

Bijlage 5: PvE t.b.v. marktconsultatie



DEEL IV - Programma van Eisen - Outsourcing Front Office Activiteiten

ID	Onderwerp	Thema	Kritisch Functioneel Kenmerk / requirement	Toelichting	Eis/Wens
1	Klantinformatie, De klantenservice medewerker (eerste lijn) heeft in één scherm alle benodigde informatie en functionaliteit beschikbaar zodat hij de klant in één klantcontact kan helpen. Zelf scherm bouwen en CRM systeem bouwen waar deze functionaliteiten in zitten. RSR stelt API beschikbaar waarmee gegevens van studenten worden opgehaald.				
	CRM				
1.1	De aanbestedende partij moet zelf over een CRM systeem beschikken	CRM			Eis
1.2	CRM-systeem moet minimaal 1,5 mln. records (studenten) kunnen opslaan, raadplegen, muteren, exporteren.	CRM			Eis
1.3	Het CRM systeem moet NAW gegevens en klantgegevens kunnen vastleggen.	CRM			Eis
1.4	Het CRM systeem is webbased beschikbaar	CRM	RSR moet op afstand online kunnen inloggen.		Eis
1.5	Gegevens van RSR (klantcontacten en NAW gegevens) in het CRM systeem moet ten alletijde beschikbaar en toegankelijk zijn voor RSR	CRM			Eis
1.6	Inschrijver moet bij de verwerking van persoonsgegevens voldoen aan alle privacy wet en regelgeving waaronder maar niet uitsluitend AVG	CRM			Eis
	U bouwt een oplossing voor het herkennen van klanten waarmee de medewerkers de klant identificeren en de klantinformatie ophalen. U dient aan te geven of u dit kunt ontwikkelen, en via welk systeem u dit wilt doen.				
1.7	Klantgegevens	CRM	Personalia en NAW gegevens moeten duidelijk zichtbaar zijn - CRM systeem maken met deze functionaliteit en klantcontact info om in te vullen. Ter beschikking gesteld koppeling om informatie in te zien.	Van bij ons bekende klanten moeten voornaam, achternaam, geboortedatum, straat, postcode, huisnummer, woonplaats getoond worden.	Eis
1.8	Klantcontact	CRM	Contactgegevens moeten duidelijk zichtbaar zijn	Van bij ons bekende klanten moeten, privé mailadres, telefoonnummer en mobielnummer getoond worden.	Eis
1.9	Klantcontact	CRM	Kenmerken van de kaarthouder moeten duidelijk zichtbaar zijn	Van bij ons bekende klanten moeten minimaal de volgende kenmerken uit getoond worden: Kaartnummer, servicenummer (Ovpay), achternaam, geboortedatum.	Eis
1.10	Klantcontact	CRM	De klantcommunicatie die vastligt in documenten moet getoond worden.	De documenten die verstuurd zijn door RSR moeten zichtbaar zijn.	Wens
1.11	Klantcontact	CRM	Geregistreerde klantcontact in klantenservicesysteem door eerste lijn moeten chronologisch op datum getoond worden, onafhankelijk van het communicatiekanaal (digitale kanalen, chat, telefonie, email).	In het chronologisch overzicht is zichtbaar: welk communicatiekanaal gebruikt is, wat het onderwerp is en welke behandelaarsgroep het klantcontact in behandeling heeft (gehad). Als nodig kan het klantcontact eenvoudig geopend worden. Dit allemaal op datum gesorteerd zodat het voor medewerker makkelijk te zien is welk contact wanneer is geweest.	Eis
1.12	Klantcontact	CRM	Gestructureerd vastleggen van klantcontact door de eerste lijn	klantcontact via communicatiekanalen telefonie, email en chatbot formulier worden op eenduidige en duidelijke wijze geregistreerd.	Eis
1.13	Klantcontact	CRM	Inschrijver dient mails van studenten af te handelen	inschrijver beschikt tot een CRM/mail waar studenten naartoe kunnen mailen voor vragen.	Eis
1.14	Klantcontact	CRM	De klantcommunicatie die vastligt in e-mails moet getoond worden.	Van de e-mails die verstuurd zijn moeten datum, onderwerp en afzender zichtbaar zijn. Als nodig kan de e-mail weergegeven worden. Bijlagen bij mails moeten ook zichtbaar en geopend kunnen worden door medewerkers.	Eis
1.15	Live chat	CRM	Inschrijver heeft ervaring met live chat		Wens
1.16	Live chat	CRM	Inschrijver medewerkers hebben opleiding opleiding chatetiquette voltooid		Wens
1.17	Live chat	CRM	Medewerker inschrijver kan omgaan met meerdere communicatiekanalen (multi-channel)	Medewerker kan diverse communicatiekanalen door elkaar gebruiken.	Wens

