
Marktconsultatie

Contact Center as a Service (CCaaS)

ten behoeve van:
Directie BOI

Datum: 3 augustus 2021
Versie: 1.0

Template december 2019 Q1
Auteur: Irma Hospers

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
1 Algemeen.....	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Achtergrond en doelstelling.....	3
1.3 Opdrachtgever	4
1.3.1 Kadaster	4
1.3.2 Unieke positie Kadaster	4
1.4 Randvoorwaarden marktconsultatie.....	4
1.5 Leeswijzer	5
2 Procedure	5
2.1 Algemeen.....	5
2.2 Aankondiging	5
2.3 Marktconsultatie	6
2.4 Aanleveren gegevens marktconsultatie	6
2.5 Communicatie tijdens de marktconsultatie	6
2.6 Uiterste datum voor aanlevering van de beantwoording	6
2.7 Voorwaarden aan de beantwoording	6
2.8 Vertrouwelijkheid.....	6
2.9 Planning	6
2.10 Vormvereisten	7
3 Vragen aan de marktpartijen.....	7
3.1 Algemeen.....	8
3.2 CCaaS	8
3.3 Open Vraag Spraakherkenning.....	9
3.4 Quality Monitoring	10
3.5 Videogesprekken & Schermdelen.....	11
3.6 E-mail.....	11
3.7 Hosting.....	12
3.8 Beveiliging.....	12
3.9 Licentie (kosten).....	12
3.10 Overige	12



1 Algemeen

1.1 Aanleiding

Het huidige contract aangaande Contact Center functionaliteiten nadert de einddatum. Op dit moment heeft de dienst voor het Kadaster en de openbare registers, hierna te noemen “het Kadaster” haar eigen redundant uitgevoerde telefooncentrale met de benodigde functionaliteiten om haar klanten te bedienen via het callcenter. Het Kadaster wenst door middel van deze marktconsultatie een duidelijk beeld te krijgen in het marktaanbod van oplossingen en mogelijkheden op het gebied van Contact Center omnichannel-mogelijkheden en andere aanpalende mogelijkheden op het gebied van Contact Center as a Service (CCaaS).

Omnichannel-mogelijkheden zoals:

- Telefonie
- Chat;
- Social media (zoals bijv. Twitter, Facebook, Whatsapp; Instagram);
- E-mail (voor interne medewerkers in combinatie met webformulieren);
- Videogesprekken en scherm- en bestanden delen;
- Blenden van kanalen;
- Interactive Voice Response (IVR) en Automatic Call Distributer (ACD);
- Klantherkenning;
- etc.

Aanpalende mogelijkheden zoals:

- Quality Monitoring;
- Open vraag spraakherkenning;
- Rapportage;
- Dashboards;
- Co-Browsing;
- Call me back/call me later/now;
- Gebruikers interface (Web based Softphone).

Daarnaast wenst het Kadaster inzicht in de mogelijkheden tot interoperabiliteit met bijvoorbeeld:

- SAP CRM;
- Verint Workforce management (WFM);
- Quality Monitoring (QM) (indien niet geïntegreerd);
- MS Teams;
- SSO (Single Sign On) en RBAC (Role Based Access) in combinatie met IAM (Identity & Access Management);
- vergelijkbare systemen.

Tevens wil het Kadaster weten op welke manier zij geholpen kan worden bij de overgang naar de cloud en wat er van het Kadaster wordt verwacht.

1.2 Achtergrond en doelstelling

Het Kadaster wil het huidige Contact Center platform “Like for Like” vervangen voor een nieuw modern CCaaS platform. Het platform moet geschikt zijn om op een later moment kanalen zoals Chat en E-mail toe te voegen. Het CCaaS platform dient een mix van hoge beschikbaarheid, flexibiliteit en innovatie te bieden. Het Kadaster wenst zelf regie te voeren over innovaties op het CCaaS platform. Hiervoor dient het platform een

éénvoudig en gebruiksvriendelijk in beheer te zijn. Daarnaast moet het CCaaS platform de mogelijkheid bieden om te integreren met het bestaande en toekomstige applicatielandschap van het Kadaster.

