

VOORAANKONDIGING

Leveringen

Richtlijn 2014/24/EU

Deze aankondiging dient enkel als vooraankondiging

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

UWV

Nationale identificatie:

48467678

Postadres:

La Guardiaweg 116

Plaats:

Amsterdam

NUTS-code:

NL

Postcode:

1043 DL

Land:

NL

Contactpersoon:

Saskia van Heteren

Telefoon:

+31 888982010

E-mail:

aanbesteden@uwv.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.uwv.nl>

Adres van het kopersprofiel:

-

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.3) COMMUNICATIE

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op

het hierboven vermelde adres

I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST

Ander type: Zelfstandig bestuursorgaan

I.5) HOOFDACTIVITEIT

Andere activiteit: Uitvoering werknemersverzekeringen

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

Marktconsultatie - Marktconsultatie CRM functionaliteit (verwachte einddatum: 06-05-2022).

Referentienummer: SVH-2022-28

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

48000000 - Software en informatiesystemen

Subcategorie:

-

II.1.3) Type opdracht

Leveringen

II.1.4) Korte beschrijving

UWV is voornemens om rond september 2022 een opdracht in de markt te zetten voor het leveren en implementeren van een CRM-applicatie zodat wij onze maatwerk applicatie kunnen uitfasen.

De aanbesteding bevindt zich op dit moment in de voorbereidende fase. UWV wil graag een aantal inhoudelijke afwegingen bespreken met de markt en heeft dit vertaald naar een aantal vragen. De input wordt gebruikt voor de uiteindelijke offerte-uitvraag aan de markt.

De beschrijving van de huidige situatie en de (voorlopige) gewenste oplossing is in de bijlage opgenomen.

II.1.5) Geraamde totale waarde

Waarde zonder btw: - Munt: -

II.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

II.2) BESCHRIJVING

II.2.1) Benaming

-

Perceel nr.: -

II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)

-

II.2.3) Plaats van uitvoering

NUTS-code:

NL NEDERLAND

Voornaamste plaats van uitvoering:

-

II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:

(aard en omvang van de werken, leveringen of diensten, of vermelding van de behoeften en vereisten)

Het gaat om circa 1100 primaire gebruikers. Het betreft de volgende functionaliteiten

- Primaire medewerker applicatie voor klantadviseurs met volwaardige ondersteuning in de afhandeling van klantvragen
- Optimalisering en monitoring van klantervaring
- Ondersteuning in ieder kanaal en daarbij dezelfde informatie verstrekken
- Klant informatie in samenhang registreren en presenteren (klantbeeld)
- Regie op klantvragen (afhandelen van klantvragen of routeren naar backoffice)
- Geïntegreerde kennisbank met opleidingen (voorzien van content vanuit ons centrale content management systeem)
- Inzicht in operationele data middels persoonlijke dashboards
- Campagne management t.b.v. proactieve dienstverlening (o.a. outbound telefonie)
- Toekomstbestendige oplossing met potentie tot uitgroei (bv. digitale kanalen, GV kennisbank, AI-kennissuggesties, GV klachten, klantsignaalmanagement en geïntegreerd klantbeeld)

II.2.14) Nadere inlichtingen:

-

**II.3) VERMOEDELIJKE DATUM VAN DE BEKENDMAKING VAN DE
AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT**

01/04/2023

AFDELING IV: PROCEDURE

IV.1) BESCHRIJVING

IV.1.8) Inlichtingen over de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)

De opdracht valt onder de GPA: ja

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

VI.3) NADERE INLICHTINGEN

-

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

08/04/2022