

MARKTCONSULTATIE NOTA VAN INLICHTINGEN

**Vernieuwing klantenservice systemen
2022-xx**

V 1.0 Definitief

datum: 19 mei 2022

Bijlage 1 Standaardformulier indienen vragen

Eventuele vragen en/of opmerkingen dienen middels onderstaande tabel te worden ingediend via het berichtenverkeer van Tendersnet.

Nr.	Document	Pag. nr	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Marktconsultatie-document vernieuwing Klantenservice systemen	11	Wensen m.b.t. Partner	Is het niet logischer om de uitvraag te splitsen in vernieuwing KCC systemen en Onderhoud op MS Dynamics? Gezien het KCC slechts een (klein) onderdeel is van de totale organisatie.	Nee dit is niet logischer. Dynamics wordt slechts bij één onderdeel gebruikt binnen GVB. GVB is daarom opzoek naar één partner die ons ontzorgd in het beheer, onderhoud en de (door)ontwikkeling van MS Dynamics binnen onze klantenservice-afdeling. Indien Dynamics niet (volledig) kan voorzien in de gewenste functionaliteit dan wensen we dat die partner ons ontzorgt bij het leveren en implementeren van aanvullende applicaties.
2	Informatiesessie			Is MS Dynamics heilig?	Hoewel Dynamics niet heilig is, is Dynamics voor GVB klantenservice het uitgangspunt. Dynamics wordt slechts bij één onderdeel gebruikt binnen GVB.
3	Informatiesessie			Moeten de applicaties in tact blijven?	GVB wenst zoveel mogelijk van de functionaliteiten die de huidige applicaties bieden, binnen Dynamics gaan gebruiken. GVB wil een minder complex applicatielandschap. Wanneer Dynamics niet in alle gewenste functionaliteiten kan voorzien, dan kan van een aanvullende applicatie gebruikgemaakt worden.
4	Informatiesessie			Welke back-end systemen zijn er?	De klantendatabase (CKDB) voed Dynamics. Hier is sprake van integratie. Het huidige verkoopsysteem voorziet onze klantenservice medewerkers van abonnementen informatie. Er is geen sprake van integratie op dit moment tussen Dynamics en het verkoopsysteem. Er loopt een



					separaat traject voor de vernieuwing van het klantenservicesysteem.
5	Informatiesessie			Hoe zijn de andere werkplek zaken geregeld?	Vanuit het oogpunt van de Klantenservice afdeling maakt de werkplek geen onderdeel uit van dit vraagstuk.
6	Informatiesessie			Gebruikt GVB nog elders Dynamics of andere Power platformen?	Op dit moment wordt Dynamics slechts bij één onderdeel gebruikt binnen GVB.