

Bijlage A2 Wensen en weging CaaS 1.1

§-nr.	wens-nr.	Onderwerp	Formulering wens	Beoordelingsaspecten	Verdeling punten beoordeling/hoe wegen!	Punten	Weging wens x ...	Maximaal te behalen punten
6.1.1.1	1	Fase 1 Agent Desktop	Inschrijver dient te beschrijven hoe hij invulling geeft aan de geïstelde desktop functionaliteit.	- GUI flexibiliteit => per agent en => per type contactafhandeling - Relevante gegevens zichtbaar in dashboard (wachtenden, interacties, beschikbare agents) - Complete afhandeling contact incl. werking interactie met CRM	Dit is in onze ogen het zichtbare deel van CaaS en willen zien hoe het dus werkt. 0 punten als er geen concrete desktopfunctionaliteit beschikbaar is 10 punten als er de elementen van de beoordelingsaspecten genoemd worden in de uitleg 20 punten als de beschrijving voor de agent desktop een optimale ervaring biedt voor de agents van de Opdrachtgever.	20	3	60
6.1.1.1	2	Fase 1 Agent Desktop	Vervalt in fase 1 en is nu wens 11b					
6.1.1.2	3	Fase 1 Supervisor Desktop	Inschrijver beschrijft op welke manier de Multiple Graphical User Interface functionaliteit voor de supervisor toegepast wordt.	- Gelijktijdig monitoren van een agent (betreft meelisteren, status wijzigen, uitloggen op afstand) en - monitoren van het gehele team, - performance telefoniekanaal en het gebruik daarbij van multi graphical user interface functionaliteit	de punten worden gegeven wanneer uitleg duidelijk maakt hoe de multi graphical user interface werkt. 0 punten: onvoldoende inzicht gekregen hoe Multiple Graphical User Interface beschikbaar is en werkt. 6 punten: duidelijk inzicht hoe dit werkt en voldoet aan minimale aspecten 10 punten: Totaal oplossing waarin alles te verslepen is en neer te zetten is in de supervisor Desktop en daarmee intuïtief te gebruiken is.	10	2	20
6.1.1.2	4	Fase 1 Supervisor Desktop	Inschrijver beschrijft de best practice om skills te kunnen toevoegen aan een agent vanuit het supervisor scherm.	- Vanuit supervisor-scherm real-time toekennen van 1 of meerdere skills aan een medewerker en de mogelijkheid om 1 of meerdere agents skills toe te kennen	0 punten: onvoldoende inzicht in hoe skills kunnen worden toegevoegd vanuit supervisor Desktop 2 punten: mogelijkheden zijn beschikbaar en duidelijk uitgelegd 5 punten: Wanneer de uitleg volledig is hoe skills zijn toe te voegen en welke 'handigheden' hierbij mogelijk zijn.	5	1	5
6.1.2	5	Fase 1 Telefonie KCC, KSD, HRS	Inschrijver dient te beschrijven hoe hij invulling geeft om Opdrachtgever te voorzien in de geïstelde telefonische dienstverlening.	- Afhankelijk van het aangekozen nummer worden de gesprekken in een anderzijdig wachtij geplaatst - Het inzetten van een IVR is mogelijk - Er wordt bij de routing gewerkt met skills en skill-levels - Bij binnenkomende gesprekken kan het spraakkanaal naar keuze afgehandeld worden via interne applicatie met softphone via de web-app (WebRTC), via een smartphone of via een IP-toestel - Er is een directe koppeling met Verint WFM en SAP CRM - Er is (Klant)herkenning mogelijk op basis van het telefoonnummer (CRM/Serviceflow koppeling) of invoeren van het klantnummer in CRM. - De standaard telefoniefuncties zijn beschikbaar: wachtstand, wisselen tussen gesprekken, ruggespraak, doorverbinden (intern CaaS/MsTeams en extern) - Er is een telefoongids die gesynchroniseerd is met MsTeams, een persoonlijke telefoongids en een groepstelefoongids - De supervisor ziet in een oogopslag de performance van het gehele team	Eis 28 geeft aan dat men moet voldoen. In deze wens willen we de onderbouwing graag zien. 0 punten: onvoldoende inzicht hoe de telefonische afhandeling plaatsvindt in de systemen 10 punten: inzicht in de wijze waarop dit wordt afgehandeld en waar informatie wordt weggeschreven 20 punten: compleet inzicht hoe de telefonische dienstverlening voor verschillende stakeholders (KCC, KSD, HRS) werkt. Ook de integraties worden hierbij meegenomen	20	3	60
6.1.3.1	6	Fase 1 Routing - IVR	Op welke manier voorziet IVR van Inschrijver zowel statische wachtrijmeldingen (bv. welkom bij... etc.) als dynamische wachtrijmeldingen (bv. verwachte wachttijd bedragt....etc.) (max. half A4).	- Uitleg van inspreken en activeren van statische wachtrijmeldingen door supervisor, op basis van tekst-to-speech en bevestigd met een pincode - De werking van dynamische wachtrijmeldingen, minimaal met vermelding van aantal wachtenden en aantal bellers in de wachtrij voor u, er zijn nog 3 wachtenden voor u, de gemiddelde wachttijd is momenteel 3 minuten, etc. - Is muziek in de wachtrij mogelijk onder welke voorwaarden - eigen muziek, BUMA, standaard aanwezig in CaaS?	0 punten: Geen mogelijkheden met wachtrijen 2 punten: goed inzicht in de mogelijkheden van IVR 5 punten: Volledig inzicht en de mogelijkheden (incl. veranderingen), met meerwaarde voor bieden van muziek	5	1	5
