
6	Vraagstelling	8

1 Inleiding

Slachtofferhulp Nederland helpt slachtoffers, nabestaanden, betrokkenen en getuigen na een misdrijf, verkeersongeluk of calamiteit. Jaarlijks worden circa 200.000 slachtoffers ondersteund. Slachtofferhulp Nederland streeft ernaar de materiële en immateriële schade waarmee slachtoffers worden geconfronteerd zo veel mogelijk te verhelpen, beperken en voorkomen.

Slachtofferhulp Nederland is een onafhankelijke stichting en wordt voornamelijk gefinancierd door het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Daarnaast ontvangt de stichting financiële steun van het Fonds Slachtofferhulp, gemeentes of particulieren.

Bij Slachtofferhulp Nederland zijn ca. 500 medewerkers en 1.050 vrijwilligers actief op ca. 80 locaties in Nederland. Het landelijk kantoor is gesitueerd in Utrecht. De overige locaties zijn verspreid in het land en variëren van eigen gehuurde panden (30%) tot het gebruiken van kantoorruimten bij andere organisaties zoals bij Politie of Openbaar Ministerie (ca. 65%).

Het is onze missie om slachtoffers te ondersteunen bij het verwerken van de gebeurtenis en, waar mogelijk, herstellen dan wel verlichten van de materiële en immateriële schade. De zelfredzaamheid en weerbaarheid van het slachtoffer zijn daarbij het uitgangspunt. Daarnaast spant Slachtofferhulp Nederland zich in voor de verbetering van de positie en rechten van slachtoffers in het algemeen en stimuleert zij de kennisontwikkeling op dit gebied.

Voor meer uitgebreide informatie over Slachtofferhulp Nederland verwijzen wij u naar onze website www.slachtofferhulp.nl

1.1 Aanleiding en doel markconsultatie

In het Meerjarenbeleid van Slachtofferhulp Nederland is verwoord dat onze organisatie dé slachtofferorganisatie in Nederland wil zijn: de beste op het gebied van psychosociale, praktische en juridische hulpverlening aan slachtoffers en iedereen weet dat. Om dit te realiseren zijn zeven ambities geformuleerd: laagdrempelig, maatwerk, effectief, ketenpartner, synergie, herkenbaar en professioneel. In lijn met het meerjarenbeleidsplan én in lijn met het beleid van het Ministerie van Justitie en Veiligheid om de positie van slachtoffers te verbeteren, is Slachtofferhulp Nederland in 2015 gestart met de ontwikkeling van zijn online dienstverlening.

Dit heeft geresulteerd in het Programma Slachtofferhulp 2.0, Reiken en Raken (verder afgekort tot Programma SHN 2.0) dat éénmalig gefinancierd wordt door het Ministerie van Justitie en Veiligheid.

Vanuit het verbeterprogramma SHN2.0 is een proef gestart met het gebruiken van een Klant Contact Systeem. Tijdens de proeftuinen, via het zogenaamde Blended werken, is voor telefonie, mail en chat gebruik gemaakt van de Vocalcom Hermes.net omgeving van Contact Center Live, de chat omgeving van Anywhere365 van Workstreampeople en de Webcareomgeving van Obi4WAN. Resultaat van de proef is dat SHN heeft besloten over te gaan naar een definitieve oplossing.

Voorgaande genoemde leveranciers zijn op de hoogte dat de afname van hun software van tijdelijk aard is en dat deze is gebruikt om proefondervindelijk te achterhalen wat de eisen en wensen van Slachtofferhulp Nederland zijn.

Als eerste stap van een mogelijke aanbesteding wordt een marktconsultatie gehouden. Deze is bedoeld om meer inzicht te krijgen in de best passende KCS oplossing voor Slachtofferhulp Nederland en om kosteninschatting te maken zodat vast gesteld kan worden hoe deze aanbesteding wordt vervolgd. Slachtofferhulp Nederland nodigt hierbij potentiële leveranciers uit om deel te nemen aan deze marktconsultatie.