De drijfveren hiervoor zijn:

- Einddatum bestaande contract;
- Continuïteit van de dienstverlening van het kadaster;
- Het bieden van een moderne klantervaring ;
- Het beter kunnen anticiperen op de snelle ontwikkelingen op het gebied van customer experience;
- Efficiënte en effectieve afhandeling van contacten.

Met deze marktconsultatie wordt advies ingewonnen bij meerdere marktpartijen. Het doel van deze marktconsultatie bestaat uit de volgende aspecten:

- te bepalen of deze marktconsultatie tot een aanbesteding zal leiden;
- welke aanbestedingsstrategie dan het best past;
- een (modulaire) kostenindicatie te verkrijgen als onderbouwing in een business case.

De resultaten van de marktconsultatie worden mogelijk verwerkt in de aanbestedingsdocumenten, zonder dat deze herleidbaar zijn tot de deelnemers van de marktconsultatie.

1.3 Opdrachtgever

Opdrachtgever is de directie Beheer en Ontwikkeling IT (BOI), onderdeel van het Kadaster.

1.3.1 Kadaster

Het Kadaster verzamelt gegevens over registergoederen in Nederland, houdt deze bij in openbare registers en op kadastrale kaarten en stelt deze gegevens vaak tegen een vergoeding beschikbaar aan particulieren, bedrijven en andere belanghebbenden in de samenleving. Voor nadere informatie over het Kadaster wordt inschrijver verwezen naar de website van het Kadaster www.kadaster.nl.

1.3.2 Unieke positie Kadaster

Als het aankomt op vastgoed- en Geo-informatie beschikt het Kadaster over een schat aan feiten. De behoefte aan feiten zal in de toekomst niet minder worden. Wat wél verandert, is de manier waarop deze informatie wordt gedistribueerd en gebruikt. En dat betekent dus óók een veranderende rol voor het Kadaster in de maatschappij.

De verspreiding en het gebruik van informatie is met name de afgelopen twintig jaar radicaal veranderd. Het internet maakt data voor iedereen over de hele wereld beschikbaar en de digitale revolutie heeft ervoor gezorgd dat dit gigantische informatienetwerk op elke plaats en op elk tijdstip toegankelijk is. Wil het Kadaster hier effectief op inspelen, dan zal het Kadaster de uitbreiding van 'verstrekker van data' naar 'partner in informatie' voor de maatschappij moeten versnellen. Betrouwbaar en onafhankelijk, zoals men van het Kadaster gewend is, maar ook proactief en flexibel, zoals de wereld van vandaag én morgen van het Kadaster mag verwachten.

1.4 Randvoorwaarden marktconsultatie

1. Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden in het kader van een eventueel uit te voeren vervolgtraject. Evenmin zullen bij de marktconsultatie betrokken partijen op enige wijze worden uitgesloten van eventuele participatie in een mogelijk vervolgtraject.
2. Marktpartijen komen door deel te nemen aan de marktverkenning niet in een bevooroordeelde of benadeelde positie op het moment van een mogelijk vervolgtraject.

3. Deelnemers aan de marktconsultatie kunnen geen rechten ontlenen aan deelname aan de marktconsultatie of aan enige informatie die tijdens de marktconsultatie wordt verstrekt. Marktpartijen kunnen geen rekening sturen of anderszins aanspraak maken op een (geldelijke of andere) vergoeding voor hun bijdrage aan de consultatie.
4. De informatie uit de marktconsultatie wordt gebruikt om een businesscase te vervolmaken en mogelijk om de doelstellingen en eisen aan te scherpen van een mogelijk vervolgtraject.
5. Deelnemende marktpartijen stemmen er mee in dat door hen aangeleverde informatie geanonimiseerd verwerkt kan worden in het eventuele vervolgtraject, zoals bijvoorbeeld een door het Kadaster nader uit te werken programma van eisen;
6. Verstrekte informatie in het kader van de marktconsultatie kan afwijken van in de eventuele aanbestedingsprocedure te verstrekken informatie;
7. De inbreng van deelnemende partijen zal zoveel mogelijk vertrouwelijk behandeld worden, waarbij in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van partijen;
8. Financiële inbreng wordt altijd zeer vertrouwelijk behandeld en alleen gebruikt om te budgetteren;
9. Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd;
10. De door deelnemende partijen ingezonden documenten worden beschouwd als openbare documenten, vrij van auteursrechten. Indien auteursrechten van toepassing zijn dan wordt het Kadaster hiervan gevrijwaard door de deelnemende partij(en), zie ook paragraaf 2.8;
11. Het Kadaster is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding van het project waarop de marktconsultatie betrekking heeft;
12. Aan de door u gegeven antwoorden op de gestelde vragen zal door het Kadaster geen waardeoordeel gehangen worden;
13. Het Kadaster behoudt zich het recht voor:
 - a. het voorgenomen aanbestedingsproces qua vorm en inhoud op andere wijze uit te voeren dan het proces dat mogelijk is medegedeeld;
 - b. deze marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken.
14. door deelname aan deze marktconsultatie geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in dit document.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 is aangegeven welke procedure gevolgd wordt bij deze marktconsultatie. Hoofdstuk 3 beschrijft de vragen aan de marktpartijen.

