

Vragen en antwoorden marktconsultatie CCaaS

Ref. nr.	Vraag	Antwoord
1	Ten aanzien van de vormvereisten en het aangegeven maximaal aantal pagina's hebben wij ook nog een verzoek. In onze beantwoording wensen wij zowel de vragen uit de marktconsultatie over te nemen met direct onder de vraag onze beantwoording. Dit om de leesbaarheid te vergroten en om te voorkomen dat de medewerkers, die binnen het kadaster belast zijn met de beoordeling, constant tussen documenten dienen te switchen. Daarbij komt dat het aantal vragen in werkelijkheid groter is dan de 57 vragen die zijn aangegeven in het document. Dit komt omdat er meerdere vragen zijn gesteld en er ook beschrijvingen worden verwacht van de geboden oplossing. Het aantal vragen omvat nu al vijf pagina's. Is het mogelijk om het aantal pagina's voor de beschrijving van de oplossing te verhogen naar maximaal 12 pagina's A4?	De vragen kunt u bij uw beantwoording overnemen. De beschrijving van de oplossing (antwoord op vraag 1) kunt u verhogen naar 6 pagina's.
2	De marktconsultatie valt precies in de vakantieperiode en zowel in onze organisatie als bij onze partners zijn veel medewerkers op vakantieverlof. Bestaat er nog een mogelijkheid om de inleverdatum te verschuiven naar half september?	De inleverdatum staat al op 16 september 2021
3	Gaat het Kadaster akkoord met twee mogelijke oplossingsrichtingen?	Indien u denkt dat twee mogelijke oplossingen geschikt zijn voor het Kadaster, dan staat het Kadaster open hiervoor. Echter in uw beantwoording dient u duidelijk aan te geven bij welke oplossing het gegeven antwoord hoort.
4	Het Kadaster vraagt om het licentie model en spreekt over de aanschaf van CCaaS oplossing. Verwacht het Kadaster de aanschaf van een oplossing of het afnemen van een dienst waarbij de dienst wordt doorbelast op basis van het gebruik?	Graag verneemt het Kadaster uw mening wat voor het Kadaster het meest geschikt is.

5	Met betrekking tot hosting geeft het Kadaster aan dat de manier waarop de oplossing gehost wordt inzicht biedt of de non-functionele requirements door het Kadaster ingevuld kunnen worden. Welke invloed verwacht het Kadaster op de manier waarop een oplossing wordt gehost? Op welke non-functionele	Kadaster vraagt een CCaaS en wenst geen hosting oplossing
6	Nederland is een multiculturele samenleving, waarbij we te maken hebben met verschillende regio- en niet-regiogebonden dialecten. Het Kadaster wil spraak herkenning in gaan zetten om 90% van de oproepen bij het juiste team aan te bieden. Hoe belangrijk is de ondersteuning van deze dialecten en waar moeten we bij onze beantwoording rekening mee houden?	Het kadaster moet voor heel Nederland bereikbaar zijn er zijn geen dialecten die belangrijker zijn dan andere. Het kadaster wenst dat 90 procent van de vragen juist herkend worden. Graag horen we van u wat de mogelijkheden zijn.
7	Het Kadaster geeft uitdrukkelijk aan geen gebruik te willen maken van 4G of 5G. Kadaster vraagt ook naar de mogelijkheden van uitwijk op het moment de internet verbinding wegvalt. Mogen oplossingen zoals 4G en 5G dan wel worden toegepast om ook te mogen bellen, of mag de verbinding alleen gebruikt worden voor data en het spraakpad dat bijvoorbeeld via GSM verloopt?	Het Kadaster wenst een primaire oplossing (op basis van internet) zonder mobiele verbinding. Als secundaire oplossing (uitwijk) is dit uiteraard wel een optie.
8	Het Kadaster wenst regie te voeren over de innovaties op het CCaaS platform. Een eigenschap van een CCaaS is vaak dat innovaties automatisch worden doorgevoerd, maar dat bijvoorbeeld het Kadaster de regie heeft in het wel of niet gebruiken van deze innovaties. Op welk niveau wenst het Kadaster de regie te voeren?	Heldere roadmap met geplande activiteiten (LCM, Verbeteringen , Innovaties) voor een bepaalde periode, waarbij het Kadaster de mogelijkheid heeft om innovaties wel of niet door te voeren. Zie ook het antwoord op vraag 37.
9	Het Kadaster geeft aan dat de huidige Contact Center functionaliteit zijn einddatum nadert en dat ze een eigen telefooncentrale hebben met de benodigde functionaliteiten om haar klanten te bedienen. Betreft deze marktconsultatie alleen de mogelijkheden van het Contact Center as a Service of moet ook telefonie hierin meegenomen worden?	Deze marktconsultatie betreft alleen CCaaS.
10	Maakt Het Kadaster nu al gebruik van videogesprekken met klanten? Zo ja voor welke doeleindes/scenarios?	Nee

