

Demoscripts

Aanbesteding: Inzicht in Telefonie

Aanbestedende dienst: SNN

Relevante paragrafen in Beschrijvend document:

- paragraaf 6.4.2 beoordelingsprincipe (zie: kwaliteitscriterium 3, Demonstratie)
- paragraaf 6.4.7 Beoordeling kwaliteitscriterium 3

1. Inleiding

In de aanbesteding Inzicht in telefonie wordt in het kader van gunningscriterium 3 (Demonstratie) aan leveranciers gevraagd hun oplossing te demonstreren aan medewerkers van het SNN. In het kader van level playing field is het van belang dat alle leveranciers eenzelfde verhaallijn doorlopen zodat het beoordelingsteam uiteindelijk in staat is de demonstraties op correcte wijze te beoordelen. Hiervoor zijn onderstaande scenario's opgesteld.

Inschrijvers dienen de hieronder beschreven scenario's te gebruiken voor het demonstreren van hun oplossing. De namen in de scenario's zijn fictief.

2. Scenario's

A. Subsidiemedewerker

Anouk begint de dag op kantoor van SNN. Ze ziet op het rooster dat ze beldienst heeft. Nadat ze haar laptop heeft opgestart, meldt ze zichzelf aan in de belgroep van team Duurzaamheid. Ze ziet dat er nog geen wachtenden zijn in de rij. Ze kan zien dat Paul en Bas ook zijn aangemeld voor beldiensten in dezelfde belgroep.

Na 5 minuten ontvangt ze haar eerste gesprek. Ze stelt een aantal controlevragen om vervolgens de klant te helpen. Het is een uitgebreid gesprek, maar Anouk weet de klant goed te helpen. Nadat ze het gesprek heeft afgerond ziet ze tot haar schrik dat de gemiddelde gesprekstijd 10 minuten is geweest en dat er ondertussen 4 wachtenden zijn in de lijn.

De volgende klant belt. Tom heeft een vraag over de subsidieregeling Isolatie Nij Begun, en kiest in het keuzemenu de afdeling Duurzaamheid. Hij krijgt Anouk, een medewerker van Team Duurzaamheid, aan de lijn en begint met vragen stellen. Anouk merkt al gauw dat dit over een andere regeling gaat en zegt dat ze hem beter kan doorverbinden naar een collega van de juiste afdeling. Vervolgens belt ze de belgroep van INB op en wacht tot ze een medewerker van dit team, Aaron in dit geval te spreken krijgt en geeft de nodige informatie door. Hierna klikt ze op "Doorverbinden" en krijgt Aaron van INB Tom aan de lijn.

Anouk wil Tom doorverbinden naar de belgroep van Isolatie Nij Begun. Ze wacht een aantal minuten (maximaal drie) en krijgt niemand aan de lijn van dit team. Ze wil de beller niet koud doorverbinden, omdat dit niet de werkafspraken is. Vervolgens kijkt Anouk in Teams om te zien wie er van team INB allemaal beschikbaar zijn om de telefoon aan te nemen. Het liefst kan ze ook zien wie er allemaal in de call queue zit van deze afdeling. Ze ziet dat Denise beschikbaar is en belt haar rechtstreeks. Denise neemt de telefoon op en geeft aan dat ze Tom wel te woord kan staan. Anouk verbindt vervolgens de lijn door en het gesprek wordt bij de juiste afdeling verder opgepakt.

Wilma belt naar het nummer van team Duurzaamheid en krijgt Olaf aan de lijn. Wilma heeft een vraag over de Gemeentelijke subsidie energiebesparende maatregelen Drenthe. Ze heeft een aanvraag ingediend en heeft eerder in de week contact gehad met Anouk. Ze vraagt daarom gelijk of ze haar weer kan spreken, omdat die iets voor haar zou uitzoeken. Olaf kijkt in Teams en ziet dat Anouk beschikbaar is en belt haar om de situatie uit te leggen. Anouk weet om welk project het gaat en Olaf verbindt Wilma vervolgens met haar door.

Omdat Anouk vandaag wat eerder naar huis moet, en de drukte in de belgroep dit toelaat, meldt ze zich af van de belgroep.

