



Belastingdienst

Marktconsultatie Quality Monitoring

Kenmerk: IUC14-006 Quality Monitoring

Belastingdienst / Centrum voor Facilitaire Dienstverlening
Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst
John. F. Kennedylaan 8
7314 PS Apeldoorn

Datum : 1-5-2015
Versie: 1.0

- © Gehele of gedeeltelijke overname of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoudsopgave

HOOFDSTUK 1: ALGEMEEN	3
1.1 INLEIDING	3
1.2 DE BELASTINGDIENST	3
1.2.1 <i>De organisatie</i>	3
1.2.2 <i>Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst</i>	3
1.3 DOELSTELLING MARKTCONSULTATIE	4
1.4 RANDVOORWAARDEN MARKTCONSULTATIE	4
1.5 LEESWIJZER	4
HOOFDSTUK 2: DE TE VOLGEN PROCEDURE.....	5
2.1 ALGEMEEN	5
2.2 AANKONDIGING	5
2.3 SCHRIFTELIJKE MARKTCONSULTATIE	5
2.4 AANLEVEREN GEGEVENS MARKTCONSULTATIE	5
2.5 COMMUNICATIE TIJDENS DE MARKTCONSULTATIE	5
2.6 CONTACTPERSONEN	5
2.7 UITERSTE DATUM VOOR AANLEVERING VAN DE BEANTWOORDING VAN DE MARKTCONSULTATIE	6
2.7.1 <i>Wijze van aanlevering van de beantwoording</i>	6
2.8 VOORWAARDEN AAN DE BEANTWOORDING	6
2.9 VERTROUWELIJKHEID	6
2.10 PLANNING	6
HOOFDSTUK 3: BESCHRIJVING HUIDIGE SITUATIE	7
3.1 HUIDIGE SITUATIE	7
3.2 TOEKOMSTIGE SITUATIE	7
HOOFDSTUK 4: VRAGEN	8
HOOFDSTUK 5: BIJLAGE	10

HOOFDSTUK 1: Algemeen

1.1 Inleiding

Voor u ligt de Marktconsultatie Quality Monitoring.

Met behulp van deze marktconsultatie onderzoekt de Belastingdienst de mogelijkheden van Quality Monitoring als bijdrage aan de realisatie van haar doelstellingen.

In dit hoofdstuk wordt de Belastingdienst, het doel en de omvang van deze marktconsultatie beschreven.

1.2 De Belastingdienst

1.2.1 De organisatie

De Belastingdienst maakt deel uit van het ministerie van Financiën. Het ministerie van Financiën is verantwoordelijk voor het financieel-economisch beleid in Nederland, het beheer van de overheidsfinanciën en het beleid rond de financiële markten. Het ministerie heeft een centrale rol bij het opstellen van de rijksbegroting en de miljoenennota, en bewaakt de begrotingsuitgaven.

De bekendste taak van de Belastingdienst is het heffen en innen van belastingen en premies. Jaarlijks verwerkt de Belastingdienst de verschillende aangiften van 10 miljoen particulieren en 1,1 miljoen ondernemers. De Belastingdienst int niet alleen, maar keert ook uit. Zo verzorgt de Belastingdienst bijvoorbeeld de uitbetaling van inkomensafhankelijke toeslagen voor kinderen, kinderopvang, huur en zorg. Andere belangrijke taken zijn:

- opsporen van fiscale, economische en financiële fraude;
- toezicht houden op de invoer, uitvoer en doorvoer van goederen;
- toezicht houden op het naleven van de fiscale wetten en regels.

Bij de Belastingdienst werken in totaal circa 30.000 medewerkers.

Meer informatie over de organisatie van de Belastingdienst kunt u vinden op de internetsite www.belastingdienst.nl.

1.2.2 Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst

Het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) Belastingdienst is als onderdeel van het B/CFD verantwoordelijk voor de inkoop van producten en diensten voor de Belastingdienst. Deze verantwoordelijkheid komt onder meer tot uitdrukking in het feit dat het B/CFD de aanbestedende dienst is die namens de Belastingdienst deze marktconsultatie voor de Quality Monitoring uitvoert.

Afhankelijk van de aard van het product of de dienst onderhoudt het Inkoopuitvoeringscentrum nauw contact met de betrokken organisatieonderdelen en de interne gebruiker.