11	Wat voor statistieken zou Kadaster willen kunnen inzien vwb videogesprekken	Het Kadaster wenst inzicht te hebben in de kwaliteit van het video gesprek en belasting van video bellen op het KCC. Graag vernemen we van u welke statistieken er beschikbaar zijn.
12	Dient een videogesprek met meer dan 2 mensen mogelijk te zijn?	Niet noodzakelijk. Mocht het mogelijk zijn dan wordt dat gezien als een voordeel.
13	Behoort het tot de mogelijkheden dat de CCaaS leverancier ook het telecom/SIP stuk meeneemt?	Nee. Telecom/SIP is buiten scope
14	Welke telecomprovider(s) zijn nu aangehaakt voor inkomende en	Niet relevant voor deze marktconsultatie
15	Hoeveel telefoonnummers heeft Kadaster nu? Is portering van de nummers naar nieuwe leverancier binnen scope?	Niet relevant voor deze marktconsultatie
16	Welke aspecten vwb Monitoring Performance & Adherence zou Kadaster graag inzichtelijk willen hebben?	Voor de RFP worden de specifieke requirements benoemd. Het betreffen de in elk geval de aspecten die nodig zijn om te forecasten, planning en roostering in Verint WFM mogelijk te maken.
17	Heeft Kadaster ook de ambitie om nieuwe kanalen zoals Whatsapp Business te introduceren?	Ja. Het Kadaster wil de mogelijkheid hebben om nieuwe kanalen beschikbaar te stellen
18	Welke social media kanalen gebruikt Kadaster op dit moment en/of in de toekomst?	Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram, Youtube. Deze kanalen worden gemonitord via Obi4Wan. De toekomst is nog onbekend.
19	Hoe meet Kadaster de klanttevredenheid en/of hoe wordt die informatie ontsloten voor het dashboard?	Via een applicatie Check Your Service ontvangen wij de klantfeedback. De data wordt via een API met Tableau in dashboards ontsloten.
20	Welke telefoniefuncties zijn voor Kadaster essentieel (zoals call queues, groepsgesprekken etc.)	Vooraf IVR (keuze menus), ACD en skillbased routing functies. Graag vernemen we van u welke functionaliteiten beschikbaar zijn.
21	Welke functionaliteiten zou Kadaster per REST API willen kunnen aanroepen?	Toegang tot gespreksgegevens en actuele en historische contact center statistieken. Integratie mogelijkheden met andere leveranciers. Minder afhankelijk van één leverancier.
22	Wat voor functionaliteiten worden er verwacht voor de Supervisor rol/interface?	Het kunnen volgen/monitoren/sturen(aanpassen skills) van (de performance van) het team. Waarbij niet relevante zaken gefilterd worden door AI