Met deze marktconsultatie beoogt Slachtofferhulp Nederland de zienswijze te inventariseren van potentiële leveranciers met betrekking tot nieuwe ontwikkelingen waarbij het volgende aan de markt wordt gevraagd:

- Om mee te denken en mogelijke oplossingen te geven;
- Inzicht te krijgen in structurele en implementatie kosten bij de verschillende oplosmogelijkheden

2 Kaders en uitgangspunten

2.1 Inhoudelijk

Slachtofferhulp Nederland hanteert aangaande een mogelijke aanbesteding de volgende kaders:

- Slachtofferhulp Nederland zoekt een partner die, binnen de kaders van KCS diensten, efficiënte toekomst vaste oplossingen implementeert en beheert;
- Huidige situatieschets:
 - Momenteel wordt gebruik gemaakt van een tijdelijk KCS;
 - Ca. 40 KCS gebruikers op 1 locatie (hoofdkantoor in Utrecht);

Slachtofferhulp Nederland hanteert aangaande een mogelijke aanbesteding de volgende uitgangspunten:

- Vooral nog gaat Slachtofferhulp Nederland uit van een toekomstbestendige oplossing met een beoogde looptijd van minimaal 4 tot maximaal 5 jaar;
- Kennis en ervaring van de markt optimaal gebruiken;
- Slachtofferhulp Nederland heeft de intentie om de uitvoering en verantwoordelijkheid van de opdracht bij één contractpartner te leggen. De contractpartner moet, ongeacht de geboden oplossingen, technisch integreren met de contractpartner voor Telecommunicatie Vast & Mobiel, CMS, CRM en WFM;
- Slachtofferhulp Nederland zoekt naar een partner die proactief advies uitbrengt, kennis heeft om kwaliteit van het KCS te garanderen en communicatief sterk met de klant is;
- Slachtofferhulp Nederland is op zoek naar een contractpartner die een partnership aangaat en meebeweegt met ontwikkelingen in KCS oplossingen en diensten.

2.2 Juridisch

Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijblijvend en zal niet leiden tot enige voorrechten bij een eventuele aanbesteding. Dit geldt ook voor het niet deelnemen aan de marktconsultatie; dit zal niet leiden tot uitsluiting van een eventuele aanbesteding.

Het verzoek is om uiterlijk 28 februari 2018, de gevraagde informatie aan ons op te sturen. De beantwoording van deze marktconsultatie dient, in PDF en per e-mail te worden ingediend onder vermelding van '*Beantwoording marktconsultatie KCS kenmerk SHN1702*' met referentie naar de informatie ter voorbereiding zoals in paragraaf 4 van dit document genoemd. Het verzoek is uw bijdrage beperken tot maximaal 10 pagina's A4 formaat. U kunt uw bijdrage sturen aan aanbesteding@slachtofferhulp.nl

De door u verstrekte informatie zal door Slachtofferhulp Nederland vertrouwelijk worden behandeld. Acquisitie naar aanleiding van deze marktconsultatie wordt nadrukkelijk niet op prijs gesteld. Mocht u vragen hebben over de procedure of inhoud, dan kunt u hiervoor uitsluitend per e-mail contact opnemen via aanbesteding@slachtofferhulp.nl. Aan deelname aan deze marktconsultatie kan geen enkel recht worden ontleend. Kosten voor deelname aan de Marktconsultatie worden niet vergoed.

3 Huidige situatie

3.1 Huidige pilot KCS oplossing

Slachtofferhulp Nederland werkt met 4 hoofdnummers. Deze komen binnen bij de Centrale Service Lijn (CSL) in Utrecht in een Klant Contact Systeem (KCS). Daarnaast is er telefonie vanaf een Mitel platform wat ook binnenkomt bij de CSL in het KCS. Er wordt gebruikt gemaakt van een Tele2 SIP-trunk en er is een directe SIP koppeling met het huidige KCS.

Bij de CSL worden ook meerdere email adressen afgehandeld en worden de binnenkomende chat gesprekken opgepakt. Naast de CSL wordt met verschillende locaties gewerkt waar een Actief Benader team slachtoffers(ccliënten) outbound belt, chatcontact heeft en social media inzet. De gegevens van deze slachtoffers zitten in een CRM systeem (Exact Synergy). Als proef worden deze gegevens kleinschalig handmatig geëxporteerd en in het KCS geladen. Met behulp van de dialer in het KCS worden de slachtoffers benaderd. Na de benadering worden de gegevens in het CRM verwerkt.

Bij de Centrale Service Lijn (CSL) van Slachtofferhulp Nederland is sterk de behoefte aan een professioneel Klant Contact Systeem (KCS). Daarnaast heeft de afdeling Actieve Benadering (AB) op termijn behoefte aan een automatic dialer en inkomende telefonie voor terug bellers zodat kan worden gebeld met nummerweergave.

