

Nota van Inlichtingen | Marktconsultatie Klant Contact Center Studenten Reisrecht

Betreft	Nota van Inlichtingen	Datum	31 mei 2023
----------------	-----------------------	--------------	-------------

Nr.	Betreft	Vraag
1.	Bijlage 2	"Het KCC van RSR wordt momenteel ingevuld door Translink". Kunt u ons inzicht verschaffen in de daadwerkelijk ingezette FTE's van de afgelopen 2 jaar gespecificeerd per week zodat wij inzicht krijgen in de gewenste behoefte en flexibiliteit?
Antwoord	Wij zitten in een pool bij Translink waarbij er meerdere partijen klantenservice afnemen waardoor het lastig is om te zeggen hoeveel medewerkers, fte's, supervisors er specifiek bezig zijn met het RSR-gedeelte. Wij nemen dus geen fte's af, maar we nemen calls af. Wij geven ter indicatie in de bijlage 'RSR Content 2022' het aantal afgenomen calls in het jaar 2022. Een lange call zit op 5 minuten met een KPI rond 330/380 seconden. Let op: dit is een indicatie en dit kan sterk wijzigen door omstandigheden zoals corona, het nieuwe OV-pay systeem etc. Om die reden werken we met een bandbreedte.	

Nr.	Betreft	Vraag
2.	-	Heeft u een inzicht in de te verwachten/gewenste flexibiliteit in de komende contractperiode, bijvoorbeeld komende 12 maanden? Zo ja, kunt u ons inzicht verschaffen?
Antwoord	De standaard flexibiliteit is een jaarlijks terugkerende periode; de septemberpiek met soms uitstroom in oktober. Daarnaast hebben we natuurlijk de overgang naar het nieuwe OV-pay systeem dat mogelijk veel vragen gaat opleveren. We verwijzen graag naar de bijlage 'RSR Content 2022' met calls en de overige documentatie met informatie over OV-pay.	

Nr.	Betreft	Vraag
3.	-	RSR geeft aan dat het KCC momenteel door Translink wordt ingevuld. Hoe ziet RSR de transitie van Translink naar opdrachtnemer voor zich?
Antwoord	Er is geen sprake van het migreren van klantdata van Translink naar de nieuwe opdrachtnemer. Het is de bedoeling dat de nieuwe opdrachtnemer met een eigen CRM de gegevens zelf opbouwt en opneemt in hun eigen systeem. Er wordt dus geen data overgedragen vanuit Translink naar de nieuwe opdrachtnemer. Wel zullen er technische verbindingen gelegd moeten worden naar de nieuwe opdrachtnemer. Zie de documentatie marktconsultatie voor meer informatie.	

Nr.	Betreft	Vraag
4.	-	Kunt u ons inzicht geven in de contactvolumes per kanaal van de afgelopen 12 maanden? Kunt u daarbij aangeven wat de procentuele verdeling is tussen de kanalen telefonie, chat en e-mail?
Antwoord	Zie antwoord bij vraag 1 voor meer informatie met verwijzing naar het aantal calls.	

Nr.	Betreft	Vraag
5.	-	Welke initiatieven heeft het RSR of Translink ondernomen om contacten te reduceren en/of te digitaliseren?
Antwoord	RSR is constant nieuwe ontwikkelingen aan het doorvoeren en is ook op zoek naar een partij die hier actief aan meewerkt en zelf proactief met verbetervoorstellen komt. De laatste ontwikkeling die RSR heeft doorgevoerd is het introduceren van een chatbot.	

Nr.	Betreft	Vraag
6.	PvE	In het PvE document geeft u aan dat de aanbiedende partij een eigen CRM dient te beschikken. Nu zijn wij reeds jaar en dag implementatiepartij voor onder andere Oracle Service Cloud. Is dit als zodanig passend binnen de definitie van uw vraag?
Antwoord	Wij verwijzen graag naar de functionele eisen die wij stellen aan het CRM. Het maakt ons daarbij niet uit welk systeem er gebruikt wordt door de opdrachtnemer zolang dit systeem voldoet aan alle eisen.	