B. Projectondersteuner subsidies

Aan het begin van de werkdag start Paul de inzichten applicatie in Teams op. Om 08.30 uur kijkt Paul of iedereen met beldienst is aangemeld in de betreffende belgroepen. Paul ziet dat medewerker Anouk niet is aangemeld in de reguliere belgroep. Paul stuurt haar een bericht via Teams met de vraag of zij de belgroep wil aanzetten. Anouk meldt zich vervolgens aan.

Paul ziet dat er een toenemende wachtrij is. Op het dashboard controleert Paul of de medewerkers met beldiensten allemaal aan het bellen zijn en hij ziet dat dat zo is. In de lijst met beschikbare medewerkers ziet Paul dat Bas aanwezig en beschikbaar is. Paul stuurt hem een bericht en vraagt hem om deel te nemen in de belgroep om de wachtrij weg te werken.

Paul stelt de belplanning op voor over twee weken. De zomervakantie staat voor de deur en hij heeft moeite om de bezetting goed rond te krijgen. Hij wil graag inzien hoeveel telefoongesprekken er waren in de voorgaande twee zomerperioden. Hij downloadt deze gegevens en komt tot de conclusie dat het in de afgelopen twee jaar de zomerperiode structureel minder telefoongesprekken zijn. In samenspraak met Maarten, de manager van de afdeling subsidies, plant Paul in deze periode een medewerker minder in op de beldiensten.

C. Teamleider subsidies

Als teamleider coacht Tim subsidiemedewerkers om te zorgen dat de gesprekken beter verloopt. Omdat Bas nog maar net in dienst is en graag zijn gesprekken wil verbeteren, kijkt Tim de gegevens van Bas van de afgelopen 3 maanden. Het valt Tim op dat de gesprekken van Bas gemiddeld bijna twee keer zo lang duren. Met tips van Tim kan Bas duidelijker en sneller het probleem achterhalen en gesprekken sneller afronden.

De teamleider Tim heeft het idee dat een van zijn medewerkers niet goed functioneert. Hij ontvangt hierover meerdere signalen en wil dit met cijfers onderbouwen. Hij bekijkt hoeveel telefoongesprekken Daan heeft afgehandeld. Het valt Tim op dat hij meer dan 60% niet opneemt. Dit is significant hoger dan het gemiddelde.

Tim heeft als KPI meegekregen dat de gemiddelde gesprekstijden binnen een bepaalde norm moeten vallen en dat de groep van 15 medewerkers 3000 gesprekken per maand kunnen afhandelen. Hij heeft al gehoord dat het de afgelopen maand enorm druk was. Om zijn onderbuikgevoel te controleren met data, bekijkt hij of download hij het rapport van de afgelopen maand. Tim ziet op één opslag dat de gemiddelde gesprekstijden binnen de norm zijn, maar dat het aantal gesprekken wel meer zijn dan verwacht: 3500 in plaats van 3000.

D. Medewerker secretariaat

Er belt een klant naar het algemene nummer van het SNN, de klant hoort een keuzemenu en toetst 5 in omdat hij niet weet bij welke afdeling hij moet zijn. Sofie, de medewerker van het secretariaat, krijgt de klant aan de lijn. Sofie vraagt uit waar het over gaat, vraagt naar een projectnummer en onderwerp. Op basis van de ontvangen informatie bepaalt Sofie waar ze de klant naar toe moet doorverbinden. Ze controleert hoeveel wachtenden er zijn in de desbetreffende belgroep voor deze klant zodat Sofie dat kan terugkoppelen aan de klant. Ze verbindt in dit geval de klant door naar een andere belgroep, die van Duurzaamheid.

Als er te veel wachtenden zijn in een belgroep, dan wordt de overloop automatisch doorverbonden naar het secretariaat. Het valt Sofie op dat ze vandaag wel veel telefoongesprekken ontvangt voor de subsidies van team Europese Subsidies. Ze krijgt wederom een klant aan de lijn. Ze wil graag inzien waarom er niet wordt opgenomen. Zijn ze allemaal telefonisch in gesprek? Sofie wil graag snel inzien wie er aanwezig zijn vanuit het team Europese Subsidies om vervolgens deze medewerker te vragen om het gesprek over te nemen. Ze verbindt het gesprek daarna warm door.

Het is tijd voor pauze voor Sofie. Om te voorkomen dat haar collega Milou wordt overspoeld met telefoongesprekken bekijkt ze binnen één opslag hoe druk het is bij de andere belgroepen. Sofie ziet dat er overal minder dan 3 wachtenden zijn en besluit om met pauze te gaan.

