

Requirementsdocument

Requirements workloadverdelingssysteem SBB

Herziene versie ten behoeve van marktverkenning en voorbereiding aanbesteding

Versie	2.1
Datum	30 maart 2026

1. Aanbestedingsgerichte ontwerpprincipes

Principe	Uitwerking
Leveranciersafhankelijk	Eisen beschrijven de gewenste werking, niet een specifieke productarchitectuur of leverancier.
Configureerbaar	Beslisregels, prioriteitsregels, capaciteitsparameters en rolrechten moeten door SBB beheerd kunnen worden.
Uitlegbaar	De oplossing moet onderbouwen waarom een casus, prioriteit, route of toewijzing op een bepaalde manier tot stand komt.
Integreerbaar	De oplossing moet aansluiten op de bestaande Microsoft- en SBB-omgeving via standaardkoppelingen of API's.
Schaalbaar	De oplossing moet later uitbreidbaar zijn naar andere werkstromen, rollen of rapportages.

2. Functionele eisen

Onderstaande eisen zijn geclusterd per domein. Per eis is het minimum beschreven dat SBB in de aanbesteding moet kunnen uitvragen. Waar relevant kan in een latere fase onderscheid worden gemaakt tussen knock-out eisen, wensen en gunningscriteria.

F1 Automatische casustoewijzing (Must have)

- De oplossing wijst aanvragen en werkitens automatisch toe op basis van actuele beschikbaarheid, contractomvang, rol, Branchecertificering, competenties, locatie en ingestelde capaciteitsgrenzen.
- De oplossing ondersteunt een tijdelijke uitsluiting van medewerkers, bijvoorbeeld bij ziekte, verlof, opleiding of andere afwezigheid.
- Handmatige override door bevoegde gebruikers blijft mogelijk, met registratie van gebruiker.
- Toewijzingslogica moet uitlegbaar zijn en mag niet leiden tot ongewenste bevoordeling op niet-functionele kenmerken zoals dienstjaren.

F2 Capaciteitsgestuurde planning (Must have)

- De oplossing rekent met netto beschikbare capaciteit per medewerker of team.
- De oplossing ondersteunt verschillende afspraaktypen, duurcategorieën en normtijden.
- De oplossing voorkomt overbelasting door werkpakketten af te stemmen op beschikbare tijd en ingestelde grenzen per periode.

F3 Selfservice voor afspraakplanning (Must have)

- Leerbedrijven moeten binnen gestelde kaders zelf afspraken kunnen kiezen of bevestigen via Mijn SBB of een geïntegreerd portaal middels API-koppelingen.
- Beschikbare tijdsloten worden bepaald door agenda, werkvoorraad, kanaalkeuze en planningsregels.
- De oplossing ondersteunt afhandeling van wijzigingen of annuleringen.

F4 Slimme intake en prescreening (Must have)

- De oplossing herkent het type aanvraag en toont relevante context uit eerdere contacten, erkenningen, signalen en beschikbare bronsystemen.
- Voor nieuwe leerbedrijven moet een verplichte fysieke workflow kunnen worden afgedwongen wanneer SBB dit als beleidsregel instelt.
- De oplossing signaleert ontbrekende informatie of documenten voordat capaciteit wordt ingepland.

F5 Prioritering en termijnbewaking (Must have)

- De oplossing kent prioriteitslabels of prioriteitsscores toe op basis van configureerbare regels.
- De oplossing bewaakt wettelijke en interne termijnen, inclusief waarschuwingen bij dreigende overschrijding.
- Prioriteit en SLA moeten zichtbaar zijn in de werkvoorraad, planning en dashboards.

F6 Routeoptimalisatie en kanaalsturing (Must have)

- De oplossing ondersteunt routevoorstellen voor fysieke bezoeken op basis van locatie, prioriteit, afspraakvenster en reistijd.
- De oplossing moet fysieke bezoeken kunnen onderscheiden van telefonische of digitale contactvormen.

F7 Rolverdeling binnendienst en buitendienst (Must have)

- De oplossing ondersteunt verschillende rollen, bevoegdheden en werkbakken voor binnendienst (planning), buitendienst, teamleiding en beheer.
- De oplossing ondersteunt verschillende gebruikersgroepen die aan verschillende afspraakvormen kunnen worden toegekend.
- Samenwerking, overdracht en zicht op elkaars acties moeten binnen autorisatiegrenzen ondersteund worden.

F8 Administratieve ondersteuning en verslaglegging (Should have)

- De oplossing ondersteunt terugkoppelingen om dubbele invoer te vermijden.
- Indien SBB hiervoor kiest, moet de oplossing kunnen integreren met AI-ondersteunde verslaglegging en conceptverslagen in BREIN.

F9 Juridisch verantwoorde afhandeling (Must have)

- De oplossing ondersteunt vastlegging van statusovergangen en dossierhistorie.
- Wijzigingen moeten herleidbaar zijn tot gebruiker, tijdstip en actie.

F10 Dashboards en stuurinformatie (Must have)

- De oplossing levert operationele en managementdashboards voor werkvoorraad, capaciteit, doorlooptijd, reistijd, kanaalmix en benutting.
- Filters op sector, regio, team, rol, risicoprofiel en type aanvraag moeten ondersteund worden.
- KPI's moeten herleidbaar zijn tot casusniveau of bronniveau binnen de autorisatiegrenzen van SBB.

F11 Grote accounts en ketens (Should have)

- De oplossing ondersteunt een afwijkende workflow voor ketens of grote accounts.
- Beoordeling op hoofdkantoorniveau, periodieke audits en doorvertaling naar vestigingen moeten ondersteund kunnen worden.

F12 Internationale planning en IBPV (Could have)

- De oplossing ondersteunt tijdzonegevoelige planning, internationale beschikbaarheidsvensters.
- Internationale werkdruk moet zichtbaar kunnen worden gemaakt in de capaciteitsverdeling.

F13 Extra features (Nice to have)

- De oplossing ondersteunt beslisregels voor routing naar binnendienst, buitendienst of digitale afhandeling. (Could have)

3. Technische en niet-functionele eisen

ID	Eis	Prioriteit	Minimale uitwerking
T1	Integraties	Must have	Integratie met BREIN CRM heeft prioriteit. Daarnaast moet koppeling of uitwisseling mogelijk zijn met Outlook en AFAS via API's.
T2	Autorisatie en beveiliging	Must have	Rolgebaseerde autorisatie, logging van toegang en aansluiting op de beveiligings- en privacykaders van SBB zijn vereist.
T3	Logging en audittrail	Must have	Alle relevante gebruikershandelingen, mutaties en uitzonderingen worden gelogd en exporteerbaar gemaakt.
T4	Beheerbaarheid	Must have	SBB moet configuraties, gebruikers, rollen en kernparameters zelfstandig kunnen beheren. Leverancier levert documentatie en overdraagbare beheerinstruaties.
T5	Openheid en overdraagbaarheid	Must have	De oplossing mag geen onnodige black box zijn. Uitlegbaarheid van beslisregels, beheer van configuratie en dataportabiliteit zijn vereist.
T6	Schaalbaarheid	Must have	De oplossing moet uitbreidbaar zijn naar extra werkstromen, rollen, regio's en rapportages zonder fundamentele herbouw.
T7	Performance en beschikbaarheid	Should have	De oplossing moet geschikt zijn voor gelijktijdig gebruik door verschillende rollen en voor piekbelasting rondom aanvraagvolumes en planningsmomenten.