

Kort Verslag Marktconsultatie

Betreft: Vernieuwing Contactcenter behoefte (CPaaS)
Datum: 26 juli 2018

Inleiding

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) is voornemens een Europese aanbesteding te starten voor de vernieuwing van de contactcenter behoefte (CPaaS). Het projectteam is gestart met het inventariseren en vastleggen van de behoefte aan contact center functionaliteit als een service (CPaaS). De Europese aanbesteding moet zorgdragen voor opvolging van bestaande, aflopende contracten voor de aanschaf, implementatie, support en onderhoud van een VoIP telefoniedienst voor de SVB inclusief het contract voor de verbindingen naar het vaste publieke telefonienetwerk (PSTN). Deze vastlegging is inmiddels zover gevorderd dat een deel van de resultaten, beschikbaar is gesteld aan potentiële inschrijvers op 25 juni 2018 via TenderNed.

De kennis en ervaring van marktpartijen zijn van groot belang voor de SVB. Door middel van de marktconsultatie heeft de SVB de haalbaarheid en uitvoerbaarheid getoetst van:

1. Programma van eisen en wensen
2. Prijzenblad
3. SLA (service level agreement)

Reacties

Dinsdag 17 juli 2018 12.00 uur betrof de deadline voor het indienen van een reactie op de marktconsultatie. 10 marktpartijen hebben gereageerd. Wij willen deze marktpartijen nogmaals bedanken voor hun schriftelijke reacties.

Het projectteam maakt momenteel een zorgvuldige afweging of de terugkoppeling aanleiding is om tekst aan te passen en onderwerpen verder uit te werken.

De volgende aandachtsgebieden zijn naar voren gekomen:

Programma van eisen en wensen

Diverse partijen hebben op de individuele eisen in het Programma van eisen en wensen feedback geleverd.

Enkele reacties:

Er is aangegeven dat er behoefte is aan meer user stories die als voorbeeld dienen hoe de SVB in de toekomstige situatie wenst te werken.

Advies is dat de SVB meer balans aanbrengt in het aantal eisen en wensen, daarnaast ook het advies om meer non-functionele requirements op te nemen.

Tevens blijkt dat er meer vraag van marktpartijen is naar de doelstellingen en visie van de SVB ten aanzien van klantcontact maar ook van cloud en premise toepassingen en zelf doen en uitbesteden van activiteiten.

Requirements van Voice Recording, Omnichannel, Work Force Management (WFM)/Optimization en Quality Monitoring (QM) dienen specifiek te worden.

Algemeen advies om de aanbesteding in percelen te verdelen.

Prijzenblad

Aangegeven dat Omnichannel, QM en WFM onvoldoende in het prijzenblad kunnen worden opgenomen. Enkele aanvullende functies ontbreken. Mogelijkheid wordt gemist voor implementatie- en integratiekosten, projectmanagement en trainingen gespecificeerd naar rol en aantal.

Service Level Agreement

Advies om de MOS-waarden afhankelijk te stellen ten aanzien van het gebruikte netwerk en de dekking die dit netwerk op die locatie heeft. Definitie en consequenties van service credits beter uitwerken en mogelijkheid tot herstel toevoegen.

Vervolg

Indien uit deze marktconsultatie een Europese aanbesteding voortvloeit zal naar verwachting in het 4e kwartaal van 2018 een publicatie van opdracht geplaatst worden op TenderNed. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend, SVB is op geen enkele wijze verplicht tot het organiseren van een Europese aanbesteding.

Met vriendelijke groeten,
Dorien Sellmeijer

Senior Inkoper
Sociale Verzekeringsbank