

8.3 Programma van wensen – Kwaliteit

Tabel 1

Nummer	Wens
Kwaliteitswens 1.	Aanbestedende dienst heeft Inschrijver verzocht vaste telefonie en een telefonie-oplossing te leveren. Voor Aanbestedende dienst zijn er een aantal zaken van belang en interessant om zich een beeld te vormen van de aangeboden telefonie-oplossing. In deze uitwerking dienen minimaal de volgende aspecten -in de genoemde volgorde- te worden beschreven: 1. Aangeboden telefonie-oplossing; 2. Wijze waarop Inschrijver na ingebruikname uitvoering geeft aan het beheer en onderhoud; 3. Aangeboden monitoring en beheerapplicatie inclusief functionaliteit; 4. Aangeboden belleridentificatiefunctiefunctionaliteit; 5. Door Inschrijver gehanteerde reactie- en oplostijden die minimaal gelijk zijn aan of beter dan Uitnodiging tot Inschrijving, programma van eisen P.E. 38; 6. Wijze waarop functioneel beheer conform de Uitnodiging tot Inschrijving, programma van eisen P.E. 42 kan worden uitgevoerd door de functioneel beheerders van de Aanbestedende dienst en welke functioneel beheer additioneel op Uitnodiging tot Inschrijving, programma van eisen P.E. 42 mogelijk is; 7. De wijze waarop de telefonie-oplossing ruimte biedt voor bedienposten (agents) om vanuit de huis te werken; 8. Beschrijving rapportagemogelijkheden (CSV-format en pdf). <i>Maximaal zes (6) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kapt, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.</i>

Nummer	Wens
	De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader: 1. De mate waarin de aangeboden vaste telefonie concreet is beschreven en toegelicht; 2. De mate waarin blijkt dat Inschrijver concreet uitvoering geeft aan beheer en onderhoud; 3. De mate waarin de aangeboden monitoring- en beheerapplicatie concreet is beschreven inclusief functionaliteiten; 4. De mate waarin de belleridentificatie concreet is omschreven en is aangegeven vanuit welke systemen hiervoor input dient te worden verkregen middels al dan niet een koppeling; 5. De mate waarin reactie- en oplostijden beter zijn dan Uitnodiging tot Inschrijving, programma van eisen P.E. 38; 6. De mate waarin het geëiste functioneel beheer concreet is omschreven en aanvullende mogelijkheden tot beheer mogelijk zijn in relatie tot Uitnodiging tot Inschrijving, programma van eisen P.E. 42; 7. De mate waarin de telefonie-oplossing bedienposten (agents) mogelijkheid biedt om (efficiënt) thuis te werken; 8. De mate waarin en waarop rapportagemogelijkheden worden aangeboden en Aanbestedende dienst deze zelf kan genereren en/of customizen. Let op: Inschrijver dient via TenderNed de beantwoording van <u>alle kwaliteitswensen</u> in, in één (1) pdf-bestand of meerdere losse pdf-bestanden.
Kwaliteitswens 2.	Aanbestedende dienst hecht waarde aan een zorgvuldige voorbereiding, zodat de organisatie zo min mogelijk hinder ondervindt van het transitieproces. Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op een plan van aanpak voor de definitieve bestelling, levering, plaatsing, installatie, implementatie/configuratie, test, migratie en ingebruikname. In deze uitwerking dienen minimaal de volgende aspecten -in de genoemde volgorde- te worden beschreven: 1. Wijze waarop Inschrijver haar projectorganisatie voor deze opdracht heeft ingericht.

Nummer	Wens
	2. Wijze waarop Inschrijver de definitieve bestelling, levering, plaatsing, installatie, porteren nummerblok implementatie, configuratie inclusief inrichten callflows, testen, migratie en ingebruikname voorbereidt en uitvoert; 3. Afstemming met partners in de samenwerkingsketen van Aanbestedende dienst; 4. De wijze waarop Inschrijver bijdraagt aan de adoptie van de telefonie-oplossing binnen de organisatie van de Aanbestedende dienst; 5. Training- en opleidingsplan: a. Wijze waarop Inschrijver de functioneel beheerders, bedienposten (agents) en standaardgebruikers traint inclusief trainingsduur; b. Handelswijze indien blijkt dat gebruikers onvoldoende getraind en opgeleid om gebruik te maken van de aangeboden Telefoonie-oplossing en/of de functionele beheerstaken uit te voeren; c. Beschikbare documentatie en ondersteuning. 6. Wijze waarop Inschrijver na ingebruikname uitvoering geeft aan het beheer en onderhoud; 7. Globale planning inclusief taakverdeling, doorlooptijden en schatting van benodigde resources van Aanbestedende dienst en Inschrijver; 8. Risico-identificatie in relatie tot de opdrachtuitvoering; 9. Escalatiemogelijkheden gedurende het transitieproces; 10. Wijze waarop Inschrijver (eventuele) hinder bij de Aanbestedende dienst minimaliseert dan wel voorkomt. <i>Maximaal zes (6) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.</i> De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader: 1. De mate waarin Inschrijver een bij de opdracht passende projectgroep samen stelt.