2 Procedure

2.1 Algemeen

De aanvragende dienst is:
Kadaster/Inkoop Services

Contactpersoon:

Mw. I. Hospers (Senior inkoopadviseur IT)

Contact via de berichtenfunctie op TenderNed.

2.2 Aankondiging

Deze marktconsultatie wordt via www.TenderNed.nl gepubliceerd.

2.3 Marktconsultatie

Deze marktconsultatie bestaat uit een vragenlijst die door marktpartijen beantwoord kan worden.

Indien u vragen heeft over deze marktconsultatie kunt u deze via TenderNed aan ons sturen (zie paragraaf 2.9). Wij zullen deze vragen beantwoorden en geanonimiseerd op TenderNed plaatsen.

Indien er na het indienen van de schriftelijke beantwoording aanvullende vragen zijn, zullen deze worden toegestuurd aan alle partijen die hebben deelgenomen aan de marktconsultatie. Het Kadaster behoudt zich het recht voor een mondelinge toelichting te vragen naar aanleiding van de ingediende beantwoording. Indien dit van toepassing is zal hierover contact met u worden opgenomen.

2.4 Aanleveren gegevens marktconsultatie

Wij verzoeken u de beantwoording in de Nederlandse taal te doen. Tevens verzoeken wij u de vragen kort en bondig te beantwoorden en in uw beantwoording geen gebruik te maken van doorverwijzingen via "links".

2.5 Communicatie tijdens de marktconsultatie

Tijdens de marktconsultatie verloopt alle communicatie met betrekking tot dit onderwerp via de berichtenmodule in TenderNed.

2.6 Uiterste datum voor aanlevering van de beantwoording

Wij verzoeken u de beantwoording uiterlijk, digitaal via TenderNed, aan te leveren volgens de planning zoals vermeld in paragraaf 2.9.

Wijze van aanlevering van de beantwoording

Via berichtenmodule van TenderNed;

Alle documentatie mag als Pdf-bestand worden aangeleverd.

2.7 Voorwaarden aan de beantwoording

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

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

2.8 Vertrouwelijkheid

Conform artikel 10, eerste lid, onderdeel c, van de Wet openbaarheid van bestuur behandelt het Kadaster alle informatie die in het kader van deze marktconsultatie door marktpartijen wordt verstrekt als vertrouwelijk, tenzij de marktpartij zelf aangeeft dat (een deel van) die informatie openbaar gemaakt kan worden.

2.9 Planning

Activiteit	Datum
Publiceren Marktconsultatie	4 augustus 2021
Indienen vragen over consultatie door marktpartijen uiterlijk 14.00 uur	18 augustus 2021
Beantwoording vragen van marktpartijen	26 augustus 2021
Schriftelijke reactie van marktpartijen op marktconsultatie	16 september 2021

2.10 Vormvereisten

Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling offertes in te leveren, wij verzoeken u dringend om u te beperken tot de beantwoording van de gestelde vragen in Hoofdstuk 3.

