

Marktconsultatie Verslag Klant Contact Center Studenten Reisrecht

Ten behoeve van

Regisseur Studenten Reisrecht

Datum:	14-07-2023
Versie:	1

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Achtergrond	3
1.2 Doel	3
2. Verslag	4
2.1 Systeemwijziging en ontwikkelingen RSR	4
2.2 Technische koppelingen	4
2.3 Planning	5
2.4 Programma van Eisen	5
2.5 Informatieverstrekking	6
2.6 Aanbestedingsproces	8
2.7 Aanvullende opmerkingen	9

1. Inleiding

Voor u ligt het verslag van de marktconsultatie inzake Klant Contact Center (hierna: KCC) zoals door Regisseur Studenten Reisrecht (hierna: RSR) is gehouden. Dit verslag betreft een volledig geanonimiseerde en geabstraheerde samenvatting van de bevindingen van deze marktconsultatie.

1.1 Achtergrond

Het marktconsultatiedocument is samen met 7 bijlagen gepubliceerd op TenderNed op 21 mei 2023. De verstrekte bijlagen betreffen:

- de visie van RSR over het KCC;
- de ontwikkelingen in context RSR en invulling KCC;
- de technische aansluiting KCC;
- de terminologie van de marktconsultatie;
- een gedeelte van het Programma van Eisen betreffende het CRM en vastlegging van het klantcontact;
- een format voor het stellen van vragen;
- een antwoordblad voor het indienen van de antwoorden op de marktconsultatie.

Deelnemende partijen hadden de mogelijkheid om tot 9 juni 2023 12:00 de antwoorden op de marktconsultatievragen in te dienen. In totaal hebben 4 partijen hun antwoorden op de marktconsultatievragen ingediend.

De marktconsultatie is openbaar op TenderNed gepubliceerd.

1.2 Doel

RSR is op zoek naar een dienstverlener die in staat is om zorg te dragen voor de invulling van het KCC van RSR. RSR wilde marktpartijen uitnodigen om RSR te voorzien van informatie, voorafgaand aan de aanbestedingsprocedure. Op deze wijze verkreeg RSR een realistisch beeld van de mogelijkheden voor deze dienstverlening, zodat zij de aanbesteding zo goed mogelijk in de markt kan zetten.

2. Verslag

De marktconsultatievragen zijn per onderwerp uitgevraagd en de bevindingen worden in dit hoofdstuk dan ook per onderwerp beschreven. De ontvangen input van marktpartijen is samengevat weergegeven.

2.1 Systeemwijziging en ontwikkelingen RSR

Vraag

De aanbesteding vindt plaats vlak voor grote systeemveranderingen in het OV (zie Bijlage 2: "Ontwikkelingen context RSR en invulling KCC"). RSR heeft bewust gekozen om de aanbesteding te gaan publiceren vóór de start van deze systeemwijziging. Gevolg is dat na de start van de werkzaamheden van het KCC, wijzigingen in systemen worden gemaakt en de werkwijze moet worden aangepast. Op welke manier kan RSR dit het beste meenemen in de aanbesteding?

Bevindingen

Marktpartijen geven diverse adviezen:

- Het vooraf, voor zover als mogelijk, inzichtelijk maken van de functionele wijzigingen, zodat deze ook in de plannen en de uitwerking vanaf het moment van start van de implementatie meegenomen kunnen worden.
- Niet alleen de initiële opzet en kostenbegroting voor livegang uitvragen, maar ook een kostenbegroting voor de geplande technische veranderingen.
- Het hanteren van een bandbreedte, omdat vooraf een kosteninschatting maken lastig kan zijn voor partijen.
- Een inschatting maken of VPN en/of API koppelingen herbruikbaar zijn, omdat dit een goed aanvullend beeld geeft van de tijdsbesteding en kosten.
- De opdrachtnemer na gunning direct betrekken bij het nieuwe landschap, technische documentatie en voortgang.
- Duidelijk omschrijven wat de technische veranderingen zijn en daar waar mogelijk een tijdsindicatie afgeven.
- Een kwalitatief subgunningscriterium opnemen in de aanbestedingsstukken waarin de inschrijver wordt gevraagd om toe te lichten hoe ze met de technische wijzigingen om zouden gaan.
- Opnemen in de scope van de opdracht dat de technische wijziging onderdeel is van de huidige opdracht om te voorkomen dat er heraanbesteedt dient te worden.

2.2 Technische koppelingen

Vraag

Wat is uw visie m.b.t. de gedefinieerde technische aansluitingen, zowel wat betreft de technische realisatie van koppeling als de uitvoering van de KCC-dienstverlening?

Bevindingen

Voor zover nu een inschatting gemaakt kan worden, zien de technische koppelingen er goed realiseerbaar uit. Een mogelijke uitdaging kan de stabiliteit en de performance

van VPN zijn. Ook zal nader bepaald moeten worden welke exacte data uitgewisseld dient te worden.

