1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	Kamer van Koophandel
Rechtsvorm van de koper:	Publiekrechtelijke instelling
Activiteit van de aanbestedende dienst:	Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	Senior Klantreis Expert
Beschrijving:	De opdracht betreft een tijdelijke inhuur voor het uitwerken van de verschillende varianten van het bedieningsconcept en onderliggende medewerkerproces en interne processen, met als doel dat opdrachtnemer diens specifieke expertise inzet voor complexe projecten op een ondernemende en resultaatgerichte manier te laten slagen. Hierbij worden de volgende activiteiten uitgevoerd: - Op basis van de ideale klantreis, uitwerken van de verschillende varianten van het bedieningsconcept en onderliggende medewerkerproces en interne processen; - Onderzoek van klantgedrag en klantbeleving van deze doelgroep; - Funnel optimalisatie met betrekking tot huidige dienstverlening; - In kaart brengen van contactstromen via verschillende kanalen; - Verzamelen van klant-, interactie- en procesinformatie om dashboards te vormen; - Werken volgens de KVK Klantreis methodiek; - Journey mapping en management in TheyDo; - Lid van de Practice Klantreisexpertise - delen van kennis en coachen van andere klantreisexperts; waarbij de volgende resultaten opgeleverd worden: - Het ontwikkelen en presenteren van meerdere varianten van een bedieningsconcept, met gedetailleerde procesbeschrijvingen van zowel het medewerkerproces als interne processen, afgestemd op de ideale klantreis en bedrijfsdoelen; - Het uitvoeren van een diepgaand klantgedrag- en klantbelevingsonderzoek, inclusief het analyseren van klantfeedback, gedragingen en voorkeuren, met aanbevelingen voor het verbeteren van de klantbeleving. - Het uitvoeren van een analyse van de huidige klantfunnel, inclusief het identificeren van knelpunten en het implementeren van verbetermaatregelen, gericht op het verhogen van conversies en klanttevredenheid. - Het in kaart brengen van de contactstromen via diverse kanalen, inclusief het optimaliseren van deze stromen voor effici?nter klantcontact en betere servicebeleving. - Het verzamelen en analyseren van klant-, interactie- en procesdata en het cre?ren van interactieve dashboards die inzichten bieden in klantgedrag, prestaties en procesverbeteringen voor verschillende belanghebbenden. - Het toepassen van de KVK Klantreis methodiek bij het ontwerpen van klantreisconcepten en -processen, inclusief het integreren van de methodiek in dagelijkse werkzaamheden en het waarborgen van consistentie in klantbeleving. - Het cre?ren van gedetailleerde journey maps in TheyDo, inclusief het managen van de klantreis door deze tool, en het effectief volgen en verbeteren van klantreisprocessen; - Het actief bijdragen aan de Practice Klantreisexpertise door kennis te delen, best practices te ontwikkelen, en andere klantreisexperts te coachen en begeleiden, waardoor het team als geheel effici?nter en effectiever wordt in klantreisoptimalisatie. De opdracht eindigt wanneer de gevraagde resultaten opgeleverd zijn, waarbij geldt dat uitloop is mogelijk afhankelijk van de voortgang van de beschikbaarheid.
Identificatiecode van de procedure:	eae8f034-8c7d-49a2-ad18-f1f4ea3e1872
Interne identificatiecode:	1150
Type procedure:	Onderhandelingsprocedure met voorafgaande oproep tot mededinging / mededingingsprocedure met onderhandeling

De opdracht betreft een tijdelijke inhuur voor het uitwerken van de verschillende varianten van het bedieningsconcept en onderliggende medewerkerproces en interne processen, met als doel dat opdrachtnemer diens specifieke expertise inzet voor complexe projecten op een ondernemende en resultaatgerichte manier te laten slagen. Hierbij worden de volgende activiteiten uitgevoerd: - Op basis van de ideale klantreis, uitwerken van de verschillende varianten van het bedieningsconcept en onderliggende medewerkerproces en interne processen; - Onderzoek van klantgedrag en