Beantwoording graag kort en krachtig. Uiteraard bent u niet verplicht tot het verstrekken van antwoorden en u bent eveneens vrij bepaalde vragen over te slaan. De bijdrage aan de markconsultatie/beantwoording van de vragen ontvangen wij bij voorkeur in MS Word of Excel format, waarbij de volgorde van de vragen aangehouden dient te worden. Aanvullende en overige documentatie mag als pdf-bestand worden aangeleverd. In de begeleidende brief bij de bijdrage aan de marktconsultatie ontvangen wij graag van de contactpersoon aan de kant van de marktpartijen de volgende gegevens; naam, functie, kantooradres, telefoonnummer en e-mail adres.

3 Vragen aan de marktpartijen

Het Kadaster wenst een CCaaS platform welke in eerste instantie ingezet zal worden ter vervanging van de bestaande Avaya platform met Contact Center inrichting. Het platform dient in de toekomst uitgebreid te kunnen worden met extra kanalen zoals Chat en Email. Het CCaaS platform dient over gebruikersinterfaces voor Agenten en Supervisors te beschikken. Daarnaast dient het platform te voorzien in uitgebreide rapportages en dashboards. Medewerkers moeten zowel vanuit kantoor als vanuit huis volledige toegang hebben tot het CCaaS platform.

Het systeem dient geschikt te zijn voor ongeveer 200 Agenten en 20 Supervisors, dit moet schaalbaar zijn.

Om aan de bovenstaande eisen tegemoet te komen ligt de voorkeur van het Kadaster bij CCaaS met geïntegreerde Quality Monitoring, Videogesprekken en Open Vraag Spraakherkenning ten behoeve van het routeren van gesprekken en het achterhalen van call reasons.

Het CCaaS platform dient volledig te integreren met MS Teams en met SAP CRM, Verint WFM en Azure AD of vergelijkbare systemen.

Hiertoe wil het Kadaster eerst de verschillende opties die beschikbaar zijn in de markt begrijpen en beoordelen hoe dit kan worden toegepast.

Het Kadaster maakt op basis van de gegeven antwoorden een afweging of zij toegevoegde waarde ziet in het voeren van individuele gesprekken. Wanneer het Kadaster daar de toegevoegde waarde van inziet, dan selecteert zij een aantal ondernemers om hieraan deel te nemen. De ondernemer kan dit zien als een toelichting niet als een voorsortering op een aanbesteding! Indien het Kadaster aanvullende vragen heeft naar aanleiding van de ontvangen reacties, dan komen deze aan de orde in de gesprekken.

Vragen

3.1 Algemeen

1. Beschrijf uw oplossing in maximaal 4 pagina's A4
2. Beschrijf uw support model in maximaal 2 pagina's A4

3.2 CCaaS

De telefonische bereikbaarheid van het kadaster is van cruciaal belang voor de klanten van het kadaster. Het nieuwe CCaaS platform dient dan ook zeer hoog beschikbaar te zijn en de migratie naar het CCaaS platform dient vlekkeloos te verlopen.

3. Beschrijf hoe de beschikbaarheid gewaarborgd wordt en beschrijf de migratie naar het platform. Geef een aantal voorbeelden van implementaties welke door de aanbieder in het verleden zijn uitgevoerd bij bedrijven vergelijkbaar met het Kadaster.
4. Zijn er uitwijkmogelijkheden bij calamiteiten (bijvoorbeeld uitval internet).
5. Hoe wordt de dienst geleverd en welke (non-)functionele en security eisen worden er gesteld aan het Kadaster.

Nieuwe functionaliteiten dienen regelmatig aan het CCaaS platform toegevoegd te worden zonder onderbreking van de dienstverlening en zonder extra kosten. Het kadaster wenst invloed te hebben op de innovaties op de roadmap van het CCaaS platform.

6. Beschrijf of en hoe deze wensen van het kadaster ingevuld worden. Geef aan welke zaken er momenteel op de roadmap staan.

Het Kadaster maakt momenteel gebruik van SAP CRM. Het CCaaS platform dient een integratie te bieden met SAP CRM. De integratie dient minimaal de mogelijkheid te bieden om bij een inkomend gesprek de beller op basis van het telefoonnummer te herkennen. Is het telefoonnummer niet herkend moet het CCaaS platform de beller herkennen op basis van een klantnummer. Wanneer de klant succesvol herkend is moet in SAP de juiste contactpersoon getoond worden. Daarnaast moet de SAP CRM integratie Click-To-Call bieden.