23	Wat zijn de voornaamste redenen om van CCaaS platform te veranderen?	Er zijn verschillende drivers: 1. Wettelijke verplichting. Contract huidige leverancier moet opnieuw worden aanbesteed. 2. Toenemende digitalisering geeft Kadaster de mogelijkheid om meer waarde toe te voegen, zo ook binnen CC 3. Behoeft aan betrouwbare data wordt steeds groter. Tijdigheid, integriteit en beschikbaarheid en betrouwbaarheid van Kadasterdata is cruciaal. CC is hierin een belangrijk communicatie kanaal 4. Daarnaast zijn er nog een aantal niet onbelangrijke zaken als toenemende dreiging, MVO, voorspelbare kosten, etc..
24	Gaat de voorkeur uit naar MS Teams als primaire tool voor Videobellen of wordt deze oplossing bij voorkeur vervangen? Zo ja, waarom? Zo nee, volstaat een integratie tussen de CCaaS oplossing & MS Teams?	Het Kadaster maakt gebruik van de Microsoft M365 applicaties en gebruikt Teams als primair telecommunicatiemiddel (UCaaS). In principe geeft het Kadaster de voorkeur aan een tool die de minste complexiteit tot gevolg heeft en die het beste aansluit bij het klant contact center (CCaaS).
25	Staat het Kadaster ook open voor advies ten aanzien van de website? Dit bijvoorbeeld in relatie met "Open Vraag Spraakherkenning", met als doel het verbeteren van de ervaring van bezoekers. Indien hier verbeterde resultaten te behalen vallen, behoort het	Nee
26	Als het gaat om referenties, wat voor type bedrijven acht het Kadaster als "bedrijven vergelijkbaar met het Kadaster"?	Het Kadaster denkt hierbij aan bijvoorbeeld Europees aanbestedingsplichtigen zoals ZBO's, Overheid, verzekeringsmaatschappijen, <u>met minimaal 100 agenten</u> .
27	Welke sociale kanalen zijn een must? Wilt het Kadaster bij aanvang van de dienst starten met het gebruik van deze kanalen? Wenst het Kadaster hierin advies te ontvangen over welke kanalen het beste passen bij de gestelde doelen? Welke doelen zijn dit?	- De bestaande kanalen (Telefonie, e-mail en chat) moeten blijven bestaan. - Het Kadaster wenst een leverancier die naast de bestaande dienstverlening proactief meedenkt met vernieuwing en innovatie.
28	Wat voor functionaliteiten ontbreken er aan de huidige CCaaS oplossing wat bij een eventuele nieuwe oplossing gezien wordt als een must have?	Het huidige telefonieplatform voorziet enkel in de routing van de telefonische klantcontacten. De beschreven functionaliteiten in hoofdstuk 3 worden in de CCAAS verwacht.

29	Bij vraag 1 en 2 vraagt u om onze oplossing in 4 pagina's A4 uit te werken en ons support model in 2 pagina's A4. Bedoelt u hierbij dat we de antwoorden op de vragen 3 t/m 57 in maximaal 6 A4 dienen uit te werken? Of zijn deze 6 A4 separaat van de uitwerking van de	Deze zijn separaat.
30	Er worden op twee manieren de zelfde functionaliteiten uitgevraagd op het gebied van KPI rapportages, geïntegreerd met het KCC platform, en de andere keer via een koppeling met de work force management applicatie. Welke voorkeur heeft het Kadaster?	Het kadaster maakt onderscheid tussen KPI rapportages en WFM. Het CCaaS platform dient over de mogelijkheid voor rapportages en dashboards te beschikken. Echter voor het WFM processen zoals forecast, planning en roosteropvolging maakt het Kadaster gebruik van Verint WFM.
31	Heeft het kadaster al ervaring op het gebied van spraak herkenning? Zo ja wat voor ervaring of kennis heeft het Kadaster	Nee
32	Hoeveel van de 200 agenten zijn er tegelijkertijd ingelogd?	ca. 150 agenten tegelijkertijd actief ingelogd ca. 100 agenten zijn ingelogd en beschikbaar voor telefonie/voice
33	Zijn de 20 Supervisors ook agent?	De supervisor is geen agent maar wenst wel met het CCaaS platform te kunnen bellen/werken.
34	Voor 'Marktconsultatie Contact Center as a Service (CCaaS)' staat er bij Gunningscriteria: Marktonderzoek. Wordt hier bedoeld om de gestelde vragen te beantwoorden, of wordt hier wat anders mee bedoeld ?	Het is een verplicht invulveld in TenderNed. Deze marktconsultatie is alleen bedoeld om onze vragen beantwoord te zien.
35	"Het Kadaster wil in de toekomst het platform uitbreiden met chat en email. Het Kadaster maakt echter nu al wel gebruik van chat (Jane).	CoBrowser.
36	Op dit moment maakt het Kadaster vooral gebruik van contactformulieren. Op welke wijze en voor welke vragen wil het Kadaster email in gaan zetten?"	Daar waar het Kadaster email noemt wordt de wijze van het ontvangen van de berichten bedoeld. Dit zijn in het algemeen webformulieren. De beantwoording vindt plaats via email
37	Kadaster wenst zelf de regie te voeren over innovaties op het CCaaS platform. Vraag: Wat betekent dat in de praktijk? En wat verwacht het Kadaster heel specifiek hierin van het CCaaS platform en de partner voor dit platform?	Wanneer op de Nederlandse markt nieuwe kanalen en/of technieken beschikbaar komen en het het Kadaster hiervan gebruik wenst te maken, dan wil het Kadaster dat op aangeven van het Kadaster deze nieuwe kanalen en/of technieken voor het KCC beschikbaar gemaakt worden op het nieuwe CCaaS platform. Van het platform verwacht het Kadaster dat het mee evolueert met de behoefte van de afnemers. Van de leverancier verwacht het Kadaster dat de leverancier het Kadaster op de hoogte houdt van de introductie van nieuwe functionaliteiten. Zie ook het antwoord op vraag 8.