Rijksoverheid

Belangrijkste kenmerken van de procedure:	klantbeleving van deze doelgroep; - Funnel optimalisatie met betrekking tot huidige dienstverlening; - In kaart brengen van contactstromen via verschillende kanalen; - Verzamelen van klant-, interactie- en procesinformatie om dashboards te vormen; - Werken volgens de KVK Klantreis methodiek; - Journey mapping en management in TheyDo; - Lid van de Practice Klantreisexpertise - delen van kennis en coachen van andere klantreisexperts; waarbij de volgende resultaten opgeleverd worden: - Het ontwikkelen en presenteren van meerdere varianten van een bedieningsconcept, met gedetailleerde procesbeschrijvingen van zowel het medewerkerproces als interne processen, afgestemd op de ideale klantreis en bedrijfsdoelen; - Het uitvoeren van een diepgaand klantgedrag- en klantbelevingsonderzoek, inclusief het analyseren van klantfeedback, gedragingen en voorkeuren, met aanbevelingen voor het verbeteren van de klantbeleving. - Het uitvoeren van een analyse van de huidige klantfunnel, inclusief het identificeren van knelpunten en het implementeren van verbetermaatregelen, gericht op het verhogen van conversies en klanttevredenheid. - Het in kaart brengen van de contactstromen via diverse kanalen, inclusief het optimaliseren van deze stromen voor effici?nter klantcontact en betere servicebeleving. - Het verzamelen en analyseren van klant-, interactie- en procesdata en het cre?ren van interactieve dashboards die inzichten bieden in klantgedrag, prestaties en procesverbeteringen voor verschillende belanghebbenden. - Het toepassen van de KVK Klantreis methodiek bij het ontwerpen van klantreisconcepten en -processen, inclusief het integreren van de methodiek in dagelijkse werkzaamheden en het waarborgen van consistentie in klantbeleving. - Het cre?ren van gedetailleerde journey maps in TheyDo, inclusief het managen van de klantreis door deze tool, en het effectief volgen en verbeteren van klantreisprocessen; - Het actief bijdragen aan de Practice Klantreisexpertise door kennis te delen, best practices te ontwikkelen, en andere klantreisexperts te coachen en begeleiden, waardoor het team als geheel effici?nter en effectiever wordt in klantreisoptimalisatie. De opdracht eindigt wanneer de gevraagde resultaten opgeleverd zijn, waarbij geldt dat uitloop is mogelijk afhankelijk van de voortgang van de beschikbaarheid.

2.1.1 Doel

Aard van het contract :	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79620000 Diensten voor de terbeschikkingstelling van personeel, met inbegrip van tijdelijk personeel

2.1.2 Plaats van uitvoering

Waar dan ook

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0001

Titel:	Senior Klantreis Expert
Beschrijving:	De opdracht betreft een tijdelijke inhuur voor het uitwerken van de verschillende varianten van het bedieningsconcept en onderliggende medewerkerproces en interne processen, met als doel dat opdrachtnemer diens specifieke expertise inzet voor complexe projecten op een ondernemende en resultaatgerichte manier te laten slagen. Hierbij worden de volgende activiteiten uitgevoerd: - Op basis van de ideale klantreis, uitwerken van de verschillende varianten van het bedieningsconcept en onderliggende medewerkerproces en interne processen; - Onderzoek van klantgedrag en klantbeleving van deze doelgroep; - Funnel optimalisatie met betrekking tot huidige dienstverlening; - In kaart brengen van contactstromen via verschillende kanalen; - Verzamelen van klant-, interactie- en procesinformatie om dashboards te vormen; - Werken volgens de KVK Klantreis methodiek; - Journey mapping en management in TheyDo; - Lid van de Practice Klantreisexpertise - delen van kennis en coachen van andere klantreisexperts; waarbij de volgende resultaten opgeleverd worden: - Het ontwikkelen en presenteren van meerdere varianten van een bedieningsconcept, met gedetailleerde procesbeschrijvingen van zowel het medewerkerproces als interne processen, afgestemd op de ideale klantreis en bedrijfsdoelen; - Het uitvoeren van een diepgaand klantgedrag- en klantbelevingsonderzoek, inclusief het analyseren van klantfeedback, gedragingen en voorkeuren, met aanbevelingen voor het verbeteren van de klantbeleving. - Het uitvoeren van een