7. Beschrijf de mogelijkheden van de integratie met SAP CRM. Betreft dit een standaard connector of is dit maatwerk?
8. Mogelijk wordt SAP CRM in de toekomst vervangen door een ander CRM pakket. Met welke andere CRM pakketten zijn standaard connectoren beschikbaar?

Het CCaaS platform dient flexibel en open te zijn zodat het Kadaster zelfstandig wijzigingen kan aanbrengen en nieuwe functionaliteiten kan uitrollen. Zo dient het platform te beschikken over een gebruiksvriendelijke beheerdersinterface en een rijke set aan API's (Restful).

9. Geef een overzicht van de zaken welke het Kadaster zelf kan wijzigen en beschrijf welke functies en data beschikbaar is middels een API.

Het CCaaS platform dient te beschikken over uitgebreide rapportage en dashboard mogelijkheden. Het Kadaster wenst middels API's toegang te hebben tot de gespreksgegevens. Op de Dashboards wenst het Kadaster informatie te tonen over zowel het CCaaS platform als KPI's over klanttevredenheid.

10. Geef aan of en hoe gespreksgegevens beschikbaar zijn middels API's. Beschrijf de dashboard functionaliteiten en geef aan welke mogelijkheden er zijn om data van externe bronnen te tonen.

Voor grote en/of complexe wijzigingen wil het Kadaster kunnen terugvallen op de leverancier. In dit geval wordt van de leverancier verwacht dat ze optreden als een partner die de behoefte van het kadaster begrijpt en meedenkt.

11. Beschrijf aan de hand van voorbeelden uit de praktijk wat het Kadaster van de leverancier kan verwachten. Met grote en/of complexe wijzigingen wordt bedoeld op wijzigingen welke impact hebben op een grootdeel of het gehele Klant Contact Center (KCC). Denk hierbij aan wijzigingen in de callflows, introduceren van nieuwe kanalen en integraties met backend systemen

De mogelijkheid om thuis te werken is een zeer belangrijke eis aan het nieuwe CCaaS platform. Medewerkers moeten vanuit huis over een privé internetverbinding en privé WiFi netwerk in staat zijn om klanten te woord te staan. Het Kadaster wenst uitdrukkelijk om geen gebruik te maken van bellen via het mobiele 4g dan wel 5g netwerk.

12. Welke mogelijkheden biedt het CCaaS platform voor thuiswerkers? Wat zijn de ervaringen met relatie tot audiokwaliteit en verbindingproblemen wanneer agenten van privé internet verbinding en WiFi netwerk gebruikmaken. Welke maatregelen adviseert de leverancier om de kwaliteit en stabiliteit te garanderen.

Het kadaster overweegt gebruik te gaan maken van een call me now / call me back button op de website.

13. Beschrijf de mogelijkheden voor call me now / call me back. Zijn er mogelijkheden om clickgedrag op de website te koppelen aan de beller?

Momenteel volgt het kadaster activiteiten op de verschillende sociale media.

14. Welke mogelijkheden biedt het CCaaS platform om communicatie op social media te integreren in het Contact Center?

Alle gebruikers van het Kadaster werken met Microsoft Office 365 en Teams.

15. Kunt u beschrijven hoe de gebruikersgegevens vanuit Azure in de CCaaS-omgeving komen?
16. Hoe komen de CCaaS-gegevens (users, rollen en skills) in de Workforce Optimization (WFO) omgeving)?
17. Welke connectoren zijn beschikbaar vanuit de CCaaS omgeving naar de WFO-omgeving voor "Monitoring Performance and Adherence"?

3.3 Open Vraag Spraakherkenning

Het Kadaster overweegt om het keuzemenu te vervangen door Open Vraag Spraakherkenning. Het doel hiervan is gesprekken, op een voor de klant eenvoudige manier, naar het juiste team te routeren en dat gesprekken minder vaak doorverbonden worden omdat de klant bij het verkeerde team is uitgekomen. Daarnaast wenst het Kadaster het aantal telefoonnummers waarop het KCC bereikbaar is terug te brengen. Het doel is om minimaal 90% van de gesprekken naar het juiste team te routeren.