6.1.6.1	7	Functioneel Beheer / gebruikersrollen	Inschrijver licht toe hoe CaaS RBAC toepast in max. half A4.	- Welke rollen worden binnen CaaS van de inschrijver ondersteund - Welke functionaliteit is aan een rol gekoppeld: call flow / IVR meldingen / wachtrij aanpassingen, skill-aanpassingen, agent-aanpassingen, in-uit-dienst, herrotering i.g.v. calamiteiten, etc.	De breedte in gebruik van CaaS vraagt om een rollenstructuur. 0 punten: geen inzicht in RBAC toepassing bij Inschrijver 2 punten: Uitleg en onderbouwing over toepassing RBAC in CaaS 5 punten: Compleet inzicht en de rollen zijn goed te duiden in bestaande rollenstructuur van Opdrachtgever	5	1	5
6.1.6.1	8	Functioneel Beheer / gebruikersrollen	Licht uw autorisatiemodel toe. In welke mate kan de toegang en het gebruik van de CaaS geregeld wordt en configureerbaar is? Max. half A4	- Is het autorisatiemodel binnen CaaS gekoppeld aan de inrichting van Ms Azure / AD? - Kan de koppeling van het CaaS autorisatiemodel gekoppeld worden aan een HR systeem? - Is het mogelijk het autorisatiemodel aan te passen aan diverse functies bij de opdrachtgever. - hoe deze aansluiten / te configureren zijn met RBAC.	Uiteindelijk willen we een SSO kunnen inrichten. Hiervoor hebben we al onze eigen rollenstructuur. 0 punten: onvoldoende inzicht in het autorisatiemodel 2 punten: helder inzicht in autorisatiemodel, maar integratie is onduidelijk 5 punten: volledig inzicht en complete integratie met bestaande middelen is bij ons. En dat dit eenvoudig te onderhouden is.	5	1	5
6.1.6.2	9	Monitoring & Bewaking	Op welke wijze wordt de performance van CaaS én de geïntegreerde systemen bewaakt.	- Leverancier weet welke handelingen / taken door de end user tijd kritisch zijn en een hoge performance vragen. - welke technische keuze's heeft de leverancier gemaakt om de end user performance te borgen? - Ziet de leverancier specifieke risico's van de performance op de koppelingen en welke maatregelen zijn genomen?	0 punten: onvoldoende inzicht in hoe Inschrijver zorgt voor bewaking van performance 2 punten: er is bewaking op performance, maar stelt hoge eisen aan Opdrachtgever 5 punten: Volledig inzicht in bewaking van performance en in goede samenwerking wordt hierin	5	1	5
6.2.1	10	Fase 2 Agent Desktop compleet	Inschrijver dient (max. 1x A4) te beschrijven hoe hij invulling geeft om de geïstelde agent desktop functionaliteit te realiseren.	- Wordt er gebruik gemaakt van een universal queue voor alle kanalen en kan een mix per agent ingesteld worden - bijv. 1 telefoon + 1 mail + 2 chat contacten gelijktijdig. - Zijn de schermen voor beantwoording van telefonie en mail duidelijk en makkelijk te openen bij afhandeling van het binnenkomende klantcontact. - Is beschreven hoe informatie van de Kennisbank naar de agent GUI gesleept kan worden om te gebruiken bij de beantwoording van een klantcontact. - Is de mogelijkheid van co-browsing in-scherm toegepast? - geen openen van nieuwe schermen.	Met de agent desktop wordt een onscreen functionaliteit geboden die agent nodig heeft om omnichannel te werken. 0 punten: onvoldoende inzicht in gebruik en inrichting agent desktop 8 punten: agent desktop wordt uitgelegd, maar het is nog onduidelijk hoe dit bij Opdrachtgever kan functioneren. 15 punten: volledige uitleg en compleet inzicht over agent desktop, incl. configuratiemogelijkheden	15	3	45
6.2.1	11	Fase 2 Agent Desktop compleet	Inschrijver geeft aan hoe de contactregistratie wordt afgehandeld en weggeschreven in backend-systeem (CRM) in max. half A4.	- Is het mogelijk om de klantreis en de verschillende stappen hiervan terug te zien in de vastlegging van contacten binnen de CaaS omgeving van de inschrijver? - Wordt het contact toegevoegd aan de customer journey binnen CRM? Handmatig of automatisch aan het einde van het contact.	We willen voorkomen dat er dubbele opslag is tussen CRM en CaaS. 0 punten: Geen inzicht in contactregistratie en kans op dubbele opslag is aanwezig 10 punten: Compleet inzicht in de wijze waarop het afhandelen van klantcontact wordt gedaan waar welke informatie logisch wordt weggeschreven.	10	2	20
