



Proces Klantverzoek

Om een aanbidding te kunnen doen dient een proces te worden doorlopen waarin de klantvraag wordt gespecificeerd en uitgewerkt



Proces (op hoofdlijnen) behandeling en beoordeling klantverzoek (Spoorwegonderneming)

Doorlooptijd:
Max 5 werkdagen

Doorlooptijd:
max 20 werkdagen
voor standaard
producten
Max 30 werkdagen
voor complexe
onderhoudsaanbie-
dingen

1. Ontvangen van klantverzoek via Single Point Of Contact (SPOC):
 - i. direct per mail op materieelonderhoud@ns.nl;
 - ii. via contact met Harry Douwes of Henri Schelle.
2. Vaststellen van specifieke klantvraag en ophalen specificaties:
 - i. verifiëren compleetheid aanvraag diensten en/of dienstvoorzieningen;
 - ii. omvang en detaillering van specificaties afhankelijk van complexiteit van klantvraag;
 - iii. bij incompleetheid van specificaties start nieuwe doorlooptijd van 5 werkdagen.
3. Vaststellen van maakbaarheid van de klantvraag start na ontvangst complete specificaties klantvraag:
 - i. door klant aangeleverde en/of beschikbare eigen gegevens over het materieel;
 - ii. benodigde kennis van het materieel en uit te voeren werkzaamheden, aanwezigheid dienstvoorzieningen en overige outillage;
 - iii. beschikbare locatie en capaciteit;
 - iv. planning en doorlooptijd uitvoering, logistiek en benodigde monteursuren.
4. Communiceren uitkomst maakbaarheidstoets:
 - i. indien klantvraag maakbaar is, dan met de klant bespreken van productieplannen en opstarten proces opstellen offerte of raamovereenkomst;
 - ii. indien klantvraag niet maakbaar is, wordt de klant hierover bericht. In dit geval stopt hiermee dit proces.
5. Opstellen offerte of raamovereenkomst.
 - i. offerte of raamovereenkomst wordt door de SPOC aan de klant aangeboden;
6. Contracteren van te leveren diensten en/of dienstvoorzieningen.