3.2 Gekoppelde systemen

Naast de huidige inrichting van de CSL en kantoortelefonie, zijn er nog andere systemen welke belangrijk zijn voor de inrichting van een nieuw klant contact systeem. De betreffende systemen worden vermeld in de onderstaande sub paragrafen.

Interfaces met ons CRM-, CMS en WFM systeem dienen te koppelen via Webservices op basis van een service gerichte architectuur (SOA) conform de protocollen en standaarden SOAP, WSDL en XML.

3.2.1 CRM

Slachtofferhulp Nederland maakt gebruik van CRIS als CRM systeem. CRIS is een op maat gemaakt Exact Synergy systeem dat door Slachtofferhulp Nederland wordt gebruikt bij het vastleggen van de gegevens van al haar cliënten. Naast het verwerken van cliënt en contact gegevens, wordt CRIS ook gebruikt voor verslaglegging van cliëntcontacten en vervolgacties. Dit maakt CRIS het belangrijkste systeem binnen de organisatie. Een belangrijke ontwikkeling hierbij is Omnichanneling waar het KCS aan moet voldoen en waarbij integratie met CRIS essentieel is.

3.2.2 CMS

Het Content Management Systeem (CMS) bij Slachtofferhulp Nederland is gebouwd in Episerver wordt in de Cloud gehost en gebruikt voor content op verschillende plekken en in verschillende publicaties binnen de organisatie. Deze content moet ook ontsloten worden in het Klant Contact Systeem zodat deze kan worden ingevoegd in de verschillende interacties.

Met behulp van Webservices kan gekoppeld worden aan het CMS. Op deze manier kan relevante informatie opgezocht worden. Deze informatie moet kunnen worden bewerkt voordat het wordt opgenomen in de communicatie met de cliënt.

3.2.3 VOIP

Bij Slachtofferhulp Nederland wordt tot 2020 nog gebruik gemaakt van een Mitel VOIP telefooncentrale voor de kantoor omgeving. De telefoontoestellen met headsets worden voor de CSL en AB medewerkers als audio device gebruikt voor de telefonie. Bij uitval van de Mitel centrale kunnen mobiele telefoons worden ingezet. Een medewerker kan kiezen tussen het bellen met een handset of een headset.

Omdat de telefonie provider en de huidige kantoor telefonie omgeving van Mitel onder een aanbesteding vallen is het noodzakelijk dat alle telefonie via het huidige telefonie platform loopt. Daarnaast wordt er vanuit de CSL veel doorverbonden naar de Mitel toestellen van medewerkers van Slachtofferhulp Nederland. Een SIP koppeling met de huidige omgeving is daardoor noodzakelijk.

Het inkomende telefoonverkeer komt hoofdzakelijk binnen op ons 0900-nummer. Daarnaast zijn ook een aantal 088 en lokale nummers in gebruik.

3.2.4 Terminal Server

Binnen de kantooromgeving wordt er gebruik gemaakt van een Terminal Server omgeving. De KCS oplossing dient op een Thin Client werkplek beschikbaar te zijn via deze Terminal Server omgeving.

3.2.5 Citrix

Voor medewerkers die thuiswerken wordt gebruik gemaakt van een Citrix omgeving. De KCS oplossing dient beschikbaar te zijn via deze Citrix omgeving.

3.2.6 WFM

Slachtofferhulp Nederland gebruikt Injixo voor Workforce Management. Met behulp hiervan worden de planningen voor de inbound en outbound afdelingen gemaakt. Gegevens worden uit het KCS gehaald en doormiddel van een Webservice beschikbaar in de WFM applicatie.

4 Informatie ter voorbereiding

Om een beter beeld te krijgen van leveranciers die in staat zijn Slachtofferhulp Nederland te helpen om onze doelen te bereiken, verzoeken wij u de vragen in hoofdstuk 6 te beantwoorden.