18. Beschrijf hoe dit doel gehaald kan worden. Geef hierbij aan hoe de intent-herkenning is ingericht, welke NLU/NLP wordt gebruikt, of de Nederlandse taal wordt ondersteund en hoe onderscheid gemaakt kan worden tussen intents welke erg veel op elkaar lijken.
19. Bevat Open Vraag Spraakherkenning de mogelijkheid om zelfstandig antwoord te geven op vragen of om vervolgvragen te stellen? Is het in dit geval mogelijk de stem te personaliseren?
20. Heeft Open Vraag Spraakherkenning de mogelijkheid om de ingesproken vraag aan de Agent weer te geven zodat deze de vraag niet hoeft te herhalen?
21. Is er een dashboard beschikbaar waarmee een analyse gemaakt kan worden van de kwaliteit van de herkenning?
22. Heeft de leverancier reeds ervaringen in het leveren van Open Vraag spraakherkenning in omgevingen vergelijkbaar aan het Kadaster? Geef minimaal drie voorbeelden van eerder geleverde oplossingen. Beschrijf van ieder voorbeeld de betreffende organisatie.
23. Beschrijf de implementatie van Open Vraag Spraakherkenning bij het Kadaster. Geef hierbij aan welke stappen er zijn, wat de doorlooptijd van deze stappen is en welke werkzaamheden door het Kadaster uitgevoerd dienen te worden.
24. Het Kadaster wenst inzicht te krijgen in de gemiddelde gesprekstijd per gespreksonderwerp. Welke mogelijkheden ziet de leverancier hiervoor. Wat zijn de mogelijkheden om de intents toe te voegen aan call-records in het CCaaS platform.
25. Welke andere voordelen kan Open Vraag Spraakherkenning het Kadaster bieden?
26. Hoe ziet het beheer van Open Vraag Spraakherkenning er uit na een succesvolle oplevering? Beschrijf welke werkzaamheden door het Kadaster of de leverancier uitgevoerd dienen te worden zodat gesprekken na de initiële oplevering voor minimaal 90% goed gerouteerd worden.
27. Geef een indicatie van de kosten.

3.4 Quality Monitoring

28. Beschikt het CCaaS platform over de mogelijkheid om gesprekken op te nemen?
29. Kunnen agenten zelfstandig opgenomen gesprekken terugluisteren?
30. Beschikt het CCaaS platform over de mogelijkheid om een transcript van een opname te maken?
31. Beschikt het CCaaS platform over Quality Monitoring functies? Hiermee wordt bedoeld op de mogelijkheid om beoordelingsformulieren te maken, in te vullen en in een veilige omgeving te delen met Agenten? Is er een dashboard voor Supervisors en Agenten beschikbaar waarin ze hun eigen beoordelingen kunnen inzien?
32. Welke mogelijkheden biedt het CCaaS platform om de maximale bewaartermijn, het aantal opnames per agent en toegang beperking tot opnames in te stellen?
33. Beschikt het CCaaS platform over de mogelijkheid om middels AI gesprekken, Chats en e-mails automatisch te analyseren? Is het mogelijk om middels AI een voorselectie te maken van relevante gesprekken zodat de Supervisor enkel de relevante gesprekken hoeft te beluisteren? Beschrijf de interaction analytics mogelijkheden.
34. Beschrijf de overige Quality Monitoring functionaliteiten.
35. Beschikt het CCaaS platform de mogelijkheid om te koppelen met QM oplossingen van andere leveranciers zoals: Nice, Verint en Calabrio? Geef aan met welke QM oplossingen een koppeling gemaakt kan worden.

3.5 Videogesprekken & Schermdelen

Het Kadaster wil klanten de mogelijkheid bieden om een afspraak te maken voor een videogesprek met een servicemedewerker. De wens is om zowel de videogesprek te plannen als te starten vanuit de CCaaS omgeving.