	11b	Fase 2 Agent Desktop compleet	Beschrijf hoe de inhoud van contactregistratie in detail voor een agentgroep beschikbaar is, terwijl de rest van de gebruikers alleen het contactmoment ziet? (max. half A4)	- Wijze van vastleggen contactredenen met correctie foutieve invoer - Zoekfunctie aanwezig inzake klanten, personen en contacten met directe en indirecte zoekelementen - Uitleg hoe de inhoud van een contact wordt weergegeven en per agentgroep functioneel instelbaar is	0 punten als dit niet mogelijk is 2 punten voor alternatieve oplossing 5 punten: als aangegeven wordt hoe de klantgegevens (contact verslagen) afgeschermd kunnen worden voor bepaalde gebruikersgroepen	5	1	5
6.2.1	12	Fase 2 Agent Desktop compleet	Inschrijver geeft aan in hoeverre met verschillende licenties door backoffice van Opdrachtgever de afhandeling van contacten en de daarbij behorende logging mogelijk is. (max. half A4)	- Wat zijn de mogelijkheden om mail in de back-office met beperkte licenties af te handelen? - Wel met opslag contact in de CRM customer journey dus zonder verlies van functionaliteit.	In sommige afhandeling is backoffice ondersteuning nodig, die vooralsnog geen CaaS licentie zullen hebben. 0 punten: geen inzicht in mogelijkheden met licenties in gebruik backoffice medewerkers 2 punten: inzicht in licenties en toepassing hiervan 5 punten: compleet inzicht in mogelijkheden en zichtbaar meegenomen de beoordelingsaspecten	5	1	5
6.2.1	13	Fase 2 Agent Desktop compleet	Benoem specifiek een situatie waarin meervoudige gelijktijdige mutatie op een veld worden uitgevoerd. Gebruik hierbij een best practice hoe CaaS interacteert met SAP CRM en ServiceNow. (Max. een half A4).	- Is een expliciet voorbeeld benoemd met CRM en ServiceNow? - Is de volgorde en prioriteit van de interactie benoemd?	Uitleggen hoe voorkomen wordt dat meervoudig gelijktijdig gebruik tot problemen kan leiden 0 punten: onvoldoende inzicht in voorkomen van meervoudig gelijktijdig gebruik van klantrecords 2 punten: inzicht wordt geboden welke maatregelen er genomen worden om meervoudig gelijktijdig gebruik niet tot een probleem te laten zijn 5 punten: compleet inzicht en ook met voorbeelden in de genoemde systemen van Opdrachtgever	5	1	5
6.2.3	14	Fase 2 Telefonie+ IVR	Beschrijf op welke wijze het huidige IVR systeem verbeterd kan worden met nieuwe technologie. Deze verbetering heeft betrekking op de klant (gemak) en op de verhoging van het succesratio van de gerouteerde call naar de juiste skill. (max. half A4)	- Welke concrete verbetering wordt er beschreven op welk gebied van de IVR, is de verbetering concreet benoemd en met welk percentage. - Wat zijn de tijdslijnen voor deze genoemde verbeteringen. - Is dit al eerder toegepast en met welk resultaat?	0 punten: onvoldoende inzicht hoe IVR verder ontwikkeld kan worden 2 punten: inzicht in mogelijkheden, maar het is nog niet helemaal duidelijk hoe dit bij Opdrachtgever wordt gerealiseerd. 5 punten: Volledig inzicht in mogelijkheden om IVR te verbeteren en aspecten van beoordeling komen aan bod	5	1	5
6.2.4	15	Fase 2 Routing	Inschrijver dient te beschrijven hoe hij invulling geeft om Opdrachtgever te voorzien van de geïstelde routing van het integraal aanbod.	- Geeft een beschrijving over hoe de routing over de diverse kanalen wordt vorm gegeven. - Beschrijft de wijze waarop de supervisor de routing en blending kan configureren	0 punten: onvoldoende inzicht hoe de routing vormgegeven wordt over de verschillende kanalen 2 punten: inzicht in hoe routing ingevuld wordt, maar onduidelijk hoe blending geconfigureerd kan worden door supervisor 5 punten: compleet inzicht hoe routing over kanalen is ingericht en hoe de supervisor dit kan configureren. De Opdrachtgever is compleet ontzorgd.	10	2	20

§-nr.	wens-nr.	Onderwerp	Formulering wens	Beoordelingsaspecten	Verdeling punten beoordeling/hoe wegen!	Punten	Weging wens x ...	Maximaal te behalen punten
6.2.5	16	Fase 2 Kennismanagement	Inschrijver dient (max. 1 x A4) te beschrijven hoe hij invulling geeft aan de in deze fase geëiste omnichannel ondersteuning van kennisbank-functionaliteit	- Geeft de beschrijving inzicht in hoe er wordt aangesloten bij de klant, de klantvraag en het betreffende kanaal waarlangs het contact tot stand is gekomen. - Hoe eenvoudig kunnen kennisitems ter beschikking worden gesteld aan de agents om te gebruiken bij het afhandelen van klantcontacten. - Wordt er direct relevante kennis getoond bij het intypen van de vraag en worden er ook gelijk suggesties gedaan voor het verder afhandelen van de klantvraag (next-best-action) - Hoe wordt de kennisbank actueel gehouden	0 punten: geen inzicht in omnichannel ondersteuning vanuit kennismanagement 2 punten: voldoende inzicht in mogelijkheden van kennismanagement 5 punten: compleet inzicht in alle mogelijkheden met kennismanagement bij Opdrachtgever	5	1	5