Nummer	Wens
	2. De mate waarin de wijze van definitieve bestelling, levering, plaatsing, installatie, porteren nummerblok, implementatie, configuratie inclusief inrichten callflows, testen, migratie en ingebruikname voorbereidt en uitvoert concreet is beschreven en toegelicht; 3. De mate waarin afstemming met partners in de samenwerkingsketen van Aanbestedende dienst concreet is beschreven, toegelicht en leidt tot optimale afstemming; 4. De mate waarin Inschrijver bijdraagt aan adoptie en de mogelijkheden die zij hiertoe uitwerkt; 5. De mate waarin het training- en opleidingsplan concreet is beschreven en toegelicht; 6. De mate waarin blijkt dat Inschrijver concreet uitvoering geeft aan beheer en onderhoud; 7. De mate waarin blijkt de activiteiten in de transitiefase concreet benoemt, de mate waarin Inschrijver deze volgordelijk plant, bijbehorende taken tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst verdeelt en inzage geeft in benodigde resources aan de zijde van de Aanbestedende dienst; 8. De mate waarin Inschrijver relevante risico's identificeert en waar mogelijk beperkte dan wel de invloed daarvan minimaliseert; 9. De mate waarin Inschrijvers tijdens het transitieproces een escalatiemogelijkheid biedt bij discussies en problemen, de schakels en de bijbehorende doorlooptijden die hierbij van toepassing zijn; 10. De mate waarin Inschrijver in staat is hinder en overlast te beperken. Let op: Inschrijver dient via TenderNed de beantwoording van <u>alle kwaliteitswensen</u> in, in één (1) pdf-bestand of meerdere losse pdf-bestanden.
Kwaliteitswens 3.	Aanbestedende dienst hecht waarde aan een Inschrijver die expert is op gebied van telefonie en Aanbestedende dienst na de overgang kan helpen met bijvoorbeeld verbeteren van de inzet van de telefonie en het benutten van additionele functionaliteit met betrekking tot het onder andere het omnichannel-principe. Aanbestedende dienst daagt de Inschrijver derhalve uit naar eigen kennis en kunde in een kansendossier uit te werken welke kansen c.q. mogelijkheden die Inschrijver identificeert voor het verbeteren van de inzet van de telefonie-oplossing en additionele functionaliteit met

Nummer	Wens
	betrekking tot het onder andere het omnichannel-principe. In deze uitwerking dienen minimaal de volgende aspecten -in de genoemde volgorde- te worden beschreven: • De mate waarin de Inschrijver op concrete wijze toelicht waarom de kans bijdraagt aan het efficiënter inzetten van de telefonie-omgeving; • De mate waarin de kans is onderbouwd met meetbare prestatie-informatie; • De mate waarin de kans een impact heeft op de prijs; • De lengte van de doorlooptijd van de implementatie van een kans wanneer de kans wordt benut. Let op: 1. Aanbestedende dienst maakt gebruik van Whatsappchatbot van OBI4wan en gaat in de nabije toekomst ook gebruik maken van Call Deflection. Inschrijver werkt een koppeling met OBI4wan (Whatsapp Call Deflection/chatbot) inclusief de mogelijkheden, uit als kans 1. 2. Aanbestedende dienst ziet in de toekomst mogelijkheden op het gebied van omnichannel. Inschrijver werkt een visie en de mogelijkheden uit als kans 2. 3. Inschrijver formuleert maximaal vijf (5) kansen en prioriteert deze. 4. Inschrijver voorziet 'Annex XV Invulformulier kansendossier' van gevraagde informatie. 5. Inschrijver is niet verplicht alle kansen op het invulformulier uit te schrijven.
Kwaliteitswens 4.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op een interactieve sessie op basis van een demosessie. Inschrijver dient tijdens de demosessie een zo volledig mogelijk beeld te geven van de mogelijkheden, functionaliteiten en dergelijke. Tijdens de demosessie wordt de omgeving van de bedienposten (agents) en functioneel van de telefonie-oplossing -op locatie van Inschrijver- beoordeeld op de volgende aspecten: • Correcte werking; • Gebruiksgemak;

Nummer	Wens
	• Intuïtiviteit; • Beantwoording vragen (indien van toepassing). De interactieve sessie ziet er als volgt uit: • (Korte) instructie toelichting door Inschrijver (maximaal twintig (20) minuten); • Hands-on beproeven: a. Weergave/werking wallboard/dashboard. b. Bellen. c. Doorschakelen. d. Telefoonboek. e. Muziek wijzigen. f. Wachtrijbeheer. g. Instellen en aanpassen callflows en wachtrijen. h. Ruggespraak. i. Belleridentificatie (spraak). j. Antwoordapparaat instellen en activeren. k. Slim toewijzen bedienposten. l. Beheer conform P.E. 41. • Vragensessie (indien van toepassing).

Nummer	Wens
	De demosessie wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader: • De mate waarin de aangeboden oplossing tijdens het hand-on beproeven correct werkt, gebruiksvriendelijk en intuïtief is; • De mate waarin Inschrijver vragen volledig en kwalitatief inhoudelijk worden beantwoord. Let op: 1. Aanbestedende dienst verzoekt Inschrijver de volgende functionarissen beschikbaar te stellen: a. Telefoniespecialist; b. Aangeboden accountmanager. 2. Uiterlijk één (1) kalenderweek voor aanvang van het interview stelt Aanbestedende dienst -indien nodig- relevante informatie en documentatie beschikbaar aan de betrokken Inschrijver(s).