36. Beschrijf de mogelijkheden voor videogesprekken.
37. Is het mogelijk om vanuit de agentapplicatie klanten uit te nodigen voor een videogesprek? Beschrijf deze functionaliteit.
38. Bevat het CCaaS platform de mogelijkheid om tijdens een videogesprek het scherm en/of bestanden veilig te delen?
39. Bestaat de mogelijkheid om statistieken van videogesprekken te integreren met WFM, Dashboards en Rapportage? Is het mogelijk om opnames van videogesprekken te analyseren met QM?
40. Het Kadaster gebruikt MS Teams voor interne communicatie. MS teams beschikt over de mogelijkheid om videogesprekken te voeren met klanten. Welke voordelen biedt het CCaaS platform voor videogesprekken welke niet geboden worden vanuit MS Teams?
41. Zijn er extra kosten voor de functionaliteit videogesprekken? Zo ja geef een indicatie van de kosten.
42. Wordt de video functionaliteit al gebruikt bij andere klanten? Zo ja geef aan bij welke klanten en hoe deze functionaliteit wordt ingezet.
43. Bevat het CCaaS platform de mogelijkheden voor Co-Browse? Beschrijf de mogelijkheden.

3.6 E-mail

Het Kadaster overweegt om voor CC-eenheden de afhandeling van e-mail in de toekomst onder te brengen in een CCaaS platform. Kadaster maakt voor de generieke mail-afhandeling gebruik van Microsoft exchange online.

44. Biedt de leverancier integratie-mogelijkheden om CC-specifieke emails af te handelen? Beschrijf de voordelen van het routeren en afhandelen van e-mails middels het CCaaS platform. Met afhandelen van e-mails wordt bedoeld dat de agent middels de gebruikersinterface van het CCaaS platform e-mails kan opstellen en versturen.

Het KCC verwerkt e-mails met verschillende onderwerpen. Eenvoudige onderwerpen worden opgepakt door medewerkers welke ook telefoongesprekken beantwoorden. Medewerkers welke complexere vragen beantwoorden mogen niet gestoord worden door telefoongesprekken tijdens het behandelen van e-mails.

45. Biedt het CCaaS platform de mogelijkheid om telefonie en e-mail geblend aan te bieden bij een Agent?
46. Is het CCaaS platform in staat om onderscheid te maken op basis van de inhoud van de e-mails en op basis van de inhoud e-mails naar de juiste agent te routeren?
47. Beschrijf hoe dit onderscheid gemaakt kan worden.

48. Geef aan of er enkel gebruik wordt gemaakt van steekwoorden of er gebruik wordt gemaakt van intelligente intentherkenning.

3.7 Hosting

49. Kunt u in algemene zin beschrijven op welke wijze uw oplossing door u wordt gehost, om inzicht te verkrijgen of de non-functional requirements van het Kadaster ingevuld kunnen worden .

3.8 Beveiliging

50. Het Kadaster is gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) gebaseerd op de ISO27001 en 27002. Bent u hiermee bekend en in welke mate kunt u hieraan voldoen?
51. Hoe wordt er omgegaan met privacygevoelige data (AVG compliant, data binnen Europa, etc.)

3.9 Licentie (kosten)

52. Welke licentiemodellen hanteert u en wat zijn de voor- en nadelen hiervan?
53. Om te kunnen budgetteren en te bepalen welke aanbestedingsstrategie het best past bij het aanschaffen van CCaaS vanuit de huidige markt vragen wij om een prijsstelling. Graag modulair voorzien van alle specificaties zoals bijvoorbeeld het afrekenmodel, support, eenmalige configuratie, opleiding gebruikers, specialisten etc.

3.10 Overige

54. Welke tijdspaden zijn nodig voor implementatie (vanaf aanschaf tot het in productie zijn)? Uitgaande van spraak, chat en e-mail. En wat is de globale route?
55. Kunt u een voorbeeld van een roadmap geven en aangeven hoe functionaliteiten worden geïmplementeerd/geïntegreerd?
56. Welke onderwerpen zijn van belang maar niet aan bod gekomen? Geef per onderwerp aan wat het belang is en hoe het Kadaster daar in een eventuele aanbesteding mee om kan gaan.
57. Kunt u een referentie aangeven die aansluit bij de voorgaande functionele- en technische eisen en de vraagstelling van het Kadaster?