6.2.5	17	Fase 2 Kennismanagement	Inschrijver geeft aan op welke manier kennisbank dynamisch is te plaatsen binnen de agentideskto	- Is de kennisbank statisch ingericht op het scherm of => kan de agent de kennisbank minimaliseren of => is deze opgenomen in de applicatie-balk en deze selecteren wanneer deze nodig is en ergens op het scherm (of een van de schermen) plaatsen waar deze het makkelijkst te bedienen is afhankelijk van het kanaal waar men dan in werkt.	0 punten: Kennisbank is alleen statisch in te zetten 2 punten: Kennisbank is dynamisch in te zetten 5 punten: Kennisbank is overeenkomstig de beoordelingsaspecten dynamisch in te zetten (pro-actief, intuïtief) en eenvoudig weg te klikken is	5	1	5
6.2.5	18	Fase 2 Kennismanagement	Inschrijver geeft op welke manier kennis-items uit kennisbank gepusht kunnen worden naar verschillende uitingsvormen (RSS-feed, FAQ)	- Is duidelijk hoe deze RSS-feed en vullen van een FAQ database werkt binnen Kennismanagement van de CCaaS oplossing. - Welke beheerwerkzaamheden zijn hiervoor nodig en welke licenties?	0 punten: onvoldoende inzicht in hoe kennis-items gedeeld kunnen worden naar andere uitingsvormen 2 punten: kennis items kunnen worden gedeeld maar eenvoudig is dit niet en vraagt coordinatie 5 punten: Kennismanagement is integraal inzetbaar en volledig inzicht in hoe eenvoudig informatie vanuit kennismanagement ook op andere plekken (RSS, FAQ) geplaatst wordt	5	1	5
6.2.5	19	Fase 2 Kennismanagement	Met het opzetten van kennismanagement binnen CCaaS verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer ondersteunt in de Migratie van de huidige, hiërarchisch opgezette kennisitems naar kennismanagement. Geef in max half A4 aan hoe dit te realiseren en welke inspanning hierbij verwacht wordt.	- Welke stappen zijn benoemd en wat is de aanpak om van het huidige hiërarchische model van opslag van de kennisitems naar de nieuwe structuur te gaan van de kennisbank. - Wordt de nieuwe structuur van de kennisbank beschreven? - Welke resources van Opdrachtgever zijn benodigd.	Belangrijk dat opdrachtnemer een plan heeft om te kunnen migreren, waarin duidelijk wordt gemaakt wat er nodig is aan structuur en capaciteit. 0 punten: geen duidelijk plan om huidige kennis te migreren 2 punten: men heeft een plan, maar tijdslijnen en benodigde resources ontbreken 5 punten: men heeft een onderbouwd plan en neemt ons mee in de benodigde acties	5	2	10
6.2.6	20	Fase 2 Mail	Inschrijver dient te beschrijven hoe hij invulling geeft om te voorzien in de geëiste Mail-dienstverlening	- Is routing van mails of vanuit velden van een webformulier mogelijk naar een queue of skill. - Is er de mogelijkheid om e-mail templates te configureren met de juiste handtekening - Gekozen onderwerp kan gebruikt worden voor routing en automatische beantwoording. - De mogelijkheid bestaat om contactregistratie automatisch te laten vullen overeenkomstig de contactredens van de mail - Info uit de kennisbank kan direct overgenomen worden bij beantwoorden van de mail (geen knippen en plakken) - Is meenemen van de huisstijl mogelijk en het versturen van bijlagen?	De eisen vragen naar de ondersteuning, maar deze wens is bedoeld om het gebruik te begrijpen. Huidige manier van werken is vanuit CRM, waarin we templates hebben. Hoe gaat CCaaS hiermee om? 0 punten: geen inzicht in hoe mail functionaliteit is ingericht i.c.m. genoemde beoordelingsaspecten 6 punten: inzicht hoe de mail-functionaliteit werkt, maar CRM templates zijn niet meer te gebruiken 10 punten: Volledig inzicht in mogelijkheden van mail dienstverlening en hoe migratie van CRM templates plaatsvindt	10	2	20
6.2.7	21	Fase 2 Live Chat	Inschrijver geeft aan op welke manier men voorziet in de chat functionaliteit (max half A4)	- Chat gebruik is volledig geïntegreerd binnen de CCaaS oplossing en klantbeeld en kennisbank zijn beschikbaar bij de beantwoording. - Zijn er geen medewerkers beschikbaar voor chat dan wordt de optie omgezet in call-me-later.	0 punten: onvoldoende inzicht hoe live chat werkt binnen CCaaS met de koppelingen (CRM, Kennismanagement, ...) 6 punten: Live chat is onderdeel van CCaaS en we snappen hoe dit werkt 10 punten: Compleet inzicht in de mogelijkheden van Live Chat binnen CCaaS incl. de mogelijkheden om Live chat tijdelijk te sluiten.	5	2	10
