

Nota van Inlichtingen - Workforce Management SVB (29 juni 2023)

Vraag nr.	Document	Vraag	Antwoord SVB
1	Bijlage A Vragenlijst	Een goede inschatting van de kosten is afhankelijk van de schaal van de organisatie. Kunt u een schatting geven van het aantal in te plannen medewerkers voor beide directies?	Voor DSV geldt: ca. 2.000 medewerkers in de uitvoering, verdeeld over 10 locaties in het land, die gematched moeten worden met het juiste werk en de juiste wetten en regelingen, voor zowel backoffice als front office. Voor DZW geldt: ca. 350 medewerker op één locatie voor zowel backoffice en front office.
2	Bijlage A Vragenlijst	Voor een goede beantwoording van deze vraag is het belangrijk om te weten hoeveel planners toegang moet hebben tot de WFM oplossing om het personeel in te plannen. Kunt u een indicatie geven van het aantal planners dat met de WFM oplossing gaat werken?	Voor DSV geldt: ca. 100 teamleiders en 100 capaciteitsplanners die zich allen bezig houden met roosters, aanwezigheid, planning, ziekte, verlof, voorraden, et cetera. Voor DZW geldt: 1 forecaster, 4 data analisten, 25 teamleiders en 4 capaciteitsplanners. Deze 4 capaciteitsplanners verzorgen ook de huidige handmatige werkverdeling van de backoffice werkzaamheden en de dagsturing op kanaalniveau. De teamleiders zijn verantwoordelijk voor de dagsturing binnen de kanalen.
3	Algemeen	De beantwoording van deze markverkenning is erg afhankelijk van welke functionaliteiten u van de oplossing verwacht. Kunt u de functionaliteiten die de applicatie moet hebben benoemen?	Het gaat ons in eerste instantie om de functionaliteiten forecasting, capaciteitsmanagement, roostering/planning, werkverdeling/dagsturing en rapportages/analysemogelijkheden voor zowel front- als backoffice werkzaamheden. De SVB laat zich graag door de markt informeren over de beschikbare functionaliteiten van de aangeboden WFM oplossingen.
4	Bijlage A Vragenlijst	Een aantal vragen lijken specifiek over een callcenter-functionaliteit te gaan. Klopt dit? Zo ja: welk deel van het totaal aantal te plannen medewerkers is actief in een callcenter-achtige setting?	Het Zorg- en het Sociale verzekeringen domein zijn strict van elkaar gescheiden domeinen. De oplossing moet daarom meerdere forecast- en capaciteitsplanningsmodellen kunnen faciliteren. Binnen de verschillende domeinen worden procesmatig werkzaamheden uitgevoerd voor meerdere wetten (bijv. DSV voert de AKW, AOW, AIO, ANW, etc. uit). De te onderscheiden procesonderdelen worden uitgevoerd door specialistische behandelteams die samengesteld zijn uit medewerkers van verschillende ervaringsniveaus. Het beantwoorden van bij de front office binnenkomende "calls" is slechts 1 van deze werkzaamheden. Medewerkers kunnen op basis van hun kennisdiepte en kennisbreedte werkzaamheden uitvoeren voor meerdere wetten en regelingen. DSV heeft op dit moment geen dedicated "call center" activiteiten. Telefoonfrees worden tijdens het dossierwerk opgepakt. Het dossierwerk is daarbij de dominante activiteit. Bij DZW vindt 25% van de werkzaamheden front office plaats. De omvang van de werkzaamheden variëren in omvang. Op basis van een actuele forecast worden medewerkers met passende skills ingepland.
5	Uitnodigingsdocument	SVB geeft aan Power BI te gebruiken. Zal Power BI worden gebruikt voor rapportagedoeleinden, of is het de verwachting dat dit in de tool zit?	De SVB ziet de operationele informatie en rapportages graag in de beoogde oplossing. Dit is benodigd voor de (bij)stuurinformatie op dagbasis. Voor de strategische en tactische rapportages is een koppeling met de gecentraliseerde Power BI gewenst.
