

Nota van Inlichtingen behorende bij de marktconsultatie 'Collectiebeheersysteem' van Collectie Overijssel

Vraag	Antwoord
Kan meer verduidelijking komen over wat de volgende componenten bieden: Klantcontact, welke contacten en kanalen	Dit betreft de externe klantvragen via chat, email, telefoon, contactformulier. We zijn niet op zoek naar een CRM systeem.
Ticketing, wat voor soort tickets gaat het hierom en wat is het proces van afhandeling hiervan	Dit betreft de tickets in ons klantcontactsysteem van de externe klantvragen. De tickets worden afgehandeld binnen het klantcontactsysteem via de genoemde klantkanalen.
Afspraken, wat voor soort afspraken en wat is het proces van afhandeling hiervan	Dit betreft de afspraken die klanten /burgers maken om collectiestukken in te komen zien op onze studiezalen. Wij verwachten van de klant dat deze zelf een afspraak in boekt, en m.b.v. de catalogus op de website zelf de benodigde collectiestukken voor dit bezoek aanvraagt. Daarnaast heeft de klant de mogelijkheid om digitaliseringsverzoek in te dienen. Dit verzoek wordt direct aan de scanstraat doorgegeven.
Afspraken, om welke passen gaat dit?	Dit is onze bezoekersregistratie. Elke klant ontvangt bij hun eerste bezoek een bezoekerspas met een uniek pasnummer. Dit is op dit moment een fysieke pas. De bezoeker moet geregistreerd staan, want we identiteit moet gecontroleerd worden. De klant gebruikt het pasnummer op dit moment om stukken aan te vragen bij een bezoek.
Datawarehouse, welke KPI's en dashboards worden verwacht?	Het gaat hierbij om het monitoren van de bedrijfsprocessen Verwerven, Behouden & Bewerken; Faciliteren van Gebruik en de Generieke Processen. De cijfers over deze processen vertellen ons iets over het functioneren van de organisatie. De dashboards worden o.a. gebruikt als verslag naar onze partners met wie wij een overeenkomst hebben.
Naar aanleiding van het document "Marktverkenning Collectiebeheersysteem Collectie Overijssel" dienen wij de volgende vragen in: In het document wordt gesproken over het "langdurig behouden van [...] documenten". Een typische oplossing hiervoor is het e-depot. Maakt Collectie Overijssel op dit moment gebruik van een e-depot, en zo ja, welke?	Nee, Collectie Overijssel maakt op dit moment geen gebruik van een e-depot, maar wel van duurzame opslag, welke niet gekoppeld is aan het CBS.
Op pagina 3 onderaan staat een onvolledige of incorrecte zin: "Daarnaast kennen we nog een generiek bedrijfsfuncties die we ook graag terugzien in het collectiebeheersysteem." Het lijkt te gaan om monitoring en proces management. Kunt u dit verder verduidelijken?	Het gaat hier inderdaad om monitoring en procesmanagement. We zouden graag rapportagemogelijkheden terug willen zien in de applicatie om monitoring mogelijk te maken. Wat betreft procesmanagement is het kunnen inrichten en configureren van processen in de applicatie wenselijk. Dit wordt nader beschreven in het Programma van Eisen.