6.2.7	22	Fase 2 Live Chat	Inschrijver geeft aan op welke manier men invulling geeft aan WCAG 2.1 richtlijnen, waarmee de look & feel van een chat omgeving voor gebruikers o.a. configureerbaar is. Hiermee kan dus ook de huisstijl van Opdrachtgever worden toegepast. (Max. half A4).	- Er wordt voldaan aan de WCAG richtlijnen - incorporatie van huisstijl is mogelijk	0 punten: onvoldoende inzicht in de mogelijkheden om WCAG richtlijnen toe te passen 2 punten: de mogelijkheid is wel om interactieschermen aan te passen, maar dit is maatwerk 5 punten: compleet inzicht dat by design WCAG opgenomen is in de oplossing met Live Chat	5	1	5
6.2.9	23	Fase 2 Quality Monitoring	Klant moet de mogelijkheid krijgen om in het IVR de opname uit te zetten	- uitleg hoe opnames tbv QM door klant om uitgezet kunnen worden	0 punten: geen mogelijkheden beschikbaar om opnames uit te zetten voor klant 5 punten: duidelijke uitleg wat de mogelijkheden zijn voor klanten om aan te geven het gesprek niet opgenomen te willen hebben.	5	1	5
6.2.9	24	Fase 2 Quality Monitoring	Inschrijver dient (max. 1x A4) te beschrijven hoe hij invulling geeft om te voorzien in de geëiste QM-functionaliteit	- QM kan op individueel niveau ingezet worden, telefonische- chat en mail contacten met verslaglegging - Er kan gebruik worden gemaakt van scoringsformulieren met een bewaartermijn van 2 jaar. - Er wordt een transcript gemaakt van het bewaarde contact - Per tijdseenheid kan een x-aantal gesprekken per agent worden bewaard met een vastgesteld bewaartermijn. - Agent dient per contact een markering te kunnen aanbrengen (coaching / privé). - Scheminteracties en Audio kunnen vastgelegd worden en er kan op afstand meegeluisterd worden.	De eisen gaan in op specifieke elementen die we met QM in kunnen vullen. Deze wens gaat meer in hoe het dan werkt en wat er voor nodig is. 0 punten: onvoldoende inzicht in de gevraagde mogelijkheden van QM 8 punten: inzicht in de mogelijkheden, maar ... 15 punten: compleet inzicht in de mogelijkheden en de Inschrijver geeft ons nog meer informatie over toepassingsmogelijkheden van QM	15	3	45
6.2.9	25	Fase 2 Quality Monitoring	Inschrijver ondersteunt Opdrachtgever in het opzetten van één evaluatiemeter per kanaal	- Bevestiging dat deze ondersteuning per kanaal wordt opgepakt gedurende de gehele inrichting van het kanaal en de QM die daarbij hoort	0 punten: onvoldoende inzicht hoe evaluatiemeteren binnen de module worden opgezet 2 punten: inzicht in de mogelijkheden met evaluatiemeteren 5 punten: compleet inzicht in de werkwijze met evaluatiemeteren in CCaaS/QM en de ondersteuning die hierbij geboden wordt	5	1	5
6.2.9	26	Fase 2 Quality Monitoring	Inschrijver geeft aan in hoeverre obv onderwerp, bijv. klachten, opnames langer bewaard kunnen worden.	- Is vermeld welke AVG regels hier van toepassing zijn?	0 punten: onvoldoende inzicht in de mogelijkheden om specifiek langer te bewaren 2 punten: inzicht in de mogelijkheden, maar het vraagt wel coordinatie om dit vast te leggen 5 punten: compleet inzicht in de mogelijkheden hoe en waar te bewaren met inachtneming van de wettelijke bewaartermijnen.	5	1	5
6.2.10	27	Fase 2 Rapportages en dashboards	Beschrijf dat de rapportages en dashboard eenvoudig door de eigenaar van het rapport/dashboard aangepast kunnen worden: Gebruikersvriendelijke GUI.	- Is het mogelijk de rapportages en dashboards aan te passen terwijl de productieomgeving draait - dus eerst ontwikkelen en testen en pas daarna in productie live brengen - Kan alle data benaderd en gekoppeld worden? (CCaaS kanalen en processen / WFM data / MsAzure / SAP HANA i.b.v. eigen BI-tooling. Aantallen klantcontacten / inhoud klantvragen / proces behandeling klantvragen / werking IVR / gebruik Kennisbank / QM data)	Rapportages en monitoring is onlosmakelijk met omnichannel klantcontact verbonden. 0 punten: Geen inzicht in hoe rapportages zijn op te stellen en dashboards beschikbaar zijn. 6 punten: Inzicht hoe dashboard werkt en aangepast kan worden 10 punten: Volledig inzicht hoe dit werkt en hoe makkelijk dergelijke rapportages op te stellen zijn en hoe deze gecombineerd kunnen worden met alle modules om daarmee een completer beeld te krijgen.	10	2	20