38	Een belangrijke drijfveer voor deze marktconsultatie is het huidige contract aangaande Contact Center functionaliteiten dat zijn einddatum nadert. Vraag: Wat is de einddatum van het huidige contract aangaande	1 augustus 2022
39	Een andere drijfveer van het Kadaster is het bieden van een moderne klantervaring. Vraag: Welke organisatie in Nederland ziet het Kadaster als 'best	We hebben geen best practice organisatie voor ogen.
40	Een derde drijfveer is de efficiënte en effectieve afhandeling van contacten. www.kadaster.nl geeft aan dat de klantenservice op dit moment een rapportcijfer van een 7.9 krijgt waarbij 73% direct wordt geholpen. Welke ambitie heeft het Kadaster op dit gebied qua rapportcijfer?	Het Kadaster wil blijvend voldoen aan de verwachtingen van de klant tegen zo laag mogelijke kosten. De cijfers willen we blijvend verbeteren.
41	Wat zijn de belangrijkste redenen dat niet alle contacten in één keer kunnen worden geholpen?"	Vragen waar een 2e lijn, of een andere agent voor nodig is omdat de vraag complex is.
42	3.5 vraag 37: Is het mogelijk om vanuit de agentapplicatie klanten uit te nodigen voor een videogesprek? Beschrijf deze functionaliteit. Vraag: Is het de wens dat het 'uitnodigen van klanten voor een videogesprek' functionaliteit betreft die enkel toepasbaar is voor de video-call of ook voor het plannen van andere typen gesprekken?	De wens is het plannen van video-gesprekken met klanten. Alleen audio moet ook mogelijk zijn voor klanten die geen camera ter beschikking hebben.
43	3.5 vraag 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? Vraag: Wat zijn de specifieke wensen qua data API end-point en/of	Het Kadaster wenst inzicht te hebben in de kwaliteit van het video gesprek en belasting van video bellen op het KCC. Graag vernemen we van u welke statistieken er beschikbaar zijn.
44	3.5 vraag 41: Zijn er extra kosten voor de functionaliteit videogesprekken? Zo ja geef een indicatie van de kosten. Vraag: Naar welk type extra kosten wordt verwezen? Betreft het additionale features, consultancy of anders? "	Alle eenmalige en periodieke kosten voor de implementatie, operatie en beheer van videogesprekken.
45	3.5 vraag 43: Bevat het CCaaS platform de mogelijkheden voor Co-Browse? Beschrijf de mogelijkheden. Vraag: Welke use cases ziet Het Kadaster voor co-browsing? Is dat alleen tijdens videogesprekken of ook andere type interacties?"	Voor zowel tijdens videobellen als tijdens Chat sessies.

