

Aanbesteding: Aanbesteding Software Klant ContactCenter KCC
Aanbestedende Dienst: Stichting Gilde Opleidingen
Referentie: EA202002VSMH

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
97 ISO certificering

Vraag:

In het saMBO-ICT samenwerkingsverband waaraan u refereert staat niets over ISO certificering. In de documentatie komt dit wel naar voren. Dient de implementatie partner te voldoen aan deze certificering of gaat de aanvrager akkoord dat enkel de software leverancier deze normering heeft?

Antwoord:

De implementatiepartner dient hierover te beschikken of vergelijkbaar.

Beantwoord op: 20-11-2020
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
98 Facturatie

Vraag:

U spreekt over jaarlijkse kosten en dit is ook terug te vinden in het prijzenblad. Het is redelijk standaard om de repeterende kosten per maand te factureren, is dit akkoord?

Antwoord:

Akkoord!

Beantwoord op: 02-12-2020
Label: Contract

Ref.nr. **Onderwerp:**
99 Facturatie

Vraag:

Alle genoemde bedragen zijn gewoonlijk exclusief BTW, onder punt 17.2 stelt u inclusief BTW. Wat zou u willen zien?

Antwoord:

Prijzen excl. BTW

Beantwoord op: 02-12-2020
Label: Contract

Ref.nr.
100

Onderwerp:
Taal

Vraag:

U vraagt in punt 1.10.1 De software is Nederlandstalig. Wat bedoelt u precies met deze vraag?

Antwoord:

Dat de software voor de gebruiker (userinterface) bij voorkeur in het Nederlands (in te stellen) is. Zie ook aangepaste versie PvE d.d. 18 november 2020.

Beantwoord op: 02-12-2020
Label: Inhoud

Ref.nr.
101

Onderwerp:
Chatbot

Vraag:

1.2.26 U vraagt een bewezen chatbot, wat moet deze gaan doen? Is dit onderdeel van uw aanbesteding of is deze vraag meer bedoelt als extra informatie?

Antwoord:

Dit is onderdeel van de aanbesteding als wens, geen eis en is voor ons wellicht van belang in de toekomst. (niet direct bij livegang).

Deze chatbot moet geautomatiseerde klantgesprekken voeren op onze digitale kanalen.

Beantwoord op: 02-12-2020
Label: Inhoud

Ref.nr.
102

Onderwerp:
Selfservice

Vraag:

1.2.27 De selfservice module is dit ook ter info of wordt dit onderdeel van het traject? Indien dit onderdeel is van het traject kunt u dan aangeven wat de

selfservice module gaat doen?

Antwoord:

Dit staat in het PvE en is daarmee onderdeel van de aanbesteding. De selfservicemodule gaat er, in de toekomst, voor zorgen dat klanten via inloggen in een "Mijn omgeving" waar zij hun eigen gegevens kunnen inzien, antwoord kunnen vinden op hun vragen en bepaalde acties zelf kunnen uitvoeren. Denk aan een 'Mijn omgeving' die veel gebruikt wordt bij zorgverzekeringen.

Beantwoord op: 02-12-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.
103

Onderwerp:

Test omgeving

Vraag:

U vraagt een live en een test omgeving, geldt dat ook voor de kennisbank?

Antwoord:

Ja, daar de kennisbank een geïntegreerd onderdeel moet zijn in de software.

Beantwoord op: 02-12-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.
104

Onderwerp:

Aantal actieve gebruikers kennisbank

Vraag:

Hoeveel actieve gebruikers moeten tegelijkertijd in staat zijn op kennis op te halen uit de kennisbank? De organisatie heeft ca. 1.000 medewerkers. Gaat het alleen om KCC (Infopunt) medewerkers of moeten alle medewerkers uiteindelijk in staat zijn om gebruik te maken van de kennisbank. Uit de documentatie destilleren wij, daar waar het Infopunt betreft, in totaal 32 eerstelijns en 150 tweedelijns. In K6 wordt wel gesproken over schaalbaarheid. Is het totaal aantal medewerkers van Gilde opleidingen daarbij de bovengrens?

Antwoord:

Met name de eerste lijn zal gebruik maken van de kennisbank. Zie bestek en eerdere vragen m.b.t. concurrent users.

Beantwoord op: 02-12-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.
105

Onderwerp:
Kennisbank

Vraag:

Welke gebruikersstatistieken wenst Gilde Opleidingen vanuit de kennisbank omgeving te kunnen ontsluiten?

Antwoord:

De gebruikelijke gebruikersstatistieken: o.a. laatste keer geraadpleegd, laatste keer ge-update, hoe vaak geraadpleegd in periode x. Bij voorkeur met de mogelijkheid om signaleringsdatum eraan te koppelen en de mogelijkheid voor de gebruiker om per onderwerp feedback te geven op een kennisitem (feedback komt terecht bij een aangewezen medewerker).

Beantwoord op: 02-12-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.
106

Onderwerp:
Kennisbank

Vraag:

Eén van de gestelde eisen is dat de kennisbank een geïntegreerde oplossing moet zijn van de klantenservicesoftware. Is het ook wenselijk dat de kennisbank naast de geïntegreerde variant een stand alone versie heeft t.b.v. anderen die geen onderdeel zijn van Infopunt maar wellicht wel kennisbehoefte van Gilde opleidingen hebben? Dit ook in het kader van vraag 1.3.10.

