

GC-K-01. Management sturing, rapportage en kwaliteitssturing (15 punten)

Opdrachtgever wenst inzicht te verkrijgen in de mogelijkheden die de geboden oplossing biedt ten aanzien van de operationele sturing, real-time en historische rapportages en kwaliteitssturing. Opdrachtgever gaat ervan uit dat deze mogelijkheden zijn opgenomen in de inschrijving.

NB: Indien er sprake is van optionele dienstverlening, dient dat expliciet te worden vermeld in de beantwoording.

Data gedreven sturing en het optimaal coachen van medewerkers wordt als essentieel gezien binnen de bedrijfsvoering van het Contactcentrum. Inzage in real-time- én historische data, beschikbaar op zowel standaard rapportages als ook ruwe data als bronmateriaal voor Data Lakehouse vormt de basis in het verder kunnen verbeteren van de dienstverlening.

De Opdrachtgever heeft de volgende vragen die minimaal beantwoord moeten worden.

1. Sturing op effectiviteit en kwaliteit

Beschrijf op welke wijze de door de Inschrijver voorgestelde Cloud Contact Center oplossing kan bijdragen aan de ondersteuning en aansturing van het Contactcentrum. Kernaspecten daarbij inzage in roosters, sturing op prestatie indicatoren en inzage in de effectiviteit van de medewerkers. Daarbij gaat de voorkeur uit naar de inzage van kwalitatieve en kwantitatieve sturingscriteria zoals:

- a) Sturing van de medewerker, op meerdere niveaus;
- b) Sturing op de verschillende wachtrijen;
- c) Borging van vooraf ingestelde service-levels, op basis van meerdere indicatoren.

2. Inzage in het klantbeeld

Geef aan op welke wijze de Agent de mogelijkheid heeft binnen de applicatie een inzage te hebben in het klantbeeld van de beller binnen de grenzen van AVG en/of BIO2.0. Kernaspecten hierbij zijn: inzage in de laatste interacties van de beller, het herkennen van herhaalverkeer (bijvoorbeeld de combinatie Telefonie en e-mail) en inzicht in de klantreis.

3. Coaching en Workforce management

Opdrachtgever wenst op basis van historische data de inzet van medewerkers in het Contactcentrum te kunnen inschatten. Inschrijver wordt gevraagd aan te geven op welke wijze de geboden Cloud Contact Center oplossing hiertoe kan bijdragen. Kernelementen hierbij zijn: voorspellen van benodigde inzet op basis van historische data, de mogelijkheid om te koppelen met externe planningstools, het kunnen toepassen van score formulieren, bijvoorbeeld volgens COPC normen en tools voor Coach en Supervisor.

4. Klant tevredenheid

Opdrachtgever maakt thans gebruik van de KTO module van Klant in Focus, maar ontvangt graag een beschrijving van de mogelijkheden die de aangeboden Cloud Contact Center oplossing standaard beschikbaar heeft binnen de applicatie. Geef aan wat er standaard beschikbaar is binnen de Cloud Contact Center applicatie, met daarbij een voorbeeld van een KTO proces en op welke wijze gerapporteerd kan worden.

De Inschrijver dient schriftelijk de antwoorden op bovenstaande vragen in te dienen, daar waar mogelijk ondersteund met grafische voorbeelden (maximaal 4 A4-pagina's (lettertype Calibri, lettergrootte 11)).

GC-K-02 De integratie van Omni-channel, specifiek de kanalen e-mail en Voice innovatie (10 punten)

Inschrijver wordt gevraagd een toelichting aan te leveren voor de inzet van Innovatieve dienstverlening, zoals Inschrijver die wenst uit te voeren samen met de Opdrachtgever. Naast een verbetering van de telefonie wordt op korte termijn ook verder ingezet op het voeren van een Omni-channel strategie binnen het Contactcentrum. Dit is met name gericht op het verder optimaliseren van het klantcontact en daarmee de dienstverlening aan inwoners en ondernemers.

De Opdrachtgever verwacht naast het kanaal Telefonie ook andere digitale kanalen in te zetten, beginnend met e-mail en daarna innovatieve technieken zoals het vraaggestuurd routeren en de inzet van een spraak assistent en innovaties als het samenvatten van gesprekken en het ondersteunen bij kennis- en informatiesystemen. De Opdrachtgever heeft de volgende vragen die minimaal beantwoord moeten worden.