1.18	Live chat	CRM	Inschrijver stelt een e-mail beschikbaar voor de koppeling chatbot formulieren.	Buiten openingstijdens zal de klant de mogelijkheid krijgen om een contactformulier in te vullen. Formulieren zullen per mail aankomen bij het inschrijver.	Eis
2	Klant, klantcontact, dienstverlening verstaan wij dat onze klant de communicatiekanalen naar vrije keuze en doorelkaar kan gebruiken terwijl de beleving en informatie eenduidig en hetzelfde zijn. Alle kanalen lopen volledig in elkaar over en zijn geïntegreerd.				
2.1	E-mail herkenning	Identificeren van de klant	Automatisch klant identificeren o.b.v. bekende e-mailadressen in (StuRr)	Als de klant contact opneemt wordt het klantprofiel direct getoond omdat het systeem hem herkent als klant, dmv bekende emailgegevens in klantenservicesoftware .	Wens
2.2	E-mail herkenning	Identificeren van de klant	Automatisch klant identificeren o.b.v. in klanten servicesysteem vastgelegde klantcontactgegevens	Als de klant contact opneemt wordt het klantprofiel direct getoond omdat het systeem hem herkent als klant, dmv bekende emailgegevens in klantenservicesoftware.	Wens
2.3	Klantgegevens opzoeken	Identificeren van de klant	Bestaande klant identificeren door het invoeren van zoekcriteria.	Klant opvragen vanuit (StuRr) in de klantenservicesoftware door invoeren van naam, studentnummer en/of geboortedatum.	Wens
2.4	Klantcontact vastleggen bij onbekende student	Klantcontact	Gestructureerd vastleggen van klantcontact door de eerste lijn bij onbekende personen.	Door opvoeren van minimaal de naam en het telefoonnummer óf mailadres kan een klantcontact gestructureerd vastgelegd worden als de klant niet bij ons bekend is.	Eis
2.5	Vastleggen klantcontact	Klantcontact	Gestructureerd vastleggen van klantcontact door de eerste lijn bij reeds bestaande klanten	Onafhankelijk van het communicatiekanaal, eenduidig, gestructureerd en chronologisch vastleggen van klantcontacten per klant.	Eis
2.6	Weergeven klantcontact/ tijdlijn	Klantcontact	Chronologisch tonen van klantcontact die zijn afgehandeld in de eerste lijn en zijn doorgezet naar de tweede lijn (<i>ongeacht communicatiekanaal</i>) .	In één overzicht per klant chronologisch tonen van de contacten die hebben plaatsgevonden, ongeacht via welk communicatiekanaal deze zijn binnengekomen en ongeacht of deze door de eerste of tweede lijn zijn afgehandeld.	Eis
2.7	Openstaande klantcontacten	Klantcontact	Kunnen inzien welke klantcontacten openstaan in zowel de eerste als de tweede lijn.	Eenvoudig (zonder hiervoor een rapport op te hoeven stellen) kunnen inzien van openstaande klantcontacten in de eerste en tweede lijn, ongeacht het communicatiekanaal.	Wens
2.8	Openstaande klantcontacten	Klantcontact	Als een klant contact opneemt omdat een eerder klantcontact nog niet is afgehandeld, moet er de mogelijkheid zijn om het nog openstaande klantcontact te openen en af te handelen.	Bijvoorbeeld een klant heeft een mail gestuurd die bij de openstaande klantcontacten staat. Klant belt vandaag omdat hij graag snel antwoord wilt. Dan moet medewerker de mail kunnen openen, via daar de klantvraag kunnen beantwoorden (ook als deze te afhandeling is toegewezen aan een andere medewerker).	Wens
2.9	Openstaande klantcontacten	Klantcontact	Afhandeltermijnen zijn automatisch gekoppeld aan klantcontacten en deze zijn per communicatiekanaal in te stellen.	Bijvoorbeeld: terugbellen binnen 1 werkdag en terugmailen binnen 2 werkdagen.	Wens
2.10	Openstaande klantcontacten	Klantcontact	Signalering op afhandeltermijn	Instellen van signalering op openstaande klantcontacten is mogelijk wanneer deze (bijna) verlopen. In te stellen per communicatiekanaal.	Wens