

## Nota van Inlichtingen

Betreft: Marktconsultatie telefonie  
Publicatienummer: 166659  
Aanbestedingsnummer:  
Datum: 14 februari 2018  
Auteur: Sharanda de Jong  
Versie: 1.0 def



Mededeling	Nummer NVI	Vraag	Antwoord
1	2	Wat bedragen de investeringskosten(bij benadering) voor een upgrade van de huidige telefooncentrale?	45 – 60k euro
2	2	Is er behoefte aan bepaalde functionaliteiten die niet in de bestaande oplossing zitten?	Deze zijn benoemd in de uitvraag. Het IFV wenst mee te liften op de actuele technologische en functionele ontwikkelingen.
3	2	In welke mate is er behoefte aan locatieonafhankelijk werken?	Die behoefte is er. Het IFV heeft gekozen voor flexibel werken en wenst hier ook door telefonie-oplossingen in ondersteund te worden.
4	2	Vinden er naast telefonische contacten nog klantcontacten plaats via andere kanalen?	Via e-mail en website, teleconferencing en Skype for Business (videovergaderingen).
5	2	Is er een contact center of een afdeling waar veel inkomend verkeer binnen komt? Zo ja, hoe veel mensen zitten daar?	Er is een receptiefaciliteit beschikbaar zowel op locatie in Arnhem als in Zoetermeer. Deze is bemensd door circa 4 – 6 mensen.