Slachtofferhulp Nederland stelt in aanvulling op de vraagstelling, de volgende eisen aan de KCS-oplossing:

- Een KCS, met gebruikmaking van skills (vaardigheden) om inkomende telefoongesprekken naar de meest geschikte en beschikbare medewerker van de CSL toe te leiden;
- Een KCS met uitgebreide rapportering (realtime & historisch), hiermee kan op de werkvloer worden gestuurd en kennis vergroot worden waar nodig;
- Een KCS met een Interactive Voice Response (IVR) (keuze menu met nummers) welke eenvoudig door een superuser kan aangepast worden, tevens is een eenvoudig overzicht grafisch beschikbaar;
- Een KCS voorzien van een berichtenband (bijv.: "let op ons kantoor is gesloten...", "de gesprekken kunnen opgenomen worden") door een superuser in te stellen;
- Volledige rapportering over alle telefoonoproepen (inkomend, uitgaand, gemist, verbroken, gespreksduur, routing tussen verschillende nummers en diensten);
- Conferencing tussen verschillende medewerkers/cliënten en/of ketenpartners;
- Generieke functionaliteit ongeacht de werkplek van de gebruiker (1 nummer, doorverbinden, adresboek, presence van CSL medewerkers, inkomende oproep afleiden naar voicemail of collega);
- Groei potentieel van verdubbeling van het aantal gebruikers;
- Chat functionaliteit tussen de medewerkers en cliënten en/of ketenpartners;
- KCS integratie van mail, telefoon, chat en social media waarbij deze naar de juiste personen worden doorgezet, prioriteiten flexibel in te stellen en ook overroepbaar;
- Integratie met applicaties (aanpassing zal moeten gebeuren aan applicatie, het platform zal standaard API's beschikbaar hebben);
- Call back functionaliteit, indien cliënt langer dan x-tijd moet wachten krijgt deze de mogelijkheid (ev. ook via website) om terugbel te activeren;
- Gespreksopnames (voor trainingsdoeleinden).

Slachtofferhulp Nederland stelt voor de KCS-oplossing de volgende wens:

- KCS Multi en Omni Channel functionaliteit met aansturing van Mail, Chat, Video, Social Media en Telefonie(Inbound & Outbound)

5 Procedure marktconsultatie

5.1 Het Proces

Slachtofferhulp Nederland heeft deze marktconsultatie op 26 januari 2018 opengesteld middels publicatie op TenderNed;

Het projectteam dat voor deze marktconsultatie is ingericht, bestudeert en evalueert na de marktconsultatieronde de ontvangen reacties;

De resultaten van de marktconsultatie worden gebruikt als inbreng voor een adviesdocument aan het managementteam van de afdeling Informatievoorziening. Dit document geeft het managementteam advies op welke wijze Slachtofferhulp Nederland het beste de aanbesteding voor het KCS kan uitvoeren. Dit interne document wordt niet ter beschikking gesteld aan de deelnemers van de marktconsultatie. Het managementteam neemt hiermee een beslissing of en op welke manier de aanbesteding of aanbestedingen gaan plaatsvinden.

Indien er een aanbesteding zal plaatsvinden, dan zal er in het aanbestedingsdocument een samenvatting worden opgenomen van de via de marktconsultatie verkregen informatie. Deze informatie zal zo veel als mogelijk geanonimiseerd worden verstrekt.

6 Vraagstelling

Met deze marktconsultatie wenst Slachtofferhulp Nederland graag antwoorden te verkrijgen op onderstaande vragen. Wij verzoeken u om bij de beantwoording van de vragen rekening te houden met de onderwerpen, kaders en uitgangspunten die in hoofdstuk 2 zijn aangedragen.

Vraag 1

Wat is uw visie op de ontwikkelingen op het gebied van een Klant Contact Systeem, rekening houdend met de kenmerken van een organisatie als Slachtofferhulp Nederland?

Vraag 2

Wat is uw beeld bij Blended werken met een KCS-oplossing voor Slachtofferhulp Nederland

Vraag 3

Hoe ziet u, uw Omnichannel oplossing integreren in onze omliggende informatiesystemen

Vraag 4

Welk(e) servicemodel(len) ziet u als best passende KCS-oplossing voor Slachtofferhulp Nederland en geef middels een SWOT analyse aan waarom?

Vraag 5

Hoe is het prijsmodel van de door u beschreven service-oplossing(en) in voorgaande vraag opgebouwd? Kunt u de kostendrijvers en kostenmodel geven waardoor de Total Cost of Ownership(TCO) herleidbaar is.

Vraag 6

Welke informatie is er nodig om een goede inschrijving op een mogelijke aanbesteding te doen rekening houdend met de eisen, wensen en uitgangspunten?

Vraag 7

Welke aspecten, waarin deze marktconsultatie niet voorziet, zou u onder de aandacht willen brengen?