

Algemene informatie

Aanbesteding: Opvang van overflow telefooncentrale
Aanbestedende Dienst: Stichting WIJ Eindhoven
Referentie: 9137

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 37
Onderwerp: Bijlage 4, eis 3

Vraag:

Is er ooit onderzocht binnen de klantbase van WIJ Eindhoven wat hun voorkeur is qua kanalen om contact te kunnen leggen met WIJ Eindhoven. Binnen onze organisatie zien wij bij een divers scala aan opdrachtgevers dat het faciliteren meer kanalen dan enkel telefonie de klanttevredenheid ten goede komt, naast de extra efficiëntie die dit voor de interne organisatie(s) kan opleveren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst hecht belang aan het bieden van persoonlijk contact aan de beller gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Deze benadering zal gehandhaafd blijven. Echter, er wordt overwogen om in de toekomst alternatieve communicatiekanalen naast telefonische toegang te onderzoeken. De opdrachtnemer staat vrij om hierover advies te geven na gunning.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 23 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 38
Onderwerp: Bijlage 4 eis 4.1

Vraag:

Is er een mogelijkheid om gezamenlijk te onderzoeken welke data er vanuit het Mitel platform ontsloten kan worden m.b.t. callvolumes en patronen, zodat er gezamenlijk invulling gegeven kan worden aan het inzichtelijk maken van de achterliggende volumes, patronen en de daarmee gemoeide behoefte voor WIJ Eindhoven? De reden dat wij dit aankaarten is dat veel moderne telefonie platform een schat aan historische data kunnen bevatten welke gebruikt kunnen worden om meer zicht en grip te krijgen op de

achterliggende klantbehoefte.

Antwoord:

Het Mitel-platform biedt beperkte informatie over callvolumes en patronen. Deze informatie omvat alleen een overzicht van het totale aantal inkomende oproepen op het hoofdnummer, het totale aantal doorschakelingen naar de wijken en eventuele vervolgstappen naar de overflow, evenals het totale aantal rechtstreekse doorschakelingen naar de overflow. Deze gegevens beslaan alleen de afgelopen 6 maanden. Uit deze gegevens blijkt dat het volume over het algemeen stabiel is, met slechts beperkte pieken (maximaal 5-10 keer per jaar). Indien gewenst kan deze informatie worden gedeeld na gunning.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 23 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Bijlage 4

Vraag:

Is er ruimte om (gezamenlijk) op basis van de wel beschikbare data te onderzoeken welke andere KPI gehanteerd kunnen worden zonder in te boeten op de persoonlijkheid van het contact. De huidige targets zorgen er voor dat wanneer er een dedicated dienst wordt ingericht voor de volumes zoals geschetst, er extreem veel inefficiëntie ontstaat welke kan oplopen tot 90% van de ingezette (bel)capaciteit. Hiermee kan de dienstverlening in potentie erg duur worden, wat niet in het voordeel van WIJ Eindhoven en haar klanten is in onze optiek.

Antwoord:

Zoals eerder vermeld, kan de toegewijde dienst worden gecombineerd met taken die niet specifiek voor de aanbestedende dienst zijn. De opdrachtnemer is niet verplicht om exclusief voor de opdrachtgever te werken. Echter, de aanbestedende dienst vereist wel dat er een vaste pool van personeel beschikbaar is voor het beantwoorden van inkomende oproepen.

Aanbestedende dienst is bereid om aanvullende KPI's te overwegen, maar deze zullen pas na de gunning worden besproken.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 23 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

40

Prijssblad (bijlage 3)

Vraag:

Inschrijver heeft nog onvoldoende beeld om een marktconform prijs te offrenen kijkend naar hoofdstuk 1.3.1 van het beschrijvend document, waarbij staat vermeld dat WIJeindhoven geregeld piekbelasting heeft.

Kunt u aangeven hoe vaak er piekbelasting is, zodat inschrijver een beeld krijg van het jaarvolume. En wordt in de NvI aangegeven bij vraag 9 dat inschrijver maandelijks een factuur ontvangt voor een vooraf overeengekomen vast bedrag (zijnde de inschrijfprijs). Wat als dit procentueel verschilt tussen realiteit en inschrijfprijs met 10%? Vindt er dan een nacalculatie plaats?

Antwoord:

Incidentele piekbelasting treedt slechts zelden op, hooguit 5-10 keer per jaar. Gedurende deze periodes stijgt het aantal inkomende oproepen gemiddeld met 200.

Conform eis 3.2., bij een structurele afwijking van het gemiddelde aantal inkomende oproepen, groter dan 25% en langer dan 3 maanden, zal er overleg plaatsvinden over mogelijke aanpassingen in de capaciteit. Geen aanpassingen worden doorgevoerd bij afwijkingen onder dit percentage. Het aantal inkomende oproepen zoals beschreven in het document is gebaseerd op een gemiddelde, wat inhoudt dat het aantal oproepen per maand kan variëren.

Percelen:

P1 Opvang van overflow telefooncentrale

Beantwoord op:

23 apr. 2024

Label:

Uitvoering