1. Innovatie op e-mail

Beschrijf op welke wijze de aangeboden Cloud Contact Center oplossing invulling kan geven aan het gebruik van het digitale kanaal E-Mail. Daarbij is het van belang dat de Cloud Contact Center oplossing maximaal bijdraagt in het vereenvoudigen van het aantal handelingen in door inzage te krijgen in de effectiviteit van het kanaal. Kernwoorden welke als leidraad kunnen worden gehanteerd zijn onder andere het gestructureerd kunnen routeren op basis van inhoud, het verder kunnen stroomlijnen van het werkproces, het kunnen registreren van de interacties op basis van vastgestelde criteria en het kunnen toepassen van voorbeeldteksten en tekstsuggesties uit al bestaande kennisbanken

2. Vraaggestuurd routeren

Beschrijf op welke wijze de aangeboden Cloud Contact Center oplossing invulling kan geven aan de inzet van innovatieve vraaggestuurde routeringen van de interacties. Hierbij is het met name van belang dat de beller op basis van een gestelde vraag en analyse daarop wordt doorverbonden met de best passende agent. Geef daarbij ook aan in hoeverre de Agent inzage heeft in gestelde vraag én de gekozen routing binnen de Cloud Contact Center applicatie. Opdrachtgever wenst de vraagarticulatie verder te kunnen analyseren, om daarmee de vraagsturing nog effectiever te kunnen inzetten.

3. Functionele integratie met MS Teams

De kern van een verbetering van dienstverlening is het kunnen bereiken van taak- en zaakspecialisten binnen de diverse domeinen van de organisatie. De achterliggende organisatie maakt gebruik van M365 Teams en Teams Phone.

Laat zien met een korte video van maximaal 2 minuten, op welke wijze de geboden Cloud Contact center oplossing op functioneel vlak integreert met MS Teams. Kernbegrippen zijn hierbij; Inzage in de actuele beschikbaarheidsstatus van belgroepen en individuele gebruikers, inzage in de persoonlijke agenda en het kunnen zoeken in de beschikbare informatie uit de Entra ID.

4. Inzet van Innovatie voor verbetering interne werkprocessen

Om in de toekomst de effectiviteit van klantcontact te versterken, wenst Opdrachtgever gebruik te kunnen maken van innovatieve tools, zoals bijvoorbeeld het automatisch kunnen samenvatten van gesprekken, de inzet van slimme zoekfuncties in kennisbronnen, het kunnen herkennen van bellers en het automatiseren van standaard vraag/antwoord combinaties in bijvoorbeeld een automatische spraakagent.

De Inschrijver dient schriftelijk de antwoorden op bovenstaande vragen in te dienen, daar waar mogelijk ondersteund met grafische voorbeelden (maximaal 4 A4-pagina's (lettertype Calibri, lettergrootte 11). Voor item 3, dient u de gevraagde video aan te leveren.

GC-K-03 Het concept Implementatie- en Migratieplan (20 punten)

De Opdrachtgever wenst van de Inschrijver een concept Implementatie- en Migratieplan te ontvangen volgens gangbaar format (Prince II of gelijkwaardig) aan te leveren ten aanzien van de implementatie- en migratiefase zoals Inschrijver die wenst uit te voeren samen met de Opdrachtgever. De Opdrachtgever verwacht ten minste een partnerschap met de Inschrijver bij de migratie naar de nieuwe dienstverlening, waarbij Inschrijver de Opdrachtgever actief meeneemt in de implementatie naar de nieuwe Cloud Contact Center oplossing.

Het plan welke Inschrijver op de voorgestelde Implementatie- en migratiefase naar de geboden Cloud Contact Center oplossing zal aanleveren, dient minimaal antwoord te geven op de volgende vragen:

1. Acceptatie omgeving

Beschrijf op welke wijze de Inschrijver zorgt voor een passende acceptatie omgeving om tijdens en na de migratieperiode alle vereiste functionaliteiten met belanghebbenden en eindgebruikers te kunnen testen. Kernaspecten hierbij zijn de scheiding van een acceptatieomgeving en productie, de wijze waarop gebruikersdata kan worden gekopieerd van productie naar acceptatie en de wijze waarop op de acceptatie omgeving koppelingen kunnen worden getest, alvorens ze in productie te nemen.