Antwoord:

Nee

Beantwoord op: 02-12-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.
107

Onderwerp:
Kennisbank

Vraag:

In de uitvraag wordt gesproken over klantprofielen binnen de kennisbank. Zijn deze klantprofielen al gedefinieerd? En zo ja, kunt u hiervan dan een overzicht presenteren.

Antwoord:

Deze klantprofielen zullen in de implementatie definitief gedefinieerd worden. De belangrijkste zijn: (ouders/verzorgers van) potentiële studenten

(die mogelijk al aangemeld zijn maar nog niet gestart) en (ouders/verzorgers van) zittende studenten. Daarnaast onderscheiden we een heel aantal doelgroepen zoals aanleverende scholen, bedrijven, samenwerkingspartners e.d. Hiervan vragen wij ons nu nog af of voor elk van deze partijen een eigen klantprofiel nodig is. Waarschijnlijk niet maar dat onderzoeken we graag samen in de implementatie.

Beantwoord op: 02-12-2020
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
108 Kennisbank

Vraag:
Dient een beslisboom in de kennisbank alleen ter beantwoording van vragen of is het ook wenselijk om deze functionaliteit te gebruiken in de KCC-structuur. Een beslisboom kan bijvoorbeeld ook eindigen met een doorkiesnummer dat direct vanuit de applicatie kan worden gebeld.

Antwoord:
Beide.

Beantwoord op: 02-12-2020
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
109 Kennisbank

Vraag:
Moet er in de KCC-applicatie ook kennis doorzoekbaar worden samengebracht? U geeft als voorbeeld koppelingen met het MBO-informatiesysteem Eduarte en Portal Plus? Gaat het alleen om tonen van informatie of ook om het vinden ervan?

Antwoord:
De vraag is niet geheel duidelijk. We hoeven niet random te zoeken in Eduarte/ Portal Plus naar bijvoorbeeld een crebo. Maar we moeten wel klanten identificeren o.b.v. de gegevens die uit portal plus/ eduarte komen. Dus zoeken op bv studentnummer, geboortedatum, bsn en dan tonen. Dan zoeken we in feite ook in de bronsystemen.

Beantwoord op: 02-12-2020
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**

110

Kennisbank

Vraag:

Kunt u vraag 1.3.18 nader toelichten? Wordt hiermee bedoeld dat een kennisitem een verwijzing heeft naar een contenteigenaar, waarbij die contenteigenaar als tweede lijn wordt aangemerkt? Of betreft het per artikel alleen een verwijzing naar een persoon / afdeling?

Antwoord:

Hiermee wordt bedoeld dat de medewerker in de eerste lijn o.b.v. klantidentificatie en de geraadpleegde kennis direct kan zien wie de tweede lijn is mocht de kennis niet volstaan bij het beantwoorden van de klantvraag. Concreet: klant belt. Klant wordt geïdentificeerd als student, medewerker zoekt naar kennis over onderwerp X, voor het beantwoorden van de vraag is meer nodig dan vermeld wordt. Medewerker kan vanuit geraadpleegde kennispagina direct een gesprek opzetten/ terugbelverzoek aanmaken met de tweede lijn die gekoppeld is aan dit kennisitem & klantprofiel. Dit staat los van content eigenaar.

Beantwoord op: 02-12-2020**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

111

Onderwerp:

Specificaties desktop

Vraag:

Kunt u een specificatie van de desktop geven? Is deze te gebruiken voor spraakafhandeling?

Antwoord:

Medewerkers maken gebruik van laptops icm een headset welke geschikt is voor spraak afhandeling.

Beantwoord op: 02-12-2020**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

112

Onderwerp:

Prijbsblad

Vraag:

Kan opdrachtgever aangeven welke eisen worden gesteld aan de helpdesk? Is het een eind gebruiker helpdesk? M.a.w. een eindgebruiker belt voor vragen met de help(service) desk van inschrijver. Of eindgebruiker belt met interne servicedesk van opdrachtgever.

Antwoord:

Interne helpdesk van Opdrachtgever belt met Servicedesk van Opdrachtnemer.

Beantwoord op: 02-12-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.
113

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Is opdrachtgever opzoek naar een middleware applicatie waarmee één interface wordt gecreëerd om de bestaande applicaties te koppelen, of is opdrachtgever opzoek naar een contact center applicatie waarmee de routing wordt uitgevoerd en de koppeling wordt gemaakt met de bestaande applicaties (Eduarte, Portal plus etc) ?

Antwoord:

Opdrachtgever is op zoek naar één interface waarin alles is samengebracht (waar nodig middels koppelingen met bestaande telefonieomgeving en bronsystemen zoals Eduarte).

Beantwoord op: 02-12-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.
114

Onderwerp:

NvI Vraag 31, 32

Vraag:

Voor een goede werking van de te bieden oplossing is het van belang dat de oplossing de routing van de telefonie sessie uitvoert en het huidige telefonie platform. De koppeling dient op basis van SIP te zijn. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 02-12-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.
115

Onderwerp:

NvI Vraag 31, 32

Vraag:

Is het mogelijk om de oplossing van inschrijver te koppelen met een SIP trunk van het huidige telefonie platform?

Antwoord:

Ja, huidig platform (mitel) is op basis van SIP trunk.

Beantwoord op: 02-12-2020

Label: Inhoud