

5.1.2e

# Webhelp

## Begroting Webhelp

**VWS app 3.0/Coronatester en Coronascan**



1	Inleiding .....	3
2	Opstart/implementatiekosten.....	3
3	Globale maandelijkse kosten .....	4
4	Kosten opschaling.....	4



## 1 Inleiding

### 1.1 Korte omschrijving van de verwachte functionaliteiten

Webhelp faciliteert de helpdesk voor de Coronamelder app en de Vaccinatie registratie voor VWS. Verzocht is om een indicatie te geven voor het inrichten van een derde lijn voor App 3.0 (bestaande uit 2 apps). Deze app's zullen zich richten op het mogelijk maken van het overleggen van een Corona testbewijs voor verschillende evenementen.

Uitgangspunten hierbij zijn (o.b.v. huidige afspraken/kennis);

- De app's worden gefaseerd uitgerold.
- Vergelijkbaar in gebruik en implementatie aan Coronamelder app.
- Webhelp zal calls en e-mails gaan faciliteren.

In deze begroting zijn de volgende zaken verwerkt: Eenmalige opstart/implementatie kosten, maandelijkse kosten naar rato en eventuele kosten voor opschaling.

## 2 Opstart/implementatiekosten

### Chat/Email

- Koppeling email van website naar server Webhelp
- Doorlooptijd ± 2 weken

### Servicenummer

- Koppeling 0800 nummer (VWS) en eindbestemmingsnummer(s).
- IVR

### Applicatie

- Bouw script Telefonie (drivers, reasons, results en NTBA)
- SFTP proces voor NTBA vragen inrichten
- Toegankelijk maken script browser t.a.v. logging chat/email

### Reporting

- Reporting Power BI Telefonie
- Reporting chat /email

### KTO KCM

- Bouw telefonie routing
- Configuratie script/Dev
- Reporting KTO telefonie
- KTO Telefonie & Social (link sturen) KCM
- Reporting KTO Chat/e-mail

**Totale eenmalige kosten:** 5.1.1c



### 3 Globale maandelijkse kosten o.b.v. inzetcalculatie

Deze kosten worden in de totaal factuur maandelijks naar rato (o.b.v. % van totaal ontvangen hoeveelheid verkeer) bepaald.

#### Inzeturen

- Medewerkerskosten; 5.11€ per uur all in.
- Zondag-toeslag 50% per uur extra.

#### Trainingen

- Indien nodig kennisuitbreiding d.m.v. training of coaching "on the job".
- Trainerskosten á 5.11€ euro per uur.
- Medewerkerskosten á 5.11€ euro per uur

### 4 Kosten opschaling (Werving en Training)

- Wervingskosten: n.v.t.. Opgenomen in all-in prijs.
- "Welkom bij Webhelp" training 4 uur
- Producttraining 2 uur (o.b.v. huidige kennis)
- Trainerskosten á 5.11€ euro per uur.
- Medewerkerskosten á 5.11€ euro per uur

Alle kosten worden o.b.v. nacalculatie gefactureerd.