

| Nr. | Onderwerp/verwijzing | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                           | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Aanleiding           | Wat wordt de gebruikstermijn?                                                                                                                                                                                                                                                   | De input uit de marktconsultatie helpt ons bij het bepalen van de contractduur. In de eerste 2 jaar willen we afdelingen gefaseerd aansluiten. Vanwege de implementatieduur en de impact van een migratie streven we naar een contractduur langer dan 5 jaar.              |
| 2   | Aanleiding           | Is het een vereiste om forecasting te ondersteunen binnen het roostersysteem, of mag deze ook in een apart systeem worden ondersteund?                                                                                                                                          | Het inzetten van een separaat systeem voor forecasting is mogelijk                                                                                                                                                                                                         |
| 3   | Aanleiding           | In de eis wordt gesteld dat binnen het roostersysteem inzicht gegeven moeten worden in real time informatie uit de telefooncentrale.<br>Is het mogelijk om betreffende KPI's in een apart dashboard op te nemen?                                                                | Op voorhand is er geen bezwaar om deze functionaliteit een dashboard in te zetten. De standaard dashboard tools zijn Cognos en MS Power BI.                                                                                                                                |
| 4   | Aanleiding           | In de eis wordt gesteld dat binnen het roostersysteem "controle over servicelevels" ondersteund moeten kunnen worden.<br>Is het mogelijk om betreffende KPI's in een apart dashboard op te nemen?                                                                               | Op voorhand is er geen bezwaar om voor deze functionaliteit een dashboard in te zetten. De standaard dashboard tools zijn Cognos en MS Power BI.                                                                                                                           |
| 5   | Aanleiding           | Welk aantal medewerkers wordt geroosterd in de afdeling Handhaving                                                                                                                                                                                                              | Dit betreffen ongeveer 20 medewerkers.                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6   | Doelstellingen       | Gegeven de specifieke eisen per functioneel gebied adviseren wij de gemeente Leeuwarden om te overwegen om naast het systeem voor plannen en roosteren van personeel een systeem te implementeren voor forecasting alsmede een dashboard waarin KPI's kunnen worden weergegeven | Gemeente waardeert de input maar herleid hieruit geen vraag die bedoeld is voor deze fase van vragen stellen.                                                                                                                                                              |
| 7   |                      | Wat is het laagste aggregatieniveau waarop men wil plannen?                                                                                                                                                                                                                     | Dit verschilt. Per afdeling veelal op medewerkersniveau per dag(deel), maar ook per 15 minuten met de mogelijkheid om gedurende de dag veranderingen in de planning door te voeren. Graag leren wij uit deze marktconsultatie wat de (on)mogelijkheden op dit gebied zijn. |
| 8   |                      | Hoe wordt de vraag berekend? En hoe wordt deze vraag vertaald naar intraday-niveau?                                                                                                                                                                                             | Op dit moment zeer divers, maar vooral op basis van kennis van de medewerkers en ervaring uit het verleden. Hiervoor zijn geen systemen in gebruik.                                                                                                                        |
| 9   |                      | Wordt Erlang gebruikt voor het berekenen van de benodigde capaciteit, bijvoorbeeld zoals in deze tool: ( <a href="https://www.callcentretools.com/tools/erlang-calculator/">https://www.callcentretools.com/tools/erlang-calculator/</a> )                                      | Nee er worden geen systemen gebruikt voor het berekenen van de benodigde capaciteit.                                                                                                                                                                                       |
| 10  |                      | Op welke manier worden actuele data en historische trends meegenomen in de planning? Worden in de actuals bijvoorbeeld gemiddelde behandeltijd, inkomende oproepen en uitval (shrinkage) meegenomen?                                                                            | Op de meeste afdelingen is dit vooral een handmatig proces veelal gebaseerd op ervaring. Enkele afdelingen, o.a. Service en informatie, maakt gebruik van Cognos dashboards waar cijfers uit verschillende systemen worden gecombineerd.                                   |

|    |  |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 |  | Zijn er externe plannings- of rapportagetools waarin het plan geëxporteerd moet worden, naast AFAS? | In dit stadium worden koppelingen voorzien met AFAS, rapportagetools als Cognos en/of Power BI en de Mitel telefoonvoorziening                                                                                                                                                      |
| 12 |  | Wat is de gewenste planningshorizon?                                                                | Na het verwerken van de resultaten van de marktconsultatie volgt er een aanbestedingsadvies. Afhankelijk van besluitvorming kan een aanbesteding starten in het najaar van 2025 of in Q1 van 2026. Implementatie wordt op dit moment gefaseerd ingeschat gedurende ongeveer 2 jaar. |
| 13 |  | Wat zijn de Service Level Agreements (SLA's) die gehanteerd worden?                                 | Dat is nu nog niet bekend. Als inschrijver informatie heeft over de verschillende servicelevels dan ontvangen we die graag bij de beantwoording van deze marktconsultatie                                                                                                           |