2. Inrichting van Omni-Channel

Geef aan hoe u de gevraagde Omni-Channel inrichting gefaseerd wilt doorvoeren, met daarbij de initiële focus van de livegang van het kanaal Telefonie vóór 1 november 2026. Daarbij is het voor Opdrachtgever van belang het kanaal Telefonie binnen de gestelde tijdslijnen in gebruik te kunnen nemen en binnen de scope van de opdracht daarna het kanaal e-mail wordt ingericht.

3. Planning

Benoem de inschattingen die u maakt in te verwachte doorlooptijden en de daarbij te verwachten besluitvormingspunten door de Opdrachtgever. Een concrete projectplanning met mijlpalen en migratie details is daarbij essentieel, ook rekening houdend met de verwachte inzet van de diverse specialisten en functionarissen van de Opdrachtgever én met de wens op de livegang per 1 november 2026.

4. Risico beheersing

Benoem eventuele risico's in een risicolog, op basis van de leerpunten bij andere trajecten en welke mitigerende maatregelen wenst u te nemen om Implementatie- en Migratierisico's te beperken tot voor beide partijen gecontroleerde niveaus.

5. Resources

Benoem de inschattingen die u verwacht aan incidentele- en structurele inzet van de Opdrachtgever op alle vlakken (ICT, Privacy en Security, Communicatie, gebruikersondersteuning, et cetera), in de wetenschap dat Opdrachtgever zoveel mogelijk in co-creatie wil komen tot het gewenste resultaat.

6. Speciale inrichting voor Visueel beperkte collega

Beschrijf op welke wijze u de visueel beperkte medewerker meeneemt in de totstandkoming in een voor haar geschikte werkplek, hoe u haar begeleidt in het kunnen werken met de door u voorgestelde oplossing en wat u daarin van de Opdrachtgever verwacht. De eventuele kosten voor de inzet van de fa. Optelec zullen door de Opdrachtgever worden gedragen.

De Inschrijver dient schriftelijk de antwoorden op bovenstaande vragen in te dienen, daar waar mogelijk ondersteund met grafische voorbeelden (maximaal 8 A4-pagina's (lettertype Calibri, lettergrootte 11)).

GC-K-04 Opleiding en Adoptie (10 punten)

Het gebruik van nieuwe technologie gaat gepaard met een verandering binnen het werkveld van de medewerkers van de opdrachtgever. In de implementatie- en migratiefase zal voor alle medewerkers sterk worden ingezet op het trainen en begeleiden van de vaardigheden van deze medewerkers. Voor de opdrachtgever is het van belang inzage te krijgen in visie van de inschrijver én de wijze waarop training en adoptie zal bijdragen aan een vloeiende overgang en op welke wijze de diverse teams worden meegenomen in deze verandering

1. Het trainen van Agenten

Geef aan op welke wijze u onze Agenten meeneemt in aangeboden Cloud Contact Center Applicatie en hoe u zich daarbij verzekert dat medewerkers in staat zijn om hun taken goed uit te voeren gedurende en na de overgang naar de nieuwe dienstverlening. Kernaspecten hierbij zijn het actief begeleiden van de Agenten, het verzorgen van passende trainingen én het begeleiden van medewerkers gedurende de migratie fase en daarna in de nazorg. Daarbij dient Inschrijver ook in te zetten op het trainen van de visueel beperkte medewerker binnen het Contactcentrum.

2. Het trainen van Supervisors en Coaches

Geef aan op welke wijze u onze Supervisors en Coaches meeneemt in de Cloud Contact Center oplossing en hoe u borgt dat zij in staat zijn om hun taken goed uit te voeren tijdens én na de overgang naar de nieuwe dienstverlening. Kernaspecten hierbij zijn het kunnen toepassen en uitvoeren van de rol als Supervisor en Coach, het in staat zijn van het uitvoeren van dagdagelijkse veranderingen binnen de applicatie op basis van hun rol, het kunnen opstellen, lezen en begrijpen van de beschikbare rapportages en gespreksopnames én het kunnen begeleiden van medewerkers ná de migratiefase.

3. Het begeleiden van Functioneel beheer

Beschrijf de wijze waarop u de Functioneel Beheerders meeneemt in de Cloud Contact Center oplossing en hoe zij in staat zijn om hun beheertaken goed uit te voeren gedurende én na de overgang naar de nieuwe dienstverlening. Kernaspecten hierbij zijn het meenemen in de inrichtingskeuzes en callflows, bouw en acceptatiefase, gebruikers- en rechtenbeheer, het in staat zijn van het uitvoeren van grootschalige veranderingen binnen de applicatie, het kunnen opstellen en begrijpen van de diverse rapportage mogelijkheden én het kunnen begeleiden van de organisatie in de exploitatiefase.