6.2.10	28	Fase 2 Rapportages en dashboards	Beschrijf hoe CCaaS de klantreis over de diverse kanalen in beeld brengt. Waarmee de agent ondersteund wordt bij de behandeling van de klantvraag. Geef minimaal 2 voorbeelden.	- Is de tijdslijn duidelijk weergegeven met de klantcontacten over de diverse kanalen. - Is de CRM data van de klant opgehaald met het binnenkomende nummer of klantnummer? - Is er gebruik gemaakt van kennis-items (wat was de vraag en welke antwoord suggesties werden gegeven). - Is duidelijk gemaakt welke informatie er uit de IVR keuze komt en of deze leesbaar en duidelijk is en zinvol voor de agent.	0 punten: geen inzicht hoe klantreizen in beeld worden gebracht 2 punten: inzicht hoe agent ondersteund wordt met rapportages (zonder voorbeelden) 5 punten: volledig inzicht hoe agent ondersteund wordt en het inzicht in de klantreis (obv volledig klantbeeld) van een klant naar voren komt. (met 2 voorbeelden)	5	1	5
6.2.10	29	Fase 2 Rapportages en dashboards	Inschrijver implementeert, in samenwerking met Opdrachtgever, een (near)realtime weergave van de huidige wachtrij op telefonie op de website van Opdrachtgever. Is dat juist?	- Is nadere specificatie gegeven? => Voor welke wachtrij / telefoonnummer wordt dit uitgewerkt => waar wordt dit op de website van Opdrachtgever getoond? Moet wel meerwaarde hebben voor de doelgroep.	0 punten: Inschrijver gaat dit niet realiseren met Opdrachtgever 2 punten: voldoende inzicht hoe dit te realiseren, maar Opdrachtgever wordt niet ontzorgd 5 punten: compleet inzicht hoe dit te realiseren en Opdrachtgever wordt hierbij volledig ontzorgd	5	1	5
6.3.1	30	Fase 3 Optioneel - Videobellen	Inschrijver geeft aan op welke manier Videobellen een onderdeel is van CCaaS en hoe dit invulling geeft aan de bovenstaand beschreven behoefte. Max. half A4.	- Is Video bellen een integraal kanaal binnen CCaaS en is WFM daar ook op ingesteld om agents in te roosteren. - Is er een plan-module aanwezig om de gesprekken in te plannen en wordt de bevestiging van de klant ook actief gemonitord. - Is scherm-delen integraal deel van de oplossing. - Worden de gesprekken in hun geheel voor QM opgeslagen met voice, data, video en screenshot. - Aan welke veiligheids- en wettelijke eisen wordt voldaan?	0 punten: Onvoldoende inzicht hoe videobellen integraal onderdeel uitmaakt van CCaaS 2 punten: Inzicht dat videobellen door Inschrijver onderdeel is van CCaaS 5 punten: Volledig inzicht dat videobellen integraal onderdeel is van CCaaS rekening houdend met de beoordelingsaspecten en relevante integraties	5	1	5
6.3.2	31	Fase 3 Optioneel - AI (Artificial Intelligence)	Inschrijver geeft aan op welke manier AI onderdeel is van CCaaS (max half A4)	- In welke kanalen denkt de aanbieder AI te kunnen integreren en wat is de verwachte meerwaarde per kanaal duidelijk beschreven?	AI neemt een belangrijke rol in applicaties in. Op welke manier geldt dit voor Inschrijver. 0 punten: onvoldoende inzicht in hoe artificial intelligence wordt ingezet in de kanalen die met CCaaS ondersteund worden 2 punten: inzicht hoe AI wordt ingezet, maar het is nog onduidelijk hoe dit toegepast wordt bij Opdrachtgever 5 punten: Volledig inzicht hoe AI wordt ingezet bij Opdrachtgever en men geeft hierbij ook relevante praktijkvoorbeelden	5	1	5

§-nr.	wens-nr.	Onderwerp	Formulering wens	Beoordelingsaspecten	Verdeling punten beoordeling/hoe wegen!	Punten	Weging wens x ...	Maximaal te behalen punten
6.3.3	32	Fase 3 Optioneel - Chat-Bots	Inschrijver geeft aan op welke manier de chatbot een onderdeel is van CCaaS en hoe dit invulling geeft aan de bovenstaand beschreven behoefte. Max. half A4.	- De chatbot mogelijkheid maakt gebruik van openingstijden van een chat en openingstijden van het KCC - Niet succesvol afgeronde chatbots dienen als input voor kennismanagement - Is de chatbot niet succesvol en zijn er agents met een juiste skill ingelogd dan wordt de historie van de chatbot warm overgedragen aan de agent - Worden chatbot sessies in CRM bij contacthistorie opgenomen - succesvol of niet? in beide gevallen?	0 punten: Onvoldoende inzicht hoe chatbots integraal onderdeel uitmaakt van CCaaS 2 punten: Inzicht dat chatbot door Inschrijver onderdeel is van CCaaS 5 punten: Volledig inzicht dat chatbot integraal onderdeel is van CCaaS rekening houdend met de beoordelingsaspecten en relevante integraties	5	1	5
6.3.4	33	Fase 3 Optioneel - Interaction Analytics	Inschrijver geeft aan op welke manier er direct gebruik gemaakt kan worden van interaction analytics, m.b.t. telefonie (max. half A4)	- Worden er concrete voorbeelden genoemd om met gegevens verknippen uit de analyse van telefonische interacties de dienstverlening te verbeteren? - Welke applicatie en licenties zijn daarvoor nodig? - Wordt de analyse op het gehele telefoniekanaal toegepast dus ook op de IVR en wachttijden? - Naar welke data wordt gekeken?	0 punten: onvoldoende inzicht in de mogelijkheden die Interaction Analytics biedt voor telefonie 2 punten: Inzicht in mogelijkheden van Interaction Analytics, maar niet specifiek voor Opdrachtgever 5 punten: volledig inzicht in toepassing van Interaction Analytics voor Opdrachtgever en min voor alleen telefonie	5	1	5