6	Uitnodigingsdocument	U geeft aan de informatie die naar voren komt uit deze markverkenning, geanoniseerd te delen. Het kan zijn dat wij in de beantwoording, ondanks de anonimiteit, concurrentiegevoelige informatie verstrekken. Is er een mogelijkheid om bij een aantal antwoorden aan te geven dat deze niet met derden gedeeld dienen te worden?	Ja, graag expliciet in uw beantwoording per vraag vermelden of er sprake is van vertrouwelijke informatie.
7	Uitnodigingsdocument	Op basis van de situatieschets is meer informatie gewenst over de verdeling van type werkzaamheden die het WFM proces omvatten, voornamelijk over de balans tussen front- en backoffice. Deze informatie is essentieel om de scope van het type WFM oplossing te kunnen bepalen, omdat beide omgevingen andere dynamieken kennen die impact hebben op een WFM proces. Kunt u diverse kengetallen delen over de operatie ten aanzien van: - organogram - jaarlijks volume per werkstroom (telefonie, Whatsapp, backoffice en eventueel andere type werkstromen) - aantal medewerkers per afdeling - verdeling medewerkers over de diverse werkstromen	DSV : de verhouding is ongeveer 20% front-office/klantcontacten vs. 80% administratieve backoffice werkzaamheden. Front office en backoffice zijn geen aparte afdelingen binnen DSV. Er zijn circa 2.000 medewerkers die zowel front office als backoffice werkzaamheden doen. DZW : het gaat om totaal ca. 350 medewerkers, de verhouding waarvan ca. 25% front office en 75% backoffice. Hetzelfde vormgegeven als DSV, de werkstromen zijn multiskilled.
8	Uitnodigingsdocument	Kunt u meer achtergrondinformatie bieden over de systemen / applicaties die nu verantwoordelijk zijn voor de werkverdeling of routing van de werkstromen?	DSV : Binnen DSV wordt deels gebruik gemaakt van de allocatiemechanismen die zijn gebouwd in de bronsystemen (grotendeels is dat COBOL-programmatuur), aangevuld met extra verdelingen via een complex Excel-model voor AOW. Daarnaast wordt ook gebruik gemaakt van Onenote en Power BI (Windows applicaties). De oplossing zal (op zijn minst gedeeltelijk) dit over moeten nemen/vervangen. DZW : Dit gebeurt handmatig o.b.v. een datadump als input voor de werkverdeeltool die in Excel is gebouwd. De Telefoon-applicatie wordt gedeelt met DSV.
9	Uitnodigingsdocument	Volgens uw website is het voor burgers mogelijk contact op te nemen op locatie. Valt het voorbereiden, plannen en roosteren van deze afspraken binnen de scope van het WFM proces?	Voor beide directies (DSV en DZW) geldt dat het loket en de balieafspraken binnen de scope van de gewenste situatie vallen.
10	Bijlage A Vragenlijst	Worden alle teams over alle werkstromen in scope van het WFM proces (telefonie, Whatsapp, post, backoffice) door elkaar verwerkt door de medewerkers, of zijn er aparte teams die direct klant contact (telefonie, Whatsapp) behandelen en andere teams die backoffice werk afhandelen?	Voor beide directies (DSV en DZW) geldt dat de meeste medewerkers multiskilled werken en zowel front office als backoffice werkzaamheden doen.
11	Bijlage A Vragenlijst	Is werkverdeling voor alle kanalen gewenst of enkel voor backoffice werkzaamheden?	Voor beide directies (DSV en DZW) geldt dat werkverdelen voor alle kanalen gewenst is (zowel roosteren als werk verdelen).