Vraag

Welke additionele informatie heeft u nodig voor de realisatie van de technische koppelingen?

Bevindingen

Marktpartijen geven aan dat ze op de volgende vlakken meer informatie nodig hebben:

- Inzicht in de API opzet en documentatie.
- Vereisten VPN hardware.
- Inzicht in de workflows die doorlopen dienen te worden, zodat bekeken kan worden of de API's deze workflows ook volledig kunnen ondersteunen.
- Inzicht in de beheers- en onderhoudscycli van de API's, zodat het beheersplan goed af te stemmen is.
- Inzicht in de roadmap van de modules waarmee de technische koppeling wordt gerealiseerd, zodat binnen de geleverde en beheerde omgeving ook rekening gehouden kan worden met deze ontwikkelingen.
- Informatie over met welke interne en externe partners wordt samengewerkt tijdens implementatie en livegang.
- Format voor het ontwerp van het webformulier dat gebruikt zal gaan worden op de website.
- Rapportagewensen van RSR.

2.3 Planning

Vraag

RSR is voornemens om de aanbesteding in september 2023 in de markt te zetten met als doel om februari 2024 de operationele uitvoering te laten starten (zie ook paragraaf 2.7 Planning). Hierbij wordt aangegeven dat tijdens de implementatieperiode de inschrijver geen data van eerdere gesprekken met de studenten hoeft over te nemen en/of te migreren van het huidige KCC.

In hoeverre zijn deze tijdslijnen van de aanbesteding en implementatie volgens u haalbaar, ook gezien de ontwikkeling beschreven in Bijlage 2: "Ontwikkelingen context RSR en invulling KCC" en Bijlage 3: "Technische aansluiting KCC".

Bevindingen

De tijdslijnen zijn haalbaar. Echter wordt er wel een risico gezien in een implementatiefase van 2 maanden in december en januari door de eventuele mindere bereikbaarheid van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer door vakanties en feestdagen. Ook lijkt deze planning alleen haalbaar wanneer er geen data gemigreerd hoeft te worden. Daarnaast zal het werven en selecteren van nieuwe medewerkers enige tijd in beslag nemen.

2.4 Programma van Eisen

Vraag

In het concept PVE (zie Bijlage 5) worden onder andere eisen geteld over het CRM en de vastlegging van het klantcontact. Graag zouden wij een terugkoppeling op deze eisen

willen ontvangen, met aandacht voor haalbaarheid en formulering van deze eisen. Eventuele aanvullingen en/of andere voorstellen zijn welkom.

Bevindingen

Marktpartijen geven de volgende terugkoppeling over de gestelde eisen:

- Een beschrijving met de juiste manier waarop omnichannel/CX ingericht dient te worden ontbreekt.
- Het toevoegen van eisen over de opbouw historie, data en gegevensbewaring.
- Er mag meer verdieping in het PvE over de AVG, archiefwet, GCPR, koppelingen met omnichannel applicaties, hoe om te gaan met data, algemene werkwijze KCC, leverancierseisen en hoe om te gaan met wijzigingen op initiatief van opdrachtgever.
- De (on)mogelijkheid voor het inzetten van AI (chatbot).
- Eisen over de uitgaande e-mails.

Vraag

RSR hanteert voor de inrichting en uitvoering van haar processen hoge eisen op het gebied van security/informatiebeveiliging. Relevante wet- en regelgeving m.b.t. privacy wordt nageleefd. Wat adviseert u ons op te nemen in de aanbesteding, zodat deze aspecten adequaat zijn geborgd in het PVE?

Bevindingen

Marktpartijen geven de volgende adviezen:

- Opdrachtnemer dient verantwoordelijk te zijn voor beveiligingsupdates en ervoor te zorgen dat CRM voldoet aan de actuele AVG wetgeving en voorziet in de standaard rol- en rechtenprofielen.
- De applicatie van opdrachtnemer moet beschikken over Identity and Access Management functionaliteiten.
- Alle mutaties in het systeem dienen gelogd te worden en zichtbaar te zijn voor opdrachtgever.
- Opdrachtgever heeft het recht om een externe beoordeling uit te laten voeren op de privacy maatregelen.

Vraag

Met betrekking tot voorgaande vraag; zijn er branche specifieke certificeringen (bijvoorbeeld ISO) die we van de markt kunnen eisen?

Bevindingen

- ISO 27001 of vergelijkbaar
- ISO 9001 of vergelijkbaar
- ISAE 3000 type II
- ISAE 3402 type II
- Periodieke security audit

2.5 Informatieverstrekking

Vraag

Welke informatie moet RSR verstrekken in de aanbestedingsfase zodat u een passende inschrijving kunt doen?

Bevindingen

Aanbestedingsdocumenten:

- Heldere aanbestedingsstukken.
- Exacte wijze van aanbesteding, inclusief manier van beoordelen.
- Stappen in het aanbestedingsproces inclusief beoordelingscriteria.
- Beschrijving organisatie inclusief aantallen (i.v.m. prijsvorming).
- Contractduur en planning.
- Helder prijsformulier met duidelijke prijsstelling.