6.3.4	34	Fase 3 Optioneel - Interaction Analytics	Inschrijver geeft aan op welke manier er gebruik gemaakt kan worden van interaction analytics wanneer meerdere contactkanalen (omnichannel) in gebruik zijn via CCaaS. (max. 1 A4)	Welke data in welk kanaal kan worden meegenomen in de analyse van interacties? onderwerpen / sentimenten / uit teksten customer experience (CX) analyseren. Is de concreet toegevoegde waarde van het gebruik van informatie uit de Kennisbank en QM benoemd? Hoe kunnen de gevonden verbanden gebruikt worden om de dienstverlening te verbeteren?	0 punten: onvoldoende inzicht in de mogelijkheden die Interaction Analytics biedt voor omnichannel CCaaS 2 punten: inzicht in mogelijkheden van Interaction Analytics, maar niet specifiek voor Opdrachtgever 5 punten: volledig inzicht in toepassing van Interaction Analytics voor Opdrachtgever in de compleetheit van omnichannel CCaaS	5	1	5
6.3.5	35	Fase 3 Optioneel - Cobrowsing	Inschrijver geeft aan op welke manier Cobrowsing een onderdeel is van CCaaS en hoe dit invulling geeft aan de bovenstaand beschreven behoefte. Max. half A4.	- Schermen kunnen gedeeld worden - bestanden en applicaties niet - hoe wordt dit technisch ingeregeld? - Zowel agent als klant kunnen het delen van schermen altijd stoppen - Klant moet expliciet toestemming geven voor het delen	0 punten: Onvoldoende inzicht hoe cobrowsing integraal onderdeel uitmaakt van CCaaS 2 punten: Inzicht dat cobrowsing door Inschrijver onderdeel is van CCaaS 5 punten: Volledig inzicht dat cobrowsing integraal onderdeel is van CCaaS rekening houdend met de beoordelingsaspecten en relevante integraties	5	1	5
6.3.6	36	Fase 3 Optioneel Routing	Inschrijver geeft aan of CCaaS voorziet in "content based routing". Beschrijf hoe dit, voor de situatie van Opdrachtgever, toegevoegde waarde kan bieden in de routing van de klantvraag (max. half A4)	- Welke typen van content-afhankelijke routing zijn er mogelijk - per kanaal met concrete voorbeelden. - Welke technieken worden toegepast - tekstherkenning / contentherkenning / intent herkenning / website url - Hoe wordt dan concreet de vertaling gemaakt naar het intelligent aan kunnen bieden aan de meest geschikte agent met meer achtergrondinformatie?	0 punten: geen inzicht in mogelijkheden van Content Based Routing 2 punten: onvoldoende inzicht in toepassing van Content Based Routing en veronderstelde meerwaarde bij Opdrachtgever 5 punten: volledig inzicht in de uitwerking van op tekst (content) gebaseerde routing naar de juiste afdeling en hoe dit precies werkt	5	1	5
6.3.7	37	Fase 3 Optioneel Kennismanagement	Heeft Inschrijver de mogelijkheid om AI-bots te integreren in CCaaS met kennis uit kennismanagement? Max. half A4.	- Worden er zoekcriteria aan kennisitems toegevoegd zodat een AI-bot deze kan vinden en gebruiken. - In welk formaat worden de kennis-items opgeslagen om te kunnen worden gebruikt in chatbots. - Is het aanbieden van kennisitems in een chatbot (met of zonder AI) met het juiste formaat een automatische actie ("Opslaan als tekst voor chatbot") of is dit per kennisitem handmatig werk.	Uiteindelijk willen we naar een vloeiend geheel waar op slimme manier informatie uitwisselbaar is en ervaringen ook ingezet kunnen worden in andere contactafhandelingskanalen. 0 punten: geen inzicht in mogelijkheden van AI-bots in kennismanagement 2 punten: onvoldoende inzicht in gebruik en toepasbaarheid van AI bot binnen kennismanagement 5 punten: compleet inzicht mogelijkheden van AI bots binnen kennismanagement door uitleg in voorbeelden (rekening houdend met beoordelingsaspecten)	5	1	5
6.3.8	38	Fase 3 Optioneel Quality Monitoring	Inschrijver geeft aan op welke manier met nieuwe kanalen, zoals videobellen, ook ondersteund kunnen worden QM. (max half A4)	- Zijn er concrete voorbeelden van QM inzake video bellen? - Welke technieken worden toegepast - beeldherkenning / cameraopstelling (hoogte en hoek) worden benoemd. - Worden video beelden van zowel klant als medewerker opgenomen of alleen die van de medewerker - security?	0 punten: onvoldoende inzicht in de gevraagde mogelijkheden van QM voor nieuwe kanalen 2 punten: inzicht in de mogelijkheden, maar ... 5 punten: compleet inzicht in de mogelijkheden en de Inschrijver geeft ons nog meer informatie over toepassingsmogelijkheden van QM	5	1	5