1.3 Doelstelling marktconsultatie

De Belastingdienst overweegt om Quality Monitoring voor in het Contact Center te verwerven. Met behulp van Quality Monitoring probeert de Belastingtelefoon de dienstverlening richting de burger te verbeteren.

De Belastingdienst streeft er naar om zoveel als mogelijk te werken met Standaardprogrammatuur, ook wel "COTS" (commercial off the shelf) genoemd.

De resultaten van de marktconsultatie worden mogelijk verwerkt in documenten ten behoeve van een eventuele verwerving, zonder dat deze herleidbaar zijn tot de deelnemers aan de marktconsultatie.

1.4 Randvoorwaarden marktconsultatie

Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden in het kader van een uit te voeren verwerving. Evenmin zullen bij de marktconsultatie betrokken partijen op enige wijze worden uitgesloten van eventuele participatie in een verwervingstraject.

Marktpartijen komen door deel te nemen aan de marktverkenning niet in een bevoordeelde of benadeelde positie op het moment van een toekomstig verwervingstraject.

Deelnemers aan de marktconsultatie kunnen geen rechten ontleen aan deelname aan de marktconsultatie of aan enige informatie die tijdens de marktconsultatie wordt verstrekt. Het honoreren van claims van marktpartijen over het gebruik van informatie of vertrouwelijkheid is niet mogelijk.

De Belastingdienst zal de informatie uit de marktconsultatie zo nodig gebruiken om een goed beschrijvend document te kunnen opstellen bij een eventueel verwervingstraject. De Belastingdienst behoudt zich alle rechten voor bij de vaststelling van het uiteindelijke eventuele verwervingstraject.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 is aangegeven welke procedure de Belastingdienst volgt bij deze marktconsultatie,
Hoofdstuk 3 beschrijft de huidige situatie, de toekomstvisie en een globaal overzicht van de scope en doelstellingen,
In hoofdstuk 4 zijn de vragen opgenomen,
In hoofdstuk 5 is de bijlage opgenomen.

HOOFDSTUK 2: De te volgen procedure

2.1 Algemeen

De aanvragende dienst is:
Belastingdienst/Centrum voor facilitaire dienstverlening (B/CFD)
Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst.

Contactpersoon:
Mevrouw Irma Mulder-Hospers (senior inkoper IUC Belastingdienst)
Email: eh.mulder-hospers@belastingdienst.nl

2.2 Aankondiging

Om zo veel mogelijk marktpartijen te bereiken wordt de marktconsultatie via Tendered gepubliceerd.

2.3 Schriftelijke marktconsultatie

De marktconsultatie bestaat uit een schriftelijke vragenlijst.

2.4 Aanleveren gegevens marktconsultatie

Wij verzoeken u de beantwoording in de Nederlandse taal te doen.

2.5 Communicatie tijdens de marktconsultatie

Tijdens de marktconsultatie verloopt alle communicatie met de Belastingdienst met betrekking tot dit onderwerp via de contactpersoon.

De Belastingdienst tracht vragen per e-mail over deze marktconsultatie, die uiterlijk dinsdag 12 mei 2015 (12.00 uur) worden gesteld uiterlijk donderdag 21 mei 2015 (12:00 uur) te beantwoorden.

2.6 Contactpersonen

Wij verzoeken u met betrekking tot de gegevens van contactpersonen die uw organisatie vertegenwoordigen het volgende format te hanteren:

Naam:

Functie:

Organisatie(onderdeel):

Telefoon:

E-mail:

2.7 Uiterste datum voor aanlevering van de beantwoording van de marktconsultatie

Wij verzoeken u de beantwoording uiterlijk, digitaal, aan te leveren op: **Donderdag 28 mei 2015, 12:00 uur**.

E-mail: cict.inkoop.aanbestedingen@belastingdienst.nl

Contactpersoon:

Mevrouw G.D. Buring-Ubels (medewerkster IUC Belastingdienst)

Tel: (055) 528 63 87

E-mail: gd.buring-ubels@belastingdienst.nl

2.7.1. Wijze van aanlevering van de beantwoording

- Gebruikmakend van bijgesloten beantwoordingssjablonen,
- Via e-mail,
- Teksten in Microsoft Word 2010 (of eerder),
- Spreadsheets opgemaakt in Microsoft Excel 2010 formaat (of eerder),
- Overige documentatie mag als PDF-bestand worden aangeleverd,
- Als onderwerp van uw beantwoording onderstaande opnemen:

Marktconsultatie Quality Monitoring Belastingdienst
<naam organisatie>

2.8 Voorwaarden aan de beantwoording

Het deelnemen aan de marktconsultatie is voor zowel deelnemers, als de Belastingdienst vrijblijvend. Partijen (inclusief partijen die niet deelnemen aan de marktconsultatie) kunnen aan deze marktconsultatie geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens de Belastingdienst ontleen.

