
Bijlage 7 Demonstratie script

Openbare Europese aanbesteding

Centrale klantadministratie (CRM), Verkoop Order Management (VOM) en Dienst-Product Catalogus (PDC-v)

Kadaster

Opdrachtgever	Directie BOI
Auteur	Bart Maessen
Versie	1.0
Versiedatum	17-07-2025

Inhoud

1	Inleiding.....	3
2	Plaats en periode van de demonstratie	3
3	Demonstratie.....	3
4	Uitvoering en beoordeling.....	3
5	Demonstratie cases	4
5.1	Email verwerking en integratie met Genesys	4
5.2	Zoeken obv input vanuit klant.....	4
5.3	Aanmaak order tot en met het creëren van de factuur	5
5.4	Versturen nieuwsbrieven cq serviceberichten.....	6
5.5	Sjabloonmanagement	6

1 Inleiding

Het Kadaster hecht een groot belang aan het krijgen van inzicht in de aangeboden Centrale klantadministratie (CRM), Verkoop Order Management (VOM) en Dienst-Product Catalogus (PDC-v) voordat daadwerkelijk tot gunning wordt overgegaan. Het gaat hier om het vaststellen van de kwaliteit van de geboden oplossing.

Aangezien het Kadaster SaaS-diensten afneemt, gaat het Kadaster ervan uit dat in de basis alle aangeboden functionaliteiten kunnen worden getoond. De demonstratie maakt onderdeel uit van de beoordeling voordat tot gunning wordt overgegaan.

2 Plaats en periode van de demonstratie

De demonstratie zal plaatsvinden op een Kadaster vestiging te Apeldoorn. Inschrijver dient beschikbaar te zijn op de genoemde data in paragraaf 3.3 van het Beschrijvend Document (BD). Van Inschrijver wordt verwacht dat de noodzakelijke technische- en personele ondersteuning aanwezig is.

3 Demonstratie

Iedere inschrijver wordt geacht een demonstratie te geven. In de demonstratie moeten een aantal cases aan de orde komen, (zie sectie 5) waarbij iedere case wordt beoordeeld op basis van het onderstaande tabel.

Beoordeling	Omschrijving	Te behalen percentage
Onvoldoende	Case kan niet worden gedemonstreerd.	0%
Matig	Case is in de demonstratie niet volledig behandeld of voldoet op onderdelen niet.	25%
Voldoende	Case is gedemonstreerd zoals deze door het Kadaster in het PvE en Beschrijvend document is gesteld	75%
Goed	Case is gedemonstreerd zoals deze door het Kadaster in het PvE en Beschrijvend document is gesteld en bevat extra positieve relevante onderscheidende kenmerken	100%

Vanuit het Kadaster is bij de demonstratie een afvaardiging aanwezig van verschillende betrokken afdelingen. Iedere aanwezige voert per case een individuele en onafhankelijke beoordeling uit. Deze beoordelingen worden achteraf met elkaar gedeeld en besproken, waarna per case één gezamenlijke en gedragen eindbeoordeling wordt vastgesteld. De volgende rollen zullen onder andere bij de demonstratie aanwezig zijn:

- Dienst en Product Manager
- Business Architect
- Data Assetmanager
- Productowner Klantinteractie
- Senior Adviseur Klantprocessen

4 Uitvoering en beoordeling

Middels een demonstratie van maximaal 2,5 uur dient Opdrachtnemer aan te tonen dat de aangeboden oplossing de kwaliteit heeft die gewenst wordt door Opdrachtgever. In Sectie 5. zijn de cases vermeld die moeten worden gedemonstreerd met de vermelding hoeveel punten te behalen is. Per case wordt de richttijd van de demonstratie genoemd waarmee rekening kan worden gehouden. Voor vragen en opmerking is per case 6 min gereserveerd.

