



Verslaglegging 2e marktconsultatie PVE CRM functionaliteit

Proces

Op 5 juli heeft UWV een aanvullende marktconsultatie uitgestuurd aan de deelnemers die reeds participeerden in de marktconsultatie CRM-functionaliiteit. De aanvullende marktconsultatie richtte zich op een toets op het PVE.

Op 29 augustus hebben verschillende leveranciers input geleverd. In dit document is de verslaglegging van de antwoorden opgenomen.

Vraagstelling

Vraag 1: kunt u voldoen aan de eisen zoals geformuleerd in het overzicht Programma van Eisen?

Vul in Bijlage 1, in de eerste tab reactie leveranciers, in aan welke eisen u niet kunt voldoen. Geef daarbij aan waarom u niet kunt voldoen en wat een haalbaar alternatief is. Vul daarbij de kolommen A t/m F in per eis. Zie ook ingevuld voorbeeld in het rood.

Vraag 2: welke eisen mist u in het Programma van Eisen waarvan u logischerwijs verwacht gegeven de context dat deze in het Programma van Eisen terugkomt?

Vul in Bijlage 1, in de eerste tab reactie leveranciers, in welke eisen u mist. Zie ook ingevuld voorbeeld in het rood.

Reactie van de markt

Vraag 1. De markt kan voor een (groot) deel aan de huidige geformuleerde eisen voldoen maar niet aan alle eisen. Een aantal onderwerpen vallen daarbij op omdat deze breder terugkomen vanuit de markt.

- Eisen die zien op content management sluiten niet of gedeeltelijk aan bij de inrichting zoals deze standaard beschikbaar is.
- Eisen die zien op beschikbaarheid, snelheid en performance zijn nu strenger geformuleerd dan waar de markt aan kan voldoen.
- Indien een public cloudoplossing afgenomen gaat worden kan niet door alle partijen volledige garantie gegeven worden dat geen persoonsgegevens buiten de grenzen van de EER verwerkt worden
- Het is niet mogelijk om helemaal geen maatwerk te leveren aangezien specifieke configuratie van functionaliteit nodig is om een oplossing binnen UWV te laten functioneren
- Er worden een aantal eisen/voorwaarden genoemd (contractvoorwaarden) die zien op een on premise oplossing en niet zozeer op een cloud oplossing

Vraag 2. Door de markt wordt aangegeven onderstaande aspecten in het PVE te missen danwel worden aanvullende tips en aandachtspunten meegegeven:

- Definieer scherp of CMS een hoofdonderdeel is van de scope danwel dat CMS een aparte uitvraag betreft



- Telefonie integratie komt nu zeer beperkt terug in het PVE. Geef aan de markt aan in hoeverre telefonie integratie wel of geen onderdeel is van de gevraagde oplossing
- Integratiemogelijkheden met verschillende bron- en doelsystemen worden vaak ook ingevuld met andere leveranciers. Om het integratievraagstuk concreet te maken zouden we graag de UWV specifieke use cases nader bespreken om een goed integratie-advies te geven.
- Binnen deze uitvraag is Marketing in mindere mate uitgevraagd. Is dit iets wat UWV toch wil meenemen in de volgende fase voor de volledigheid van de processen binnen UWV. (Denk hierbij bijvoorbeeld aan bulk emailacties aan een specifiek segment; evt event management; mobile messaging; proactive klantinteracties; segment en klant-analyse)
- Maak een bewuste afweging tussen een single tenant omgeving en multi tenant omgeving. Een single tenant omgeving biedt UWV voordelen op het gebied van gescheiden data en wijze van doorvoeren release en upgrades
- Er zijn vooral eisen geformuleerd die zien op de software-oplossing en in mindere mate eisen die zien op de implementatie- en beheerpartners
- Er is nu een sterke focus op het voorkomen van maatwerk. Een deel van de kracht van de inzet van de moderne (cloudbased) platforms is echter juist ook gelegen in goede ondersteuning aan enige 'agility' in het gebruik van het platform via klant specifieke inrichting.
- Neem in de marktverkenning ook mee welke platforms in de toekomst kunnen gaan bijdragen aan een bredere modernisering binnen UWV (bijvoorbeeld moderne procesondersteuning, verhogen van de medewerkers ervaring)
- Organiseer als onderdeel of vervolg op deze marktverkenning een breder beeld op hoe de leverancier en het platform omgaan met de UWV-data
- Toets of de functionele achterkant voldoende aandacht heeft gekregen in het PVE (afhankelijkheden met andere afdelingen en toepassingen)
- Ontwikkeling richt zich de komende jaren op het ontstaan van nieuwe kanalen en verschuiving van zwaarte in de kanalen en de verwachte klantbeleving van burgers en bedrijven. Dit vraagt dat ook mogelijk functionaliteit en kanalen schuiven van het CCD Domein naar de CRM-oplossing en vice versa. Dit vraagt flexibiliteit vanuit architectuur, de business en beide contracten
- Een implementatiepartner geeft aan met de huidige uitgangspunten vanuit UWV nog onvoldoende beeld te hebben om tot een goed onderbouwde keuze voor een pakket te komen. Meerdere oplossingen sluiten functioneel aan. Er wordt gevraagd om meer duiding op de echt onderscheidende aspecten van de oplossing waar UWV naar op zoek is.
- Op basis van het huidige PVE ziet het traject eruit als een traditionele vervanging van een verouderd pakket, het beoogde einddoel dient duidelijker naar voren te komen