Rijksoverheid

analyse van de huidige klantfunnel, inclusief het identificeren van knelpunten en het implementeren van verbetermaatregelen, gericht op het verhogen van conversies en klanttevredenheid. - Het in kaart brengen van de contactstromen via diverse kanalen, inclusief het optimaliseren van deze stromen voor effici?nter klantcontact en betere servicebeleving. - Het verzamelen en analyseren van klant-, interactie- en procesdata en het cre?ren van interactieve dashboards die inzichten bieden in klantgedrag, prestaties en procesverbeteringen voor verschillende belanghebbenden. - Het toepassen van de KVK Klantreis methodiek bij het ontwerpen van klantreisconcepten en -processen, inclusief het integreren van de methodiek in dagelijkse werkzaamheden en het waarborgen van consistentie in klantbeleving. - Het cre?ren van gedetailleerde journey maps in TheyDo, inclusief het managen van de klantreis door deze tool, en het effectief volgen en verbeteren van klantreisprocessen; - Het actief bijdragen aan de Practice Klantreisexpertise door kennis te delen, best practices te ontwikkelen, en andere klantreisexperts te coachen en begeleiden, waardoor het team als geheel effici?nter en effectiever wordt in klantreisoptimalisatie. De opdracht eindigt wanneer de gevraagde resultaten opgeleverd zijn, waarbij geldt dat uitloop is mogelijk afhankelijk van de voortgang van de beschikbaarheid.

Interne identificatiecode:	1150

5.1.1 Doel

Aard van het contract :	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79620000 Diensten voor de terbeschikkingstelling van personeel, met inbegrip van tijdelijk personeel

5.1.2 Plaats van uitvoering

Waar dan ook

Aanvullende informatie:

5.1.6 Algemene informatie

Aanbestedingsproject dat geheel of gedeeltelijk uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA):	ja

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, met hernieuwde oproep tot mededinging

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Dynamisch aankoopsysteem, ook te gebruiken door niet in deze aankondiging vermelde kopers

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	Kamer van Koophandel

6. Resultaten

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0001

Rijksoverheid

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam:	Noun B.V.
Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0001
Waarde onderaanneming is bekend:	neen
Percentage onderaanneming is bekend:	neen

Informatie over het contract:

Identificatiecode van het contract:	
De opdracht wordt gegund in het kader van een raamovereenkomst:	neen

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Kamer van Koophandel
Registratienummer:	59581883
Postadres:	St.-Jacobsstraat St.-Jacobsstraat 300
Stad:	Utrecht
Postcode:	3511BT
Land:	Nederland
Contactpunt:	De heer Budgethouder KvK
E-mail:	recruitment@kvk.nl
Telefoon:	+31 885851585
Internetadres:	http://www.kvkhuurtin.nl
Kopersprofiel:	http://www.kvkhuurtin.nl

Rollen van deze organisatie:

Koper

8.1 ORG-0002

Officiële naam:	Kamer van Koophandel
Registratienummer:	59581883
Postadres:	St.-Jacobsstraat St.-Jacobsstraat 300
Stad:	Utrecht
Postcode:	3511BT
Land:	Nederland
Contactpunt:	De heer / mevrouw Menno van der Meulen
E-mail:	recruitment@kvk.nl
Telefoon:	+31 885851585

Rijksoverheid

Internetadres:	https://www.kvk.nl

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

8.1 ORG-0003

Officiële naam:	Noun B.V.
Registratienummer:	62434217
Postadres:	Fred. Roeskestraat Fred. Roeskestraat 99
Stad:	Amsterdam
Postcode:	1076EE
Land:	Nederland
Contactpunt:	De heer Ben Jong
E-mail:	aanvragen@noun.nl
Telefoon:	+31 620307363

Rollen van deze organisatie:

Inschrijver

Winnaar van deze percelen: LOT-0001

11. Informatie over een aankondiging

11.1 Informatie over een aankondiging

Identificatiecode /versie van de aankondiging:	43cfffc5-8f26-47e8-ba07-c5cb24052cc1 - 01
Type formulier:	Resultaat
Type aankondiging:	Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	23/04/2025 08:48 +02:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking

Rijksoverheid