In de pauze spreekt Sofie met Paul. Paul geeft aan dat het vandaag druk is bij de team Duurzaamheid, omdat het gerucht gaat dat de subsidiepot bijna leeg is. Dit gerucht klopt niet, maar er bellen wel veel particulieren omdat ze bang zijn om achter het net te vissen. Sofie springt hierop in om het bandje van het keuzemenu aan te passen. Ze voegt de opmerking toe: “Belt u voor subsidies X, Y en Z? Onlangs was het nieuws dat de subsidiepot bijna leeg is. Dit klopt niet. Er is voldoende geld beschikbaar. U kunt het gehele jaar 2026 nog uw subsidie aanvragen. Heeft u andere vragen? Blijf dan aan de lijn.” Na deze tijdelijke verandering halveert de drukte.

E. Functioneel beheerder

Fedde, de functioneel beheerder van de applicatie, zorgt ervoor dat de applicatie goed blijft werken en is eerste aanspreekpunt binnen de organisatie. Maandag starten er drie nieuwe collega's bij team Isolatie Nij Begun. Deze medewerkers zijn al aangemaakt in de Microsoft omgeving. Fedde geeft hun de rechten om deel te kunnen nemen in de belgroep Nij Begun. Verder is er een collega Nico overgestapt naar een ander subsidieteam. Fedde zorgt ervoor dat Nico niet meer deelneemt in de belgroep van zijn oude team en geeft Nico toegang om deel te nemen in de belgroep van het nieuwe team.

Paul komt bij Fedde op de lijn. Er is een storing in de applicatie en deze werkt daarom niet goed en er geen inzicht meer is. Een prio 1 storing dus. Fedde bekijkt het probleem en maakt een aantal screenshots. Fedde kan zelf niet het probleem oplossen en zet deze storing door naar de leverancier. De leverancier laat zien hoe hij deze melding ontvangt en afhandelt. Binnen 2 uur is deze storing verholpen.

Fedde is gevraagd om een nieuwe belgroep aan te maken. Binnen SNN begint er een nieuw subsidieteam. Omdat Fedde dit niet dagelijks doet, wil hij graag weten hoe hij dit moet doen. De leverancier laat zien hij Fedde deze informatie kan vinden of opvragen. De leverancier kan een werkinstructie laten zien die Fedde kan gebruiken voor het aanmaken van een nieuw subsidieteam. Fedde voert vervolgens deze stappen uit. |

Voor een IT Audit levert Fedde allerlei gegevens aan. Fedde toont aan dat gegevens voor telefonie automatisch na 2 jaar wordt verwijderd in de applicatie. De leverancier kan dit laten zien dat dit automatisch gebeurt met logging.

Er vindt een nieuwe release plaats van de applicatie. De leverancier laat zien hoe Fedde wordt geïnformeerd over deze release en hoe de leverancier dit uitrolt. Fedde controleert welke wijzigingen er zijn, voordat de release plaats vindt. Hier valt één wijziging op. Fedde informeert zelf alle gebruikers over deze wijziging.

F. Manager afdeling Subsidies

De manager van de afdeling subsidies, Maarten, wil graag inzien hoe het gaat met het communicatiekanaal telefonie. Ondanks de standaard rapportages die hij kan inzien, is hij nieuwsgierig naar de drukte op de telefonie van het subsidieteam Isolatie Nij Begun. De regeling is net open en hij wil graag inzien hoe dat verloopt.

Hij downloadt of bekijkt een rapportage van dit subsidieteam en bekijkt hierin het aantal beantwoorde telefoongesprekken, aantal verbroken telefoongesprekken en waarom. Met waarom kan Maarten zien dat of de medewerker of de beller het telefoongesprek verbreekt.

Omdat Maarten iedereen opdracht heeft gegeven binnen het team om telefoongesprekken af te handelen, wil hij inzien of de medewerkers hier gehoor aan heeft gegeven. Hij mag niet op individueel niveau inzien hoe elke medewerker het gedaan heeft en Maarten bekijkt daarom naar de ratio van het aannemen / niet aannemen van gesprekken door de medewerkers. Met een ratio van 98% ziet Maarten met tevredenheid dat het team goed bereikbaar is geweest.