4. Het opleidingsplan

De Opdrachtgever wenst naast bovenstaande beschrijvingen ook een opleidingsplan en -planning te ontvangen, welke inzage geeft in de voorgestelde aanpak van de Inschrijver. Daarbij is het van belang te vernemen welke inzet u verwacht van de Opdrachtgever en daarnaast een inschatting van de benodigde capaciteit van de medewerkers per training c.q. gedurende de Implementatie- en migratie periode.

De Inschrijver dient schriftelijk de antwoorden op bovenstaande vragen in te dienen, daar waar mogelijk ondersteund met grafische voorbeelden (maximaal 4 A4-pagina's (lettertype Calibri, lettergrootte 11)).

GC-K-05 Beheer (15 punten)

Opdrachtgever wenst een applicatie waarin RBAC gestuurd beheer mogelijk is, welke het in-uit en doorstroom proces van Opdrachtgever faciliteert en eenvoudig te gebruiken callflow tooling ondersteunt. Inschrijver wordt gevraagd om onderstaande scenario's via een drietal filmpjes van maximaal 5 minuten per stuk uit te werken.

1. RBAC

Opdrachtnemer wil binnen de Cloud Contact Center oplossing met verschillende rol-en rechtenscheidingen kunnen werken. Hier moet worden meegenomen dat Opdrachtgever ook de telefonische dienstverlening voor het Centrum voor Jeugd en Gezin en het gemeentelijk Servicepunt binnen de Cloud contact center oplossing kan verzorgen.

- Agenten en Supervisors moeten stuk voor stuk enkel de zaken kunnen zien waar ze volgens de rechtenstructuur toegang toe hebben.
- Agenten en Supervisors van de twee optionele onderdelen moeten zo ingericht kunnen worden, dat zij geen enkele inzage hebben in de agenten, agentgroepen en gespreksopnames van het algemene Contact Center van de gemeente en vice versa.

Inschrijver wordt gevraagd om in een filmpje van maximaal 5 minuten kenbaar te maken hoe rechten op agenten, supervisors en beheerders worden toegekend. Bij voorkeur wordt hierin getoond hoe deze rechten via HelloID of AD/EntraID integratie worden toegewezen.

2. In-, uit- en doorstroomproces

Opdrachtgever heeft zich ten doel gesteld om het in- uit- en doorstroom proces zo soepel mogelijk te laten verlopen. Of een agent of supervisor nu in dienst komt, uit dienst gaat of doorstroomt naar een andere functie, deze wijzigingen moeten naadloos verwerkt worden in de Cloud Contact Center oplossing van Inschrijver.

Inschrijver wordt gevraagd om in een filmpje van maximaal 5 minuten kenbaar te maken hoe uw applicatie het in- uit- en doorstroomproces van Opdrachtgever ondersteunt. Laat hierin minimaal zien dat:

- Een nieuwe agent met de functie Medewerker Contactcentrum in dienst komt en automatisch gekoppeld wordt aan een agentgroep (bijvoorbeeld 14055 Algemeen)
- Een supervisor uit dienst gaat en hoe deze geautomatiseerd uit de applicatie wordt verwijderd op basis van de verstreken uit dienst datum.
- Een agent met de functie Medewerker Contactcentrum verandert van functie naar Managementassistente en wordt hierdoor geautomatiseerd uit de Cloud Contact Center oplossing verwijderd.

3. Callflow tooling

Opdrachtgever wil graag het aanmaken en bewerken van de callflows binnen de Cloud contact center oplossing van Inschrijver zien. Hoe ziet dit eruit? Welke opties worden er geboden en hoe gebruiksvriendelijk is het? Bijvoorbeeld:

- Routing vooraf te definiëren op basis van tijd, datum, IVR-keuzes, calamiteiten-routes, wachttijden, etc.
- Routing naar verschillende agentgroepen/wachtrijen
- Is het mogelijk om door te verbinden naar een extern nummer?
- Hoe kunnen we (calamiteiten)meldteksten plaatsen, via audio-bestanden of tekst to speech en hoe verloopt dit proces?

Inschrijver wordt gevraagd in een filmpje van maximaal 5 minuten kenbaar te maken op welke wijze deze functionaliteit wordt aangeboden en op welke wijze dit voor een functioneel beheerder is ingericht.