Nr.	Betreft	Vraag
7.	Generiek	Kan Opdrachtgever inzicht geven in het aantal KCC medewerkers, gelijktijdig gebruikers en supervisors. Zodat markt een indruk krijgt van de omvang van het KCC?
Antwoord	Zie antwoord bij vraag 1 voor meer informatie met verwijzing naar het aantal calls.	

Nr.	Betreft	Vraag
8.	Bijlage 2	Onder impact mogelijke invulling KCC door andere partij wordt onder bullet 2 genoemd: "algemene vragen over het OV, uitfasering OV-chipkaart of over OVPay zullen moeten worden doorverwezen naar Translink." Per 01-04-2024 zal het SRP in OVPay live gaan. Betekent dit dat het KCC na 01-01-2025 beduidend minder vragen/contacten gaat afhandelen?
Antwoord	Dat is niet bekend. De processen rondom OV-pay zijn op dit moment niet bekend, dus we weten niet wat de invloed zal zijn op door te voeren wijzigingen en het aantal calls.	

Nr.	Betreft	Vraag
9.	Bijlage 3	Flowchart Werkt het 2e lijns RSR team op hetzelfde klantenservice systeem (voor telefonie, chat en e-mail) als het KCC? Zo niet, van welk systeem wordt gebruik gemaakt?
Antwoord	Nee, dit is een ander systeem (Sturr), maar dat is voor de nieuwe opdrachtnemer niet relevant. De opdrachtnemer moet het systeem zo inrichten dat het voldoet aan alle eisen zoals het CRM, etc. De overige technische verbindingen zullen met behulp van RSR gerealiseerd worden met de nieuwe opdrachtnemer.	

Nr.	Betreft	Vraag
10.	Bijlage 3	Flowchart Dienen ook alle 2e lijns contacten vastgelegd te worden in het KCC CRM systeem? Indien ja, hoe vindt borging/controle hiervan plaats door RSR zelf?
Antwoord	Ja, dit wordt geborgd/gecontroleerd doordat opdrachtnemer een functie moet inbouwen in het CRM-systeem zodat RSR zelf kan inloggen, meekijken, downloaden van calls, bestanden etc. Eventueel kan dit ook geregeld worden door het opvragen van extra rapportages.	

Nr.	Betreft	Vraag
11.	Bijlage 3	Flowchart Zijn aanroepingen naar StuRr2 en TKA middels de te ontwikkelen koppeling direct te maken per medewerker, of zijn er vanuit security oogpunt verplichtingen zoals Two-Factor Authentication?
Antwoord	Deze vraag wordt later bij het in de markt zetten van de aanbesteding beantwoord en toegelicht in de documentatie.	

Nr.	Betreft	Vraag
12.	Bijlage 3	Informatie van KCC naar RSR Er wordt gesproken over het meekijken in CRM van KCC en het genereren en downloaden van rapportages. Wordt de data, zoals vastgelegd door het KCC, periodiek gematcht met bijvoorbeeld StuRr2 om hier analyses op uit te voeren? Hier kan heel veel informatie uit gehaald worden met als doel onnodige contacten in de toekomst te voorkomen.
Antwoord	Nee, in principe is dit niet de bedoeling. Sturr2 is een stand-alone systeem dat op een andere manier gevuld wordt met data.	

Nr.	Betreft	Vraag
13.	Bijlage Marktconsultatie	Aangezien de overstap naar een mogelijk nieuw KCC midden in het schooljaar gepland staat, is historische informatie vanaf 1-7-2023 wenselijk over te dragen aan het KCC. Is dit technisch gezien mogelijk voor RSR?
Antwoord	RSR kiest ervoor dit niet te doen. Wij accepteren dat de vraag evt. opnieuw beantwoord moet worden. Wel is het zo dat uit onze ervaring dat de meeste vragen al direct beantwoord worden. Het aantal openstaande cases is zeer gering en om die reden voegt historische informatie niet veel toe.	

Nr.	Betreft	Vraag
14.	Bijlage 5	ID 1.4: hoeveel medewerkers moeten indicatief op afstand online kunnen inloggen vanuit RSR (2e lijns)?
Antwoord	Minimaal twee, maximaal 4.	