12	Algemeen	Hoeveel medewerkers moeten gepland worden?	Zie het antwoord op vraag 1.
13	Overig	In het document "Marktverkenning..." staat dat de directie DSV en DZW een WFM oplossing zoeken, die meerdere procesflows ondersteunt; in het document staat de procesflow van DZW; kan u kort aangeven in welke mate of op welke domeinen de procesflow van DSV afwijkt of verschilt tov deze van DZW?	De procesflow voor DSV is (nog) niet beschikbaar. De SVB voert ca. 20 wetten en regelingen uit. De directie DSV voert de meeste hiervan uit en de werkzaamheden hiervoor worden uitgevoerd op 10 locaties. Een aantal wetten/regelingen wordt uitgevoerd op meerdere locaties, terwijl andere wetten/regelingen op één specifieke locatie worden uitgevoerd. Daarbij geldt dat medewerkers op een locatie ingezet kunnen worden op meerdere wetten/regelingen. De procesflow per wet/regeling kan per wet en per locatie verschillen. Voor de directie DZW gaat het om de uitvoering van één regeling en de uitvoering hiervan vindt plaats op één locatie.
14	Overig	Er wordt gevraagd naar de integratie-mogelijkheden van onze oplossing; aan welke integraties denkt u vandaag? ACD/CRM/... Is een koppeling met Salaris ook een onderdeel van dit project?	Voor beide directies (DSV en DZW) geldt dat integraties/koppelingen in principe verlopen via generiek integratieplatform (API's). Integraties worden onderzocht en die mogelijk van toepassing kunnen zijn: - ADP: HR-systeem voor medewerkers en jaarrooster gegevens - Dataplatform: voor het aanleveren van data met werkaanbod en historische werkinformatie voor forecasting - Telefooncentrale: voor inzicht in telefoon, chatgebruik en andere kanalen - Leerplein: omvat leerervaring medewerker en leeraanbod - Bronsystemen voor het aanleveren van data betreffende het werkaanbod - Unit4: urenverantwoording op projecten/activiteiten/werkzaamheden Een koppeling met het salarissysteem is GEEN onderdeel van dit project.
15	Uitnodigingsdocument	Kunt u aangeven met welke Contact Center applicatie de huidige WFM omgeving gekoppeld is?	De SVB kent vanaf eind dit jaar twee applicaties waarmee met klanten gecommuniceerd zal worden, namelijk de applicatie Storm Contactcenter SaaS (van leverancier Content Guru) voor alle klantcommunicatie zoals telefonie, whatsapp, chat, video-bellen, et cetera. En COMMA (= Quadient Inspire SaaS CCM oplossing) voor alle schriftelijke communicatie en e-mails.
16	Uitnodigingsdocument	Voorziet u dat de huidige Contact Center applicatie nog in gebruik is bij ingangsdatum van de mogelijk nieuwe WFM omgeving, of kijkt u ook hier naar een nieuwe omgeving?	Zie het antwoord op vraag 15.
17	Uitnodigingsdocument	Welke planning voorziet u op dit moment voor de EA van de WFM omgeving en welke gewenste ingangsdatum van een nieuwe overeenkomst past daar bij?	De SVB verwacht in Q2 2024 de aanbesteding te kunnen publiceren.
18	Uitnodigingsdocument	Pagina 10 is in het document de laatste pagina, echter 'pagina 10 van 11' in de voetnoot geeft aan dat er (wellicht) nog een pagina 11 is. Kunt u dit verduidelijken?	Dit is per abus niet goed genummerd. De nummering start bij de inhoudsopgave. Het voorblad is niet meegeteld, vandaar dat de nummering niet overeenkomt. Er ontbreekt in elk geval geen informatie.

Nota van Inlichtingen - Workforce Management SVB (29 juni 2023)

Vraag nr.	Document	Vraag	Antwoord SVB
19	Uitnodigingsdocument	Is het format voor beantwoording van de vragen verplicht, of kunnen wij gebruik maken van een worddocument met duidelijke onderscheid in vraag / antwoord in dezelfde volgorde als het excel document?	Graag gebruik maken van het Excel document, zodat de SVB alle binnengekomen antwoorden gemakkelijk kan bundelen.
20	Algemeen	Is het de bedoeling dat de oplossing enkel werkt met een forecast van het werkvolume, of gaat deze voorspelling op een bepaald moment ook worden gevangen door specifieke opdrachten en allocaties?	Zie het antwoord op vraag 3.