Cases	Richttijden	Vragen en opmerkingen	Maximaal te behalen punten
E-mail verwerking en integratie met Genesys	20 min	6 min	60

Zoeken obv input vanuit klant	20 min	6 min	35
Aanmaak order tot aan creëren van de factuur	30 min	6 min	85
Versturen nieuwsbrieven cq serviceberichten	30 min	6 min	30
Sjabloonmanagement	20 min	6 min	40
Totaal	120 min	30 min	250

Beoordelingsaspecten:

- De mate waarin Opdrachtgever kan vaststellen of CRM, VOM, PDC-v voldoet aan de gevraagde functionaliteit.
- De mate waarin Opdrachtnemer aantoonbaar heeft gemaakt dat de gevraagde functionaliteit met de standaard mogelijkheden van de applicatie is gerealiseerd.

5 Demonstratie cases

5.1 Email verwerking en integratie met Genesys

De opdrachtgever wil inzicht te krijgen in de wijze van routing en verwerking van binnenkomende e-mails. In de demo verwacht de Opdrachtgever te zien hoe de integratie/interactie tussen Genesys en CRM is geregeld.

De volgende processtappen dienen minimaal in de demo meegenomen te worden*:

- Aankomst van een mail bij het Klant Contact Center. Hiervan willen we het volgende zien:
 - Ontvangen van de mail in de juiste inbox: Hoe worden de routingregels toegepast?
 - Openen van de mail vanuit de juiste inbox.
 - Het vastleggen van een klantcontact naar aanleiding van de ontvangen mail.
 - Bewerken van het antwoord op basis van standaard sjablonen.
 - Toevoegen van commentaar/notities bij het klantcontact voor de volgende afdeling.
 - Het doorsturen/doorzetten van de ontvangen mail naar een andere afdeling (bijvoorbeeld Zakelijke Markt).
- Aankomst van een mail bij de andere afdeling: Zakelijke Markt. Hiervan willen we het volgende zien:
 - Ontvangen van de mail bij de afdeling Zakelijke Markt in de juiste inbox: hoe worden de routingregels toegepast.
 - Openen van de mail.
 - Bewerken van het antwoord.
 - Het lezen van commentaar/notities gedaan bij de vorige afdeling.
 - Toevoegen van nieuw commentaar/notities bij het klantcontact.

* Bovenstaande case gaat uit van een KCC en een Zakelijke Markt afdeling. Inschrijver mag zelf een vergelijkbare case gebruiken

5.2 Zoeken obv input vanuit klant

De opdrachtgever wil inzicht te krijgen in de wijze van zoeken op basis van input die via een telefoongesprek cq e-mail wordt gegeven. In de demo verwacht de Opdrachtgever te zien hoe zoeken in CRM wordt gefaciliteerd.

De volgende processtappen dienen minimaal in de demo meegenomen te worden:

- Een telefoontje komt bij een KCC medewerker via Genesys binnen bij het Klant Contact Center. Hiervan willen we het volgende zien:
 - a. Op basis van het telefoonnummer de juiste klantgegevens vanuit CRM weergeven aan de KCC medewerker.
 - b. De KCC medewerker accepteert het telefoongesprek.
 - c. De klant wil informatie over een offerte met een specifieke datum: hoe wordt het zoeken in dit proces gefaciliteerd in CRM.
 - d. Vraag: hoe wordt dit contactmoment vastgelegd in CRM: bijvoorbeeld doordat de KCC medewerker dit contactmoment vastlegt danwel automatisch.

5.3 Aanmaak order tot en met het creëren van de factuur

Middels deze demo verwacht opdrachtgever inzicht te verkrijgen op welke wijze het Verkoop Order Management proces [**ordertype 'MtO': Make to Order**] standaard wordt ondersteund door de applicatie. En op welke wijze de opdrachtnemer invulling geeft aan de opdracht.

