

A light gray background map of Amsterdam, showing the city's characteristic canal network and street grid. A solid blue vertical line runs along the left edge of the slide.

○ Marktconsultatie Vernieuwing klantenservice systemen

Informatiesessie 12 mei 2022



Programma

- Doel marktconsultatie

- Achtergrond en context

- Waar zijn we naar op zoek?

- Planning

- Vragen



Doel van de marktconsultatie

- ▶ Kennis op doen van mogelijke partijen die zowel ontwikkeling van MS Dynamics en andere klantenservice applicaties, als ook het beheer- en onderhoud uithanden kunnen nemen;
- ▶ Toetsen of de ideeën en wensen die bij GVB leven realistisch zijn zonder dat daarvoor (te veel) maatwerk noodzakelijk is (standaard tenzij);
- ▶ Beeld krijgen van kostenraming voor opstellen businesscase;
- ▶ Belanghebbenden krijgen de gelegenheid om suggesties en ideeën in te dienen.

Achtergrond en Context

Klantenservice is verantwoordelijk voor afhandelen van vragen en klachten van reizigers.

De afdeling bestaat uit ca 35 medewerkers die per maand ca 10.000 klantcontacten afhandelen.

Gebruikte kanalen: telefoon, email/webformulieren, Whatsapp, Twitter en Facebook.

GVB gebruikt MS Dynamics voor het vastleggen van klantcontacten en klantgegevens.

MS Dynamics is het basissysteem binnen Klantenservice waaraan andere systemen gekoppeld zijn.



○ Waar zijn we naar op zoek?

- ▶ Nieuwe beheer- en onderhoudspartner voor MS Dynamics die ook voorziet in (door)ontwikkeling, integratie en implementatie.
- ▶ Nieuwe beheer- en onderhoudspartner die GVB zoveel mogelijk ontzorgt, actief meedenkt en oplossingen aandraagt.
- ▶ Vermindering in complexiteit in de klantenservicesystemen met als basis MS Dynamics door zoveel als mogelijk, functionaliteit in MS Dynamics onder te brengen.
- ▶ Eenvoudiger gebruik en beheer.
- ▶ Klantenservice systemen die voldoen aan de gewenste functionaliteiten op het gebied van CRM, kennismanagement, het verdelen en beheren van werkstromen, rapportage en analyse, en het meten van kwaliteit en klanttevredenheid.

Planning

Fase	Mijlpaal	Datum
1	Publicatie aankondiging	Maandag 2 mei 2022
2	Informatiesessie	Donderdag 12 mei 2022 15.30 - 16.30 uur
3	Indienen vragen ter verduidelijking marktconsultatiedocument	Maandag 16 mei 2022 12 uur
4	Opstellen en versturen Nota van Inlichtingen	Woensdag 18 mei 2022
5	Indienen antwoorden, ideeën en opmerkingen	Maandag 23 mei 2022 16:00
6	Optioneel: Overlegondes (teams/telefonisch)	Maandag 30 mei of dinsdag 31 mei 2022
7	Afronden marktconsultatie	Maandag 6 juni 2022
8	Opstellen, versturen en publiceren eindrapport.	Vanaf 6 juni 2022

- 1) Fase 6 is afhankelijk van de uitkomst c.q. conclusie aan de hand van de antwoorden op de gestelde vragen.
- 2) Fases 7 t/m 8 zijn afhankelijk van het wel of niet doorgaan van fase 6.

A light gray, stylized map of Amsterdam serves as the background, showing a dense network of streets and canals. A vertical blue line with a small white circle at the top is positioned on the left side of the slide.

Vragen?