21	Algemeen	De exacte scope van wat SVB met deze workforce management oplossing wil afdekken is onduidelijk. Het marktverkenning-document vermeldt dat onder andere optimale forecasting en capaciteitsmanagement het doel zijn. Maken ook de volgende stappen in het proces deel uit van de scope: - Opstellen van maandelijkse roosters? - Uitvoeren van de maandelijkse roosters, met inbegrip van het verwerken van alle dagdagelijkse gebeurtenissen? - Allocatie van specifieke taken aan specifieke mensen? - Opvolging van de uitvoering van deze taken?	Voor beide directies (DSV en DZW) geldt dat alle genoemde zaken zijn onderdeel van de gewenste oplossing.
22	Algemeen	Wat zijn de basisgegevens waarop het maken van een optimale forecast van het werkvolume zal zijn gebaseerd?	DSV: de basisgegevens zijn vastgestelde afhandeltijden/normtijden voor alle administratieve werkzaamheden per wet /regeling en per klant-categorie. Daarnaast is de te verwachten hoeveelheid werk (instroom) gebaseerd op de voorgaande periode + de te verwachten piekmomenten op basis van bijvoorbeeld vooraf bekende gebeurtenissen zoals mailingen, wetswijzigingen en indexaties. DZW: de basisgegevens zijn de werkvolumes van telefonie, Whatsapp en backoffice (werkstroom 1 heeft ca. 150 producten en werkstroom 2 ca. 80 producten) x afhandeltijden.
23	Algemeen	Is het de bedoeling de forecast in te lezen en daar de capaciteitsplanning op te maken, of is het maken van de forecast (via statistische tools) ook in scope van de beoogde oplossing?	De forecast maakt deel uit van de gewenste oplossing. Voor beide directies (DSV en DZW) geldt dat de forecast aan de hand van de werkvolume data en afhandeltijden a.d.v. verschillende statische modellen een forecast moet kunnen maken, waarbij gekozen kan worden (o.b.v. minste afwijking) welke forecast methode gebruikt gaat worden.
24	Algemeen	Werkt SVB vooral centraal, of is het een decentrale omgeving? In dat laatste geval, wordt er gepland voor elke eenheid afzonderlijk of dient er globaal over de grenzen van de eenheden te worden gepland?	Voor DSV geldt dat er meerdere uitvoeringslocaties in het land zijn met medewerkers die ingezet worden op verschillende werkstromen, met specifieke (landen)kennis en vaardigheden. Sommige regelingen worden op alle locaties uitgevoerd, maar niet allemaal. Daarom betreft het gedeeltelijk centrale uitvoering en gedeeltelijk decentrale uitvoering. De oplossing moet beide gelijktijdig ondersteunen. DZW werkt voornamelijk vanuit 1 locatie. Vanuit IT perspectief gezien wenst de SVB vanuit 1 centrale WFM oplossing te werken.
25	Algemeen	SVB heeft het over 'het bewaken van een gezonde werkdruk'. Wat wordt daar precies onder verstaan en hoe maken jullie dat meetbaar?	De SVB maakt gebruik van een medewerker barometer om inzicht in o.a. de werkdrukbeleving te verkrijgen. De productiviteit wordt gemeten aan de hand van de hoogte van de voorraad (in aantallen en uren), aantal beschikbare medewerkers, ziekteverzuim, productiviteit, verlofsaldi Dit zijn allemaal indicatoren die iets over werkdruk zeggen. Het geheel van al deze zaken samen, geeft een beeld van de werkdruk.
26	Algemeen	Kunnen jullie meer kengetallen delen over de uiteindelijke situatie? Voor hoeveel mensen binnen SVB is dit van toepassing, zowel in eerste instantie als op termijn (wanneer beide directies worden gefaciliteerd)? Over hoeveel activiteiten gaat het per maand/jaar?	DSV: Zie het antwoord op vraag 1, 2 en 7. DZW: Zie het antwoord op vraag 7.
