

Bijlage 1: Samenvatting visie RSR over KCC

In deze bijlage wordt voor de beeldvorming van de vraagstelling in de marktconsultatie een beknopte versie van de visie van RSR over het RSR KCC gegeven. De volledige versie zal beschikbaar worden gesteld in de definitieve aanbestedingsdocumentatie.

Inleiding

RSR heeft de wettelijke taak om de digitale administratie voor het Studentenreisproduct te voeren. RSR vervult daarmee een belangrijke rol om het voor studenten mogelijk te maken om te reizen met het Studentenreisproduct. RSR is een flexibele organisatie die met klantgerichte en efficiënte processen studenten ondersteunt bij het koppelen, ophalen, wijzigen en stopzetten van het Studentenreisproduct. RSR zorgt dat dit via diverse gangbare kanalen wordt gedaan. RSR heeft een klantenservice ingericht om studenten bij deze processen te ondersteunen.

Het KCC is verantwoordelijk voor in- en outbound klantcontact en zorgt voor het snel en correct afhandelen van vragen en klachten van klanten. RSR heeft behoefte aan een multi-channel klantenservice. De klantenservice van RSR moet bereikbaar zijn via de meest prominente voorkeurskanalen van de consument. Op dit moment zijn die kanalen telefoon, mail, live chat en social media. Mogelijk zal een uitbreiding naar WhatsApp moeten plaatsvinden.

De activiteiten via de diverse kanalen zijn o.a.:

- Aannemen c.q. in behandeling nemen van de studentvragen en assisteren bij de processtappen van het Studentenreisproduct. Denk hierbij bijvoorbeeld aan initiëren, wisselen, stoppen van het Studentenreisproduct en declaraties;
- Het beantwoorden van vragen over algemene informatie over het gebruik van het Studentenreisproduct in het OV;
- Aannemen klachten.

RSR zoekt een partner die kan voldoen aan de toenemende klantverwachtingen en de bijbehorende kwaliteitseisen.

Strategische focus RSR

De strategische basisoriëntatie van RSR is 'operational excellence'. De processen en systemen zijn primair gericht op een zo efficiënt mogelijke uitvoering van haar wettelijke taak. De doelgroep van RSR bestaat uit studenten van diverse onderwijsniveaus, namelijk MBO, HBO en universitair. De verschillende onderwijsniveaus vragen een andere mate van begeleiding. RSR heeft daarom als secundaire focus 'customer intimacy', waarbij het uitgangspunt is dat alle niveaus van studenten goed worden ondersteund.

Efficiëntie moet dus worden gekoppeld aan een goede service, gebruiksvriendelijkheid en het bieden van een goede klantenservice bij complexere vragen. Voor beide strategische oriëntaties geldt dat RSR streeft naar een voortdurende verbetering van de processen, al dan niet door (technologische) innovaties.

Partnership

RSR zoekt een partner die proactief bijdraagt aan de (verbetering van) de dienstverlening aan studenten. Belangrijke aspecten van onze klantenservice zijn de wisselende en soms onvoorspelbare aard van het aanbod. De invulling van een partnership op een manier die past bij RSR is essentieel.

Innoveren en verbeteren

Periodiek moet worden nagegaan of verbeteringen in het KCC kunnen worden doorgevoerd, waarmee een betere invulling kan worden gegeven aan de strategische focus van RSR. RSR verwacht dat het KCC een continu proces van evaluatie en verbeteringen van processen en systemen inricht.

Bottom up verbeteringen

Van het KCC wordt verwacht dat ervaringen van studenten die worden gedeeld met de KCC-medewerker worden bewaard. Op basis hiervan definieert het KCC proactief voorstellen voor verbeteringen van processen en/of systemen en deelt deze met RSR.

Innovatiekalender

Zowel RSR als KCC dragen mogelijkheden voor verbeteringen voor. De door RSR geselecteerde verbeteringen worden opgenomen in de innovatiekalender voor de komende periode. Ook zal tijdens dit overleg de realisatie van innovatiekalender in het afgelopen jaar gezamenlijk worden geëvalueerd

Excellente afhandeling complexere contacten

Het streven van RSR is om het totaal aantal klantcontacten te verminderen. Daarnaast moet een verschuiving worden gerealiseerd, waarbij het aandeel 'eenvoudige' contacten afneemt door de gerealiseerde verbeteringen.

CRM/Systemen/Kennismanagement

Systemen voor het functioneren van het KCC zoals een CRM-systeem, benodigde telefonie, chat en emailsystemen om de communicatie met de klant te kunnen uitvoeren worden door het KCC zelf geleverd, ingericht en onderhouden. Het KCC beschikt ook over de alle benodigde software en systemen om de eerstelijns werkzaamheden te kunnen uitvoeren zoals WFM-software. Ook beschikt het KCC over adequate systemen voor kwaliteitsmonitoring en het efficiënt genereren van alle benodigde rapportages.

Training

De medewerkers in de eerste lijn zijn allround opgeleid. Het KCC is zelf verantwoordelijke voor het adequaat (blijven) trainen van agents.

Rapportages /WFM /Overleg

Periodiek vindt overleg tussen RSR en KCC plaats over de operationele prestaties en verbetermogelijkheden. RSR heeft toegang tot een rapportage-omgeving van KCC waarin alle door RSR gewenste rapportages op elk door RSR gewenst moment kunnen worden gegenereerd.

Klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid

RSR voert jaarlijks een onderzoek onder studenten uit, waarbij ook een terugkoppeling wordt gevraagd van de ervaringen met het KCC. RSR verwacht dat het KCC actief maatregelen neemt om, indien nodig, de medewerkerstevredenheid te verhogen. Een intern onderzoek m.b.t. medewerkerstevredenheid wordt hiervoor door het KCC uitgevoerd.