Voor het uitbrengen van de beantwoording en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden en te verstrekken materialen kunnen aan de Belastingdienst geen kosten in rekening worden gebracht.

2.9 Vertrouwelijkheid

De Belastingdienst zal alle reacties die zij ontvangt vertrouwelijk behandelen en uitsluitend gebruiken ten behoeve van een eventueel verwervingstraject.

2.10 Planning

Verzenden marktconsultatie	:	Vrijdag 1 mei 2015
Stellen van vragen tot	:	Dinsdag 12 mei 2015, 12:00 uur
Versturen antwoorden	:	Donderdag 21 mei 2015, 12:00 uur
Ontvangen reacties	:	Donderdag 28 mei 2015, 12:00 uur

HOOFDSTUK 3: Beschrijving huidige situatie

3.1 Huidige situatie

De Belastingdienst heeft medio 2015 twee contactcenter-omgevingen in productie. Er wordt onderscheid gemaakt in een omgeving voor Small and Medium Enterprises (SME) en Large Enterprises (LE). De SME bedient de kleinere klanten (< 50 seats) binnen de Belastingdienst en de LE bedient de BelastingTelefoon, die qua call-load en aantal seats tot de grootste Contact Centers van West Europa behoort.

Via deze omgevingen worden vanuit B/CIE contact center infrastructuur diensten geleverd aan diverse klanten.

De SME- en LE-omgevingen zijn functioneel in basis gelijk en technisch vrijwel volledig vergelijkbaar ingericht.

Momenteel gebruikt de Belastingdienst alleen het inbound telefoniekanaal.

Hiervoor is integratie met het CCI (contactcenter infrastucture) platform van de Belastingtelefoon vereist (Genesys 8.x HA Framework).

3.2 Toekomstige situatie

Voor het kanaal telefonie (huidige situatie):

Met behulp van QM wenst de Belastingtelefoon de kwaliteit van de agent naar een hoger plan te tillen. QM is het, door middel van het meeluisteren, meekijken, opnemen en/of registreren van telefonische klantcontacten en beeldschermhandelingen, op systematische en overeengekomen wijze vaststellen van prestaties van medewerkers met als doel de kwaliteit van dienstverlening richting klanten te verbeteren.

Concreet zou de Belastingdienst QM in willen zetten t.b.v de volgende doelstellingen:

- Coaching, training en begeleiding van de individuele agent ter verbetering van de gesprekskwaliteit
- Beoordelingsinput voor de individuele agent
- Processignalering gerelateerd aan verbetering van de kwaliteit van klantcontacten.
- Benchmarking tussen teams van agenten.
- Optimalisatie van de opleidingsinspanning

Per agent moeten tussen de 15 en 60 gesprekken per maand kunnen worden opgenomen (zowel audio als screen recording). Dit is gebaseerd op de norm dat er 5 bruikbare gesprekken/maand voor een ervaren agent en 5 bruikbare gesprekken/week voor een agent in opleiding beschikbaar moeten zijn. Uit de praktijk is gebleken dat één op de drie opgenomen gesprekken geschikt is voor beoordelings of kwaliteits doeleinden (zie ook bijlage 2 voor omvang infrastructuur).

Om QM optimaal te benutten dienen hierop aansluitende processen zoals terugkoppeling van resultaten en coaching ook goed geïmplementeerd te worden.

HOOFDSTUK 4: Vragen

Vragen over scope (QM)	
1	Vanuit een marktanalyse blijkt dat de vendors het aandachtsgebied QM zien als onderdeel van Work Force Optimization (WFO). Kunt u een nadere toelichting geven waarom dit wel/niet het geval is? Tevens wil de Belastingdienst graag een toelichting m.b.t. de overige onderdelen van WFO en de integratie hiervan.
2	De Belastingdienst ziet dat er een trend is m.b.t. QM over meerdere kanalen, waarbij de doelstellingen uit paragraaf 3.2 voor de Belastingdienst van belang zijn. Hoe ziet u de WFO/QM-oplossing voor de Belastingdienst? Welke elementen behoren volgens u onderdeel van de beste oplossing te zijn?