27	Algemeen	Hoeveel planners zijn het die de forecast en het capaciteitsmanagement gaan samenstellen/plannen?	Zie het antwoord op vraag 2.
28	Algemeen	Hoeveel planners en teamleiders geven sturing aan de productie (vanuit het gameplan)?	Zie het antwoord op vraag 2.
29	Algemeen	Er is een schema gegeven van de procesflows voor de directie DZW. Kunt u ook a.u. ook een soortgelijk schema geven voor de directie DSV?	DSV bestaat uit 10 locaties en meerdere wetten + regelingen welke allen van elkaar verschillen en een eigen manier van werkverdelen kennen. Een eenduidig schema is zodoende voor DSV nog niet te maken.
30	Algemeen	Wat ziet u momenteel als het grootste knelpunt in de planning?	Er is een verscheidenheid aan werkzaamheden die het moeilijk maken om het efficient in te plannen. DSV: De complexiteit van enkele DSV-regelingen (klantspecifiek maatwerk, waarbij niet alle administratieve werkzaamheden altijd duidelijk zijn gedefinieerd) zorgt dat bij het plannen de omvang van het werk niet altijd goed in te schatten is, met foutieve schattingen en plannings tot gevolg. Daarnaast wordt er bij verschillende regelingen en wetten nog onvoldoende gestuurd op een planning/forecast (middellange termijn), waardoor juiste plannings niet overal als een must worden ervaren. De verschillende locaties zijn van oudsher een grote mate van zelfstandigheid, autonomie en regelruimte gewend, welke soms botst met de gewenste centrale planning en forecast. DZW: Voor de forecast wordt gebruik gemaakt van verschillende bronsystemen. Deze data moet dagelijks opgehaald worden en is een handmatig en foutgevoelig proces. De huidige roosters worden in Excel gemaakt. Voor medewerkers is het niet optimaal om hun rooster te raadplegen, diensten te wisselen of verlof aan te vragen. Dagsturing over en in de kanalen vindt in losse applicaties plaats en niet in 1 dashboard, wat de aansturing moeilijker maakt.
31	Algemeen	Waar denkt SVB zelf de grootste winst te behalen met een nieuw workforce management systeem? Welke kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen zijn hieraan verbonden?	Voor beide directies (DSV en DZW) gelden doelstellingen zoals: A. Het organiseren van het werk en daarmee de dienstverlening tijdig en correct uit te voeren. Er is behoefte aan tijdig inzicht in: ~ het verwachte werkaanbod ~ benodigde aantallen medewerkers en hun skills ~ beschikbare capaciteit ~ mate van over- en onderbezetting ~ verantwoording van KPI's B. Het reduceren van veel handmatige werkzaamheden, dit resulteert in efficiëntie, vermijden van verborgen kosten en foutgevoeligheid. C. Ondersteuning van leidinggevendens om beter te kunnen managen op de vitaliteit van de medewerker door een gezonde werkdruk en kennisontwikkeling te waarborgen.
32	Algemeen	Kunt u ons ter illustratie voorzien van een voorbeeld van uw 'gameplan'? (inclusief de afspraken over de gemaakte doelen en werkafspraken voor een doorsnee dag)	Zie bijlage 1 'Gameplan'.
33	Algemeen	Welke soorten systeemgebruikers kent SVB en hoeveel gebruikers zijn dit per type gebruiker?	Zie het antwoord op vraag 1 en 4.
34	Bijlage A Vragenlijst	Wij overwegen te laten inschrijven via eens van onze gecertificeerde resellers. Dit om het proces rondom contractvorming te vereenvoudigen. Is dit zinvol?	Dat is een mogelijkheid, mits er één eindverantwoordelijke en aanspreekpunt richting de SVB wordt aangesteld.