Visie en partnership:

- Exacte gedachte over de opzet van de oplossing, welke koppelingen dienen gemaakt te worden en hoe dienen deze koppelingen te functioneren in het IT landschap.
- Wijze van samenwerking met partner op het gebied van:
 - Visievorming;
 - Implementatie;
 - Beheersfase;
 - Strategisch, tactisch en operationeel (communicatie).
- Eisen aan opdrachtnemer m.b.t. gewenste samenwerking (visievorming, implementatie, beheersfase).
- Gewenste KPI's.
- Informatie over de visie van huidige en toekomstige technologie en systemen.

Werkwijze:

- Gewenste implementatiemethodiek.
- Gewenste werkwijze bij onderhoud applicatie, changes, updates en incidenten (beheer)
- Gewenste werkwijze voor de operationele medewerkers met ook informatie over de activiteiten die moeten worden uitgevoerd.
- Gewenste informatiebehoefte (dashboarding, rapportages).
- Gewenste werkwijze bij escalatieprocedures.
- Indicaties van volumes waardoor een inschatting gedaan kan worden hoeveel resources beschikbaar moeten zijn.
- Informatie over de duur van gesprekstijden en nawerktijden.

Eisen en wensen:

- Algemeen.
- Technisch (VPN, API, hardware).
- Functioneel (KCC).
- SLA's.
- Informatiebeveiliging.
- Kennisbank en opleiding.
- Governance.
- Social return.
- Facturatie.
- Communicatie (overlegstructuur met opdrachtnemer).
- Rapportage.

2.6 Aanbestedingsproces

Vraag

Welke knelpunten en risico's kunnen volgens u worden geïdentificeerd in het kader van de aanbesteding van het RSR KCC?

Bevindingen

Marktpartijen laten weten dat zij een aantal mogelijke knelpunten en risico's voorzien, niet alleen tijdens de aanbestedingsprocedure, maar ook na gunning van de opdracht.

Dit betreft:

- Verkeerde aanbestedingsmethode waardoor het totale traject inclusief de systeemwijzigingen te beperkt worden uitgevraagd.
- De beperkte uitvraag en ruimte voor beantwoording van gunningscriteria, waardoor de afnemer te beperkt antwoord geeft.
- Verkeerde opzet pricingsheet, waardoor opdrachtgever niet de juiste prijselementen en tarieven kwijt kan.
- De korte tijdsspanne, waardoor beantwoordingstermijnen in het gedrang komen.
- Verkeerde opzet van de demofase, waardoor niet alle informatie geboden wordt die nodig is voor de goede beeldvorming.
- Slechte communicatie tussen verschillende teams binnen de organisatie.
- Technische problemen.
- Weerstand bij medewerkers.
- Onvoldoende gegevensbeveiliging.
- Gebrek aan flexibiliteit.
- Beperkte doorlooptijd implementatieperiode en het niet halen van de huidige planning. Dit kan ook resulteren in onvoldoende training voor medewerkers.

Vraag

Welke mitigerende maatregelen ziet u m.b.t. de in de voorgaande vraag aangegeven knelpunten en risico's?

Bevindingen

Marktpartijen geven verschillende suggesties om mogelijke knelpunten en risico's te beheersen:

- Kies voor een juiste aanbestedingsmethode.
- Hanteer ruime termijnen en een realistische planning gedurende de aanbestedingsprocedure.
- Waarborg duidelijke en transparante communicatie.
- Biedt ruimte in de prijsvorming waardoor diverse scenario's en werkwijzen (concurrent accounts, sessies, diverse soorten te maken uren tijdens implementatie en beheer) inzichtelijk worden.
- Plan ruimte in bij de implementatieperiode voor feedback en aanpassingen.
- Zet de demo uitvraag op vanuit use cases en te doorlopen procedures.
- VPN performance en stabiliteit uitgebreid testen en vooraf zoveel mogelijk specificeren om de voorbereiding te voorspoedigen.
- Verzorgen van goed ontwikkeld trainingsmateriaal.
- Zorg voor een grondige testfase.
- Implementeer strikte beveiligingsmaatregelen.

2.7 Aanvullende opmerkingen

Vraag

Heeft u overige opmerkingen en/of adviezen die u aan RSR zou willen geven in het kader van de aanbesteding van het RSR KCC?

Bevindingen

- Formuleer duidelijke gunningscriteria en maak goed inzichtelijk hoe gunning tot stand komt.
- Laat opdrachtnemer zelf KPI's opstellen, die in gezamenlijk overleg worden vastgesteld.
- Zorg voor evenwichtige selectiecriteria, redelijke contractvoorwaarden, een deskundig beoordelingsteam en de mogelijkheid voor inschrijvers om naderhand feedback te geven over de aanbestedingsprocedure.