Vragen over leverancier	
3	Bent u een partner van Genesys? Zo ja, wat houdt dat in?
4	Indien dit niet het geval is, kunt en wilt u dit binnen 6 maanden realiseren? Graag uw antwoord voorzien van een onderbouwing.

Vragen over het product(en)	
5	Uit welke separaat aan te schaffen onderdelen is uw product opgebouwd. Indien mogelijk graag voorzien van een globale prijs.
6	Kunt u aangeven hoe uw producten zich de komende twee jaar ontwikkelen (roadmap)?
7	Draait uw oplossing in de cloud, on premise of hybride variant?
8	Kunt u aangeven hoe uw producten integreren met een Genesys HA omgeving en welke voordelen dit biedt?
9	De Belastingdienst heeft reeds een WFM-oplossing van Genesys in gebruik, kan uw oplossing hiermee integreren. Zo ja, wat betekent dat?
10	De Belastingdienst gebruikt VMware als basis voor contact center-oplossingen. Ontstaan hierdoor voor uw oplossing aandachtspunten? Zo ja, welke?
11	Ondersteunt u Windows Server 2012 en Oracle DB bij voorkeur 12?
12	Hoe realiseert u met uw producten een HA-oplossing binnen onze Genesys HA omgeving?
13	Is uw oplossing Genesys-gecertificeerd en wat betekent dit? Indien dit niet het geval is bestaat dan de mogelijkheid om dit binnen bijvoorbeeld 6 maanden te realiseren? Graag een onderbouwing van uw antwoord.

Vragen over licentiestructuur	
14	Hoe is uw licentiestructuur en de prijs opgebouwd in relatie tot: (IVR)-poorten, CPU's (VMware ESXi 5.5), aantal agenten (geïnstalleerd of aangemeld)? Dit in relatie tot vraag 3.
15	Kunt u de kosten aangeven van uw oplossing in relatie tot onze omvang (bijlage 2), hierbij onderscheid makend in de huidige (telefonie) en toekomstige situatie (meerdere kanalen)?

16	De Belastingdienst heeft ontwikkel- en testomgevingen om installatie en functionaliteit te kunnen beproeven en wenst hiervoor geen licentiekosten te betalen, zie voor omvang bijlage 2. Graag verneemt de Belastingdienst uw mening hierover.
----	--

Vragen over referentie

17	Heeft u uw oplossing al eens geïmplementeerd in een omgeving van vergelijkbare omvang? Met welk resultaat?
18	Heeft u uw oplossing al eens geïmplementeerd inclusief aansluiting op een contactcenter dat is geïmplementeerd met het Genesys HA 8.x framework van vergelijkbare omvang (bijlage 2) en gebruik (paragraaf 3.2)? Zo ja, waar en met welke resultaten?
19	Kunt u aangeven wat de lessons learned zijn (vanuit de klant bekeken)?

Vragen over support

20	Kunt u aangeven hoe snel u de nieuwe versies van Genesys gaat volgen?
21	De Belastingdienst heeft een DevOps CCI-team. Vanuit deze rol wil de Belastingdienst het recht op nieuwe versies (updates en upgrades) en recht op gebruik van installatieproducten en handleidingen, toegang tot FAQ's, knowledge-base t.b.v. uitvoering door Belastingdienst. Hoe kijkt u hier als leverancier tegen aan?
22	De Belastingdienst wenst 3 ^e lijns support af te nemen. Wat zijn uw standaard support mogelijkheden en adviseert u voor onze omgeving aanvullende supportdiensten?
23	De Belastingdienst wenst support te betalen bij daadwerkelijke in gebruikname van de licenties. Hoe kijkt u hier als leverancier tegen aan?
24	Hoe berekent u de supportprijzen?