7.2	39	Performance	De leverancier geeft aan welke maatregelen zijn genomen om de performance van de end-user op de werkplek te borgen.	- Inschrijver geeft aan welke maatregelen er genomen worden - er zijn voorbeelden van andere implementaties waaruit dit blijkt	0 punten: geen maatregelen om performance te borgen 5 punten: voldoende inzicht in de maatregelen dat performance gegarandeerd is.	5	1	5
8	40	Algemeen Web-based	Inschrijver geeft aan hoe gebruikerservaringen uitgewisseld worden en welke rol inschrijver of CCaaS toeleverancier hierin heeft.	- Beschikt men over een forum - Hoe wordt online ondersteuning geboden	0 punten: geen mogelijkheden van digitale gebruikersondersteuning beschikbaar 2 punten: onvoldoende helder hoe online ondersteuning wordt geboden 5 punten: compleet helder hoe verschillende gebruikersgroepen ervaringen uitwisselen, zodat het gebruik van CCaaS makkelijk verbeterd kan worden (Selfservice)	5	1	5
9	41	Algemeen Integratie	Inschrijver geeft inzicht in de voor Opdrachtgever beschikbare App en API library met omschrijvingen voor toekomstige integratievraagstukken en innovatieve toepassingen	- Volledige beschrijving mogelijke API-koppelingen met applicatie toepassingen en functionele meerwaarde	CCaaS staat in het midden van een complex bestaand landschap waarbij koppelingen belangrijk zijn. We willen van de Inschrijver begrijpen hoe dit werkt. 0 punten: geen helder beeld hoe de diverse integratie vraagstukken opgepakt kunnen worden 2 punten: onvoldoende inzicht in mogelijkheden van integratie en wat voor Opdrachtgever nodig is 5 punten: Compleet inzicht in mogelijkheden van integratie en welke standaarden voor Opdrachtgever belangrijk zijn.	5	1	5
9.1	42	Single Sign One	Inschrijver geeft een beschrijving hoe (federatieve) SSO in combinatie met Azure AD is ingericht	- Uitleg hoe verificatie ondersteund wordt van CCaaS - Uitleg of en hoe CCaaS met autorisatie protocol werkt, waarbij OAuth prevaleert boven SAML	0 punten: geen mogelijkheden 2 punten: verificatie zijn met SAML 5 punten: compleet inzicht over het gebruik van OAuth om gebruikers van CCaaS te verifiëren	5	1	5
9.2	43	Specieke koppelmaken	Inschrijver geeft aan hoe de voorgestelde CCaaS integreert met MS Teams, waarbij er sprake zal zijn van een Direct Routing oplossing.	De mate van ondersteuning/certificering	0 punten: Indien de integratie niet of eenzijdig wordt ondersteund/gecertificeerd 5 punten: Indien de integratie tweezijdig wordt ondersteund en gecertificeerd.	5	1	5
9.2	44	Specieke koppelmaken	In de huidige situatie ontvangt het Kadaster Klantfeedback uit CYS. Beschrijf hoe Inschrijver een oplossing kan bieden voor deze functionaliteit waarbij de klant uitgenodigd wordt te reageren op het klanttevredenheidsonderzoek onmiddellijk na telefonisch contact of e-mailcontact. Daarbij is onderscheid tussen klanttevredenheidsonderzoeken op verschillende productgroepen gewenst (max. half A4).	- Is er een standaard module binnen de CCaaS omgeving waarmee klanttevredenheidsonderzoeken samengesteld en aangeboden worden aan de klant - aansluitend aan het contact. - Is differentiatie mogelijk naar wachtrij / productgroep / klantgroep. - Voor welke kanalen kunnen er klanttevredenheidsonderzoeken aangeboden worden?	0 punten: geen standaard mogelijkheid voor klantfeedback binnen CCaaS 2 punten: er zijn mogelijkheden met klantfeedback, maar nog onvoldoende specifiek voor Opdrachtgever 5 punten: kant en klare mogelijkheden die volledig in lijn zijn met wensen van Opdrachtgever	5	1	5
13.3	45	Opleiding/begeleiding	Geef aan hoe (trainings)systeem en welke Trainingen en opleidingen voor gebruik en beheer (in de Nederlandse taal) van CCaaS-functionaliteit (alle af te nemen modules) worden aangeboden.	- Opleidingsplan moet standaard aanwezig zijn en voorzien in training (video/e-learning/klasikaal) en begeleiding bij live-gang en ingebruikname van nieuwe kanalen / functionaliteit. - hoe het trainingsysteem beschikbaar is, zodat gebruiker ook echt kan oefenen met het systeem - Gespecialiseerd naar type gebruiker (agent/supervisor/planner/etc.)	0 punten: geen opleidingsplan/trainingsysteem dat afgestemd kan worden op de wensen van Opdrachtgever 2 punten: Onvoldoende specifiek opleidingsplan/trainingsysteem voor de wensen van Opdrachtgever 5 punten: compleet overzicht van mogelijkheden die volledig aansluiten bij de wensen van de Opdrachtgever.	5	1	5