De volgende processtappen en aspecten dienen minimaal in de demo meegenomen te worden:

- Offerte:
 - a. het genereren van een offerte / aanbieding voor de klant voor een product (zoals vastgelegd in de PDC)
 - b. het automatisch bepalen van de prijs:
 1. conform de catalogus prijs
 2. korting (100%) afgeleid van klantafspraken
 - c. het goedkeuren van de offerte alvorens de offerte naar de klant wordt gestuurd
 - d. het bewaken van het verlopen van offertes
- Verkooporder:
 - a. het automatisch doorzetten van een offerte tot een verkooporder (na akkoord van de klant)
 - b. Het kunnen toevoegen van veranderingen
- Order fulfillment:
 - a. het versturen, op basis van de gewenste leverdatum zoals vastgelegd in de verkooporder, van een productieopdracht (aan een extern systeem) vanuit de VerkooporderManagement module
- Levering:
 - a. Het kunnen verwerken van een gereedmelding van de levering vanuit een Productiesysteem (direct aan de klant) als afmelding van de verkooporder
 - b. het automatisch kunnen leveren van een notificatie (email) dat een digitaal product beschikbaar is voor de (aangeleverd vanuit de Productiesystemen)
- Facturatie:
 - a. Het genereren van een factuur op basis van bovenstaande
- Journalposten:
 - a. Het genereren van journalposten t.b.v. de financiële verwerking/ verantwoording in AFAS

5.4 Versturen nieuwsbrieven cq serviceberichten

Middels deze demo verwacht opdrachtgever inzicht te verkrijgen in:

- Het registratieproces voor nieuwsbrieven en serviceberichten.
- Het wijzigingsproces voor nieuwsbrieven en serviceberichten.
- Het gebruik van templates bij de opmaak van nieuwsbrieven en serviceberichten.
- Het gebruik van statistieken.

De volgende aspecten dienen minimaal in de demo meegenomen te worden:

- Anonieme gebruiker abonneert zich voor een nieuwsbrief
 - o Eventueel extra registratie van branche, functie, regio en persona's
- Bekende gebruiker abonneert zich voor een nieuwsbrief
 - o Eventueel extra registratie van branche, functie, regio en persona's
- Hoe bevestiging en consent van de klant wordt afgehandeld (opt in/opt out).
- Hoe dit in CRM wordt geregistreerd.
- Hoe kan een gebruiker zijn voorkeuren aanpassen: aan- en afmelden voor een aantal dan wel alle nieuwsbrieven en hoe is dit inzichtelijk in CRM. Welke meldingen krijgt de klant in deze situatie.
- Hoe en op welke manier er verschillende e-mail sjablonen zijn, voor het aanmaken van een nieuwsbrief c.q. servicebericht, en hoe je dit kunt selecteren.
- Welke mogelijkheden er zijn binnen een sjabloon voor opmaak en design.
- Selectie maken voor een nieuwsbrief op basis van klantkenmerken of andere gegevens.
- Inzicht in het ontvangen en/of lezen van een nieuwsbrief door Gebruikers en bijbehorende aantallen.
- Hoe ziet het dashboard eruit voor het gebruik van statistieken en mogelijkheden voor een grafische vormgeving.
- Wat zijn standaard KPI's binnen een dashboard.

5.5 Sjabloonmanagement

Middels deze demo verwacht opdrachtgever inzicht te verkrijgen in:

- a. Het direct aanmaken en bewerken van sjablonen in de ingebouwde editor van de Oplossing.
- b. Het toepassen van velden in een sjablonen bijv om velden over te nemen in een formulier.
- c. Een overzicht kunnen krijgen van alle bestaande sjablonen en vanuit daar elk sjabloon kunnen bekijken.
- d. Via een beheermenu instellen wie welke sjablonen mag maken of gebruiken. Je kunt rechten geven per team, afdeling of rol.

De volgende processtappen en aspecten dienen minimaal in de demo meegenomen te worden:

1. Stuur een email, die gemaakt is op basis van een sjabloon, naar een klant en laat zien hoe deze opmaak ontvangen wordt.
2. Log in onder een gebruiker waarin de rechten voor sjabloonmanagement zijn toegekend.
3. Laat een overzicht van alle bestaande sjablonen.