

Bijlage P – Concretisering van gevraagde functionaliteit in relatie tot (mogelijke) toekomstige uitbreidingen

Uit de nota van inlichten I blijkt dat er veel vragen zijn die gaan over eventuele uitbreidingen en de kosten die ermee gemoeid zijn. We beseffen dat een goede concretisering hiervan helpt om duidelijkheid te verschaffen en een gelijk speelveld te waarborgen.

Hieronder staat eerst een model van drie classificaties en vervolgens geven we aan welke functionaliteiten onder welke classificatie vallen.

Classificatie van functionaliteiten

De functionaliteiten van het Communicatieplatform kunnen worden verdeeld in drie groepen:

- A. Nu zeker;
- B. Waarschijnlijk straks (het is waarschijnlijk dat BVO NL dit binnen de contractduur gaat inzetten);
- C. Wellicht ooit (toekomstige mogelijkheden waarvan BVO NL de noodzaak nu niet kan inschatten).

A. Nu zeker - De desbetreffende functionaliteit:

- Is onderdeel van de scope/oplossing bij aanvang overeenkomst;
- Moet nu worden aangeboden (inclusief prijs);
- Wordt door BVO NL afgenomen bij de eerste go-live;
- Wordt door BVO NL in gebruik genomen bij eerste go-live of binnen enkele maanden daarna.

B. Waarschijnlijk straks - De desbetreffende functionaliteit:

- Is geen onderdeel van de scope/oplossing bij aanvang overeenkomst;
- Moet nu wel worden aangeboden (inclusief prijs) zodat duidelijk is dat het via de oplossing van de opdrachtnemer wordt aangeboden en zodat duidelijk is wat de kosten zijn;
- Wordt nu dus ook beoordeeld;
- Wordt op afroep van BVO NL door opdrachtnemer geleverd, waarbij opdrachtnemer het realiseert en gebruiksklaar oplevert binnen 8 maanden;
- Wordt in gebruik genomen op een moment dat volgt uit de planning die opdrachtnemer en BVO NL maken t.b.v. deze uitbreiding.

C. Wellicht ooit - De desbetreffende functionaliteit:

- Is geen onderdeel van de scope/oplossing bij aanvang overeenkomst;
- Is voor de opdrachtnemer geen verplichting om te leveren;
- Wordt via de herzieningsclausule uitgevraagd tegen de tijd dat dergelijke functionaliteit voor BVO NL noodzakelijk is.

Samenvattend

A: verplichting naar beide partijen, dus zit in de oplossing en inschrijving

B: opdrachtnemer committeert zich dat de oplossing mogelijk is en tegen welke prijs, dus zit in de oplossing en inschrijvingsprijs.

C: alles wat niet onder A of B valt (toekomstmuziek).

Toekenning functionaliteiten aan classificatie voor Bijlage K en J

Al het genoemde in bijlage J kan worden geïnterpreteerd als classificatie A, voor zover het een te leveren functionaliteit is (er staan namelijk ook zaken genoemd die we duidelijk niet willen zoals bijvoorbeeld bij Analoge Apparatuur, LCR en Vast-Mobiel integratie).

De onderstaande lijst refereert aan de paragrafen van Bijlage K:

- Algemeen – A;
- Omnichannel meerdere kanalen – A;
- Omnichannel e-mail – A;
- Omnichannel chat(bot) en overige – B;
- Wachtrij basis – A;
- Wachtrij extra functies (terugbellen) – B;
- Meldteksten – A;
- Gespreksverdeling – A;
- Rol gebaseerde autorisatie – A;
- Rapportages – A;
- Rapportages van de CCaaS integreren met rapportages van Teams – B;
- Klanttevredenheidsonderzoek – B;
- Registratie audiokwaliteit – A;
- Toekomstige callcenter functionaliteiten – C.

Toekenning functionaliteiten aan classificatie voor PvE / Bijlage B

Ten aanzien van Eis 148 in het programma van eisen, die gaat over de integratie tussen Teams en CCaaS, geldt de volgende classificatie:

- Synchronisatie van beschikbaarheid (Presence Sync) – A;
- Start / stop opname van gesprekken vanuit Teams – C;
- Transcriptie van calls en sentimentanalyse (AI) – C;
- IVR-keuze zichtbaar voor agent bij binnenkomend gesprek – A;
- Kunnen zien of een agent beschikbaar is voor collega, maar niet voor cliënten – A;
- Email (metadata) integratie zodat mail in Outlook blijft – A.

Ten aanzien van Eis 149 in het programma van eisen, die gaat over functionaliteit van (de combinatie/integratie tussen Teams en) de CCaaS, geldt de volgende classificatie:

- Call routing naar wachtrijen / skill-based routing – A;
- Toetsinvoer of spraakgestuurde keuzes (IVR) – A;
- Uitgebreide agentstatussen – A;
- Onderlinge zichtbaarheid van agentstatus – A;
- Actuele wachtrijstatistieken (Wallboards) – A;
- Beheer van wachtrijen door supervisors – A;
- Vastleggen van gespreksresultaten of notities – A;
- Rapportages en historische data naar BI – A.

Volgorde bepaling van juistheid van de classificaties

We beseffen dat er sprake is van veel documenten en informatie. Indien er onverhoopt een inconsistentie blijkt tussen de hieronder genoemde documenten, ten aanzien van hetgeen in deze bijlage is besproken, dan geldt de onderstaande volgorde van die documenten bij de bepaling van wat juist is:

1. Deze bijlage P;
2. Het Programma van Eisen, bijlage B;
3. Bijlagen J en K;
4. Het Beschrijvend document.