Vragen over Projectfase

25	De Belastingdienst wil gefaseerd uitrollen in de LE-omgeving. Hierbij kan tot inrichting en gebruik per werkstroom of locatie worden overgegaan. Kunt u inzicht geven in de benodigde tijd en aanpak van uitrollen en inrichten van uw oplossing, waarbij u tevens de kostenopbouw in de loop van de tijd aangeeft?
26	De projectleiding wordt gedaan door de Belastingdienst. Kunt u aangeven hoe u (eventueel in samenwerking met partners) de juiste expertise in het project (techniek en business) krijgt?
27	Is er een (trainings)programma voor personen en bedrijven als kwaliteitskenmerk? Hoe ziet dat er uit?
28	Is hiervoor een certificering opgesteld? Zo ja, welke?
29	De Belastingdienst wil graag trainingen voor Functioneel beheer (5 tot 10 personen per keer) en Technisch beheer (10 personen) onderhoud en installatie. Kunt u hier in voorzien? Zo ja, wat is de duur van deze trainingen.

Tenslotte

30	Heeft u verder nog ideeën of opmerkingen t.a.v. deze marktconsultatie?
----	--

HOOFDSTUK 5: BIJLAGE

Bijlage 1: Beantwoordingsdocument

Dit document is separaat met de marktconsultatie meegezonden als
BIJLAGE 1 Antwoordformulier

Bijlage 2:

Beschrijving van de huidige Contact Center Infrastructuur (CCI) Platform van de Belastingdienst

Algemeen

Het CCI-Platform heeft als doel het faciliteren van het klantcontact van de Belasting Telefoon en CSD van de Belastingdienst. De Belastingdienst heeft de ambitie het platform ook voor andere processen in te zetten.

Hoog beschikbaar en geografisch verspreid.

Bij de opbouw van het CCI-Platform is gekozen voor het dubbel en/of meervoudig uitvoeren van componenten, waar mogelijk door gebruik te maken van het Genesys HA (High Available) product portfolio. Afhankelijk van het type component is gekozen voor N+1, warm standby of hot standby. Daar waar er meerdere instanties van een product worden ingezet zijn deze verdeeld over de twee fysieke locaties in Apeldoorn. De Productie omgevingen van de Belasting Telefoon CSD zijn als gescheiden entiteiten opgebouwd, ieder gehost op eigen servers. Zijnde respectievelijk de LE- en SME-omgeving.

Omvang

Hieronder een overzicht van de omvang van de Ontwikkel, Test, Acceptatie en Productie omgevingen van het CCI-Platform.

<u>Sizing dimensie</u>	<u>Cie/Leverancier ontwikkel test</u>	<u>CAO Ontwikkel\test</u>	<u>Acceptatie SME</u>	<u>Acceptatie BelastingTelefoon</u>	<u>Productie SME</u>	<u>Productie BelastingTelefoon</u>
Functie conform OTAP	O en T	O en T	A	A	P	P
PSTN kanalen	30 in/uit	30 in/uit	120 in/uit	120 in/uit	240 in/uit	1920 in 240 uit
IVR menu	10	10	10	10	30	300
Wachtrij	10	10	10	10	180	2100
Agenten	10	10	10	10	67	1600
Supervisor/Monitoring	2	2	2	2	7	160
IP toestellen	5	5	5	5	75	1645
Testtooling	120					
Bria SoftPhone	9					

Gebruikte Genesys en Genesys Third Party producten

Hieronder een overzicht van de binnen het CCI-Platform gebruikte Genesys producten

Genesys 8.x producten (huidige situatie):

CIM platform, SIP server, Stream Manager, Genesys Voice Processing, Genesys I-server, Genesys Supervisor Desktop, Genesys Interface Server, Workforce Management, Infomart, Interactive Insights, Statsserver en (CC)Pulse.

Genesys Third Party:

Ideal Genesys Web Toolbar
Speechstorm

Ontwikkel-, test-, en acceptatieomgevingen

De Belastingdienst heeft voor het ontwikkelen van nieuwe productversies en functionaliteiten Ontwikkel-, test en acceptatie omgevingen van het CCI-Platform ingericht. Deze omgevingen kenmerken zich door een beperkte omvang maar functioneel met Productie omgevingen vergelijkbare inrichting, hosting en configuratie.

Gateways en toestellen

Voor het aansluiten op de openbare infrastructuur wordt gebruik gemaakt van Audiocodes gateways van het type Mediant 1000, Mediant 2000 en Mediant 3000. De agenten maken gebruik van Audiocodes SIP toestellen van het type 420HD.