35	Bijlage A Vragenlijst	U noemt in deze vraag "en diversiteit aan administratieve producten". Kunt een toelichting geven op de processen rondom deze administratieve producten?	Voor beide directies (DSV en DZW) geldt dat er verschillende wetten en regelingen worden uitgevoerd. Sommige worden door alle locaties uitgevoerd, sommige door enkele locaties en sommige maar door 1 locatie. Voor al deze regelingen wordt er gewerkt met formulieren en andere papieren communicatie, maar zijn er ook specifieke telefoonnummers en e-mailboxen om met klanten te communiceren. Bij het uitvoeren van deze regelingen is de SVB gehouden aan wettelijk vastgestelde normen en behandelingsdagen en aan de Algemene Wet Bestuursrecht. Daarnaast is er binnen de verschillende regelingen ruimte voor klant specifiek maatwerk. Voor alles zijn er werkinstructies die medewerkers handvatten geven hoe iets moet worden afgehandeld binnen de wettelijke kaders. Zodoende zijn er per wet- en regeling vele verschillende administratieve processen.
36	Bijlage A Vragenlijst	Is er inzicht in de verwachte aanbod van deze administratieve taken? Zo ja op welke wijze wordt deze "forecast" bepaald?	DSV: Ja, door te kijken naar vergelijkbare periodes in eerdere jaren/maanden (in een Excel gevuld vanuit Power BI). DZW: Ja, middels geautomatiseerde scripts (Python) met algoritmes.
37	Bijlage A Vragenlijst	Worden de historische resultaten (volume, afhandeltijd cq doorlooptijden etc) van deze administratieve taken geregistreerd zodat een WFM system deze history kan gebruiken als input voor een automatische forecast?	Ja, dit geldt voor beide directies (DSV en DZW).

Nota van Inlichtingen - Workforce Management SVB (29 juni 2023)

Vraag nr.	Document	Vraag	Antwoord SVB
38	Bijlage A Vragenlijst	In deze vraag worden meerdere werkstromen genoemd zoals WhatsApp, Administratieve taken, Telefonie etc. Kunt u aangeven welke van deze werkstromen geïntegreerd moeten worden met het WFM system voor forecasting en intraday management? Kunt ook aangeven welk bronsystemen voor de verschillende werkstromen worden gebruikt?	Voor beide directies (DSV en DZW) geldt dat alle werkstromen in scope zijn. Voor wat betreft de bronsystemen, zie het antwoord op vraag 14.
39	Bijlage A Vragenlijst	In deze vragen wordt aangegeven met welke voorwaarden het planning systeem rekening moet houden met het maken van het rooster en of er een app beschikbaar is. In welke mate is roosterinzicht voor, en input van medewerkers zoals verlof aanvragen, beschikbaarheid, voorkeuren, zelf roostering mogelijkheden etc. belangrijk voor de SVB?	Roosterinzicht is zeer belangrijk voor de SVB (op basis van de afspraken die in de CAO gemaakt zijn). Van belang daarbij is dat de WFM oplossing rekening houdt met deze situaties. De medewerker moet de gelegenheid hebben om zijn/haar eigen voorkeur aan te geven.
40	Bijlage A Vragenlijst	Kunt u aangeven welke system het betreft en welke van deze systemen geïntegreerd moeten worden met het WFM systeem?	Zie het antwoord op vraag 14.
41	Bijlage A Vragenlijst	Zijn er vanuit SVB specifieke eisen op dit gebied?	De SVB dient te allen tijde aan te kunnen tonen dat haar dienstverlening voldoet aan beveiligingsniveau BBN2. De aan te bieden oplossing mag daar geen afbreuk aan doen. De SVB hanteert als richtlijn de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). De SVB verneemt juist graag van marktpartijen welke certificeringsvereisten gangbaar zijn op het gebied van informatiebeveiliging.
42	Uitnodigingsdocument	Vanuit de markt zien wij een ontwikkeling dat front- en backoffice activiteiten meer in elkaar overlopen. M.a.w. dat er gebruik gemaakt wordt van dezelfde resources en dat een front-office klant interactie zich kan ontwikkelen tot een back-office taak. Is het bij SVB het geval dat er (tot op zekere hoogte) uitwisseling is van resources voor de verschillende taken?	Zie het antwoord op vraag 4.