

Subgunningscriterium kwaliteit 3: Uitwerking Use Cases

Met dit criterium wil de Aanbestedende Dienst inzicht verkrijgen in de gebruiksvriendelijkheid, technische werking, integratiemogelijkheden en efficiëntie van het door de Inschrijver aangeboden Customer Service platform.

De Inschrijver toont dit aan door middel van een videodemonstratie waarin een aantal voor gedefinieerde use cases worden uitgewerkt. De demonstratie moet een realistisch beeld geven van de werking van het platform in de praktijk, waarbij de volledige procesgang van klantvraag tot beantwoording inzichtelijk wordt gemaakt.

Instructie voor de videodemonstratie

De Inschrijver neemt een videodemonstratie op met een maximale duur van 20 minuten. De video mag bestaan uit een schermopname (screencast) met gesproken toelichting en/of ondertiteling. De demonstratievideo is aangeleverd in het MP4-formaat (H.264) voor optimale compatibiliteit.

De demonstratie dient de werking van het aangeboden Oplossing te tonen aan de hand van de hieronder beschreven use cases.

In de video worden de volgende aspecten zichtbaar gemaakt:

- Gebruiksvriendelijkheid voor verschillende gebruikers (Servicedesk 1^e en 2^e lijn, Contractbeheerder, Contractmanager);
- Technische werking van het platform en de workflow tussen deze rollen;
- Efficiëntie en monitoring van doorlooptijden.

Te demonstreren use cases

Use case 1.1 – Ontvangst en registratie servicecall (1e lijn en 2^e lijn)

Doel: Toon hoe een inkomend telefoongesprek of e-mail wordt ontvangen, geregistreerd en vastgelegd in het platform.

Te tonen elementen:

- Weergave van inkomende contacten (telefoon, e-mail, chat);
- Automatische of handmatige koppeling aan bestaande klant of case;
- Aanmaak van een nieuwe melding met relevante klant- en contactgegevens;
- Gebruiksvriendelijkheid van invoerschermen, zoekfuncties en velden;

Use case 1.2 – Doorzetten naar backoffice en interne workflow

Doel: Laat zien hoe de 1e lijn de melding overdraagt aan de backoffice en hoe de interne afhandeling plaatsvindt.

Te tonen elementen:

- Overdracht of toewijzing van de case aan een medewerker of team in de backoffice;
- Inzage in taken, notities, bijlagen en statussen;
- Samenwerking binnen het platform (berichten, taakbeheer, workflow);

- Onderscheid tussen hoofdcase en onderliggende activiteiten.

Use case 2.1 – Mogelijkheden m.b.t. Contractbeheer in de Oplossing

Doel: Geef inzicht in de wijze waarop contractbeheertaken in de Oplossing worden uitgevoerd.

Te tonen elementen:

- Beschikbare velden en hoe contractvelden zijn aan te maken, aan te passen en te verwijderen;
- Een overzicht van een aantal opgevoerde contracten, voorzien van metadata van de contracten.
- Een detailoverzicht van een opgevoerd contract
- Inzicht hoe contracten van verschillende afnemers worden vastgelegd op organisatieniveau tot vier (4) niveau's diep.
- Hoe notificaties/meldingen worden toebedeeld aan contractmijlpalen (x aantal dagen voor einddatum)
- Hoe notificaties/meldingen worden ontvangen en toon de notificatie.
- Autorisatie toekennen aan een contract.
- Hoe een inkoopdossier (bijv. in .zip) aan een contract kan worden toegevoegd;
- Hoe de Oplossing inzicht geeft in de status van een contracten zoals concept, actief of afgelopen;
- Hoe interdepartementale (Rijksbrede) Raamovereenkomsten (ROK's) in één keer op te voeren en zichtbaar te maken zijn voor meerdere Afnemers;
- Op welke wijze download-, kijk-, en zoekmogelijkheden naar contracten en leveranciers in de Oplossing werkt.

Use case 2.2 – Rapportages en managementinformatie

Doel: Geef inzicht in de mogelijkheden voor rapportage in de Oplossing. Hierbij gaat het om zowel servicemanagementwerkzaamheden als contractbeheer.

Te tonen elementen:

- Hoe een geautoriseerde gebruiker voor een raadpleegfunctie zelf eenvoudig (management)informatie kan genereren door middel van rapportagemogelijkheden via de Oplossing, zoals een totaaloverzicht van lopende contracten per afnemer, status contract en looptijd contract en overige contract(meta)data;
- Hoe rapportages over servicemanagementtickets zijn te genereren, zoals openstaand & afgehandeld;
- Hoe de lay-out van rapportages is aan te passen;
- Toon een export van een contractrapportage. (Bij het exporteren van data naar Excel dient dezelfde dataindeling te worden aangehouden zoals deze is vastgelegd in de Oplossing. Kolomnamen komen dus overeen met de veldnamen.)