

Europese aanbesteding Unified Communications Open Universiteit

Openbare procedure

Bijlage A.8 Vereiste onderdelen voor demo oplossing inschrijver

Opdrachtgever	Open Universiteit
Datum	14 januari 2022
Kenmerk	U2021-10934
Status	Definitief



Inschrijver dient als onderdeel van de gunning, een demonstratie ('demo') te geven van de door *inschrijver* conform het Programma van Eisen geboden oplossing en volgens planning, zoals beschreven in §2.1.

De *inschrijver* dient tijdens de demo twee hoofdonderdelen te bieden:

1. *Inschrijver* dient in het eerste deel de demo te verzorgen vanuit het oogpunt van de vier gedefinieerde profielen:
 - a. Flexwerker vastnummer
 - b. Flexwerker vastmobiel
 - c. Contactcenter medewerker (S&I, IT Servicedesk)
2. *Inschrijver* kan in het tweede deel laten zien wat uniek is aan de oplossing van *inschrijver* en/of wat *inschrijver* verder relevant vindt.

Proces

- De demo mag maximaal twee uur duren
- Beoordeling door *opdrachtgever* vindt later plaats als onderdeel van de gunningcriteria in §7.7.

Deel 1	
Type profiel	<i>Inschrijver</i> dient het volgende te laten zien
Flexwerker vastnummer*	Met Teams app op PC: • Aannemen gesprek • Opzetten gesprek • Doorverbinden • In de wacht zetten
Flexwerker vastmobiel	Met Teams app op PC: • Aannemen gesprek • Opzetten gesprek • Doorverbinden • In de wacht zetten • Uitbellen met ander vast nummer Met mobiele Teams app ('vast op mobiel') • Aannemen gesprek • Opzetten gesprek • Doorverbinden • In de wacht zetten • Uitbellen met ander vast nummer Zonder mobiele Teams app ('vast is mobiel') • Aannemen gesprek • Opzetten gesprek • Doorverbinden • In de wacht zetten • Uitbellen met ander vast nummer
Vergaderzaal	• Aannemen gesprek • Opzetten gesprek • Doorverbinden • In de wacht zetten

Contactcenter medewerker	Algemeen • Aannemen gesprek • Opzetten gesprek • Interne telefoonboek • Doorverbinden • Wachtrij en wachtrijmogelijkheden voor inkomende ◦ Telefonische oproepen ◦ (web)chat berichten ◦ SMS berichten ◦ Whatsapp berichten ◦ E-mails • Zien wie al dan niet beschikbaar is • Overige relevante functies (naar eigen inzicht <i>inschrijver</i>) • Supervisor: actief en inactief zetten medewerker • Overige relevante functies van deze applicatie (naar eigen inzicht <i>inschrijver</i>) Rapportage • Overzicht real-time status wachtrij en KPI's • Overige real-time en historische relevante rapportagemogelijkheden (naar eigen inzicht <i>inschrijver</i>) Beheer • Wat kan/moet een supervisor wijzigen? • Wat kan/moet door een centrale beheerder van de OU worden gewijzigd?
Deel 2	
<i>Inschrijver</i> kan in dit het tweede deel laten zien wat uniek is aan de oplossing van <i>inschrijver</i> en/of wat <i>inschrijver</i> verder relevant vindt en/of wat opdrachtgever niet heeft gevraagd, maar wat de <i>inschrijver</i> heel relevant voor opdrachtgever vindt.	

*Dit profiel maakt alleen gebruik van Teams en niet van enige applicatie en/of mobiele telefonie van *inschrijver*. Desondanks willen wij dit profiel toch graag in de demo meenemen, zodat aanwezige medewerkers van de OU, begrijpen wat telefonie met Teams inhoudt. Dit komt het begrip en daarmee het effect van de demo, zeker ten goede.