46	"Het doel is om minimaal 90% van de gesprekken naar het juiste team te routeren.	ongeveer 300.000
47	3.2 vraag 5: In hoofdstuk 3.2 wordt gesproken over een CCaaS platform en in vraag 5 wordt gevraagd hoe de dienst wordt geleverd. Vraag: Wordt met de dienst het CCaaS platform bedoeld? En kunt u	Met Dienst wordt gerefereerd naar zowel het CCaaS platform als de werkzaamheden van de leverancier. Verdere verdieping zal in de aanbesteding worden uitgewerkt.
48	3.2 vraag 7: Beschrijf de mogelijkheden van de integratie met SAP CRM. Vraag: Welke versie SAP CRM gebruikt Kadaster en waar wordt SAP	CRM wordt hoofdzakelijk gebruikt voor de klantregistratie, contactregistratie en ordermanagement processen. SAP CRM versie 7.2
49	3.2 vraag 10: 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. Vraag: Welke informatie en KPI's zijn belangrijk voor Het Kadaster	Middels deze marktconsultatie wenst het Kadaster inzicht te krijgen in de mogelijkheden die beschikbaar zijn. De exacte eisen en wensen zullen tijdens de RFP fase in een programma van eisen worden beschreven.
50	3.2 vraag 13: Zijn er mogelijkheden om clickgedrag op de website te koppelen aan de beller? Vraag: Kunt u een voorbeeld geven wat hier precies mee wordt bedoeld?"	Met deze vraag wordt bedoeld: kunnen klanten tijdens het bezoek op de website herkend worden is het mogelijk om gegevens over bekeken pagina's te tonen aan een agent wanneer een klant op de call me now/ call me back knop drukt.
51	"Het Kadaster wil een partner in informatie zijn voor haar klanten. Vraag: Welke impact heeft deze veranderende rol van het Kadaster op het contact met klanten?"	De klant kiest de klantcontactkanaal(en) die bij hem/haar past; hierdoor verloopt de klantreis meer en meer over de verschillende klantcontactkanalen heen. Door samenwerking tussen de kanalen en expertises kunnen we deze klant blijven volgen; hebben we een integraal klantbeeld en kunnen we relevante dienstverlening aanbieden. Zo worden we meer als partner gezien en denken we met de afnemers mee. De scheiding click-call-face wordt steeds minder scherp –het contact wordt een combinatie daarvan (voorbeeld chat, videocall, webinar, teammeetings, chatbot). We willen een perfecte klantreis aanbieden met ondersteuning vanuit dezelfde systemen.
52	"De datum waarop de schriftelijk reactie binnen moet zijn is 16 september 2021 0.00 uur. Vraag: Betekent dit dat de reactie voor 16 september binnen moet	Uiterlijk op 16 september.

53	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. Vraag: Op welke termijn verwacht het Kadaster de business case af	Zo spoedig mogelijk.
54	Indienen vragen over consultatie door marktpartijen uiterlijk 14.00 uur - 18 augustus 2021 Gezien vakantieperiode bij Inschrijver: is het mogelijk om de	Nee, dat is niet mogelijk. De planning is al ruim opgezet vanwege de vakantieperiode.
55	"Alle gebruikers van het Kadaster werken met Microsoft Office 365 en Teams" Kan Kadaster aangeven hoe Teams nu gebruikt wordt? Kan Kadaster aangeven of de gebruikers nu ook al bellen met Microsoft Teams (via Direct Routing)? Zo ja: hoe is dit nu ingericht?	Het Kadaster maakt momenteel volledig gebruik van Microsoft M365 en Teams (nog zonder de mogelijkheid te kunnen bellen naar "buiten"). Direct Routing zal in Q4 '21 worden geïmplementeerd.
56	"Het huidige contract aangaande Contact Center functionaliteiten nadert de einddatum" Welke Contact Center oplossing heeft Kadaster nu in gebruik? Kan Kadaster aangeven hoe deze oplossing gebruikt wordt, bijvoorbeeld voor welke kanalen (Omnichannels)?	Het Kadaster maakt nu gebruik van het Avaya VoIP platform zonder Omnichannels. Deze overeenkomst loopt tot 1 augustus 2022.
57	"Het Kadaster wil het huidige Contact Center platform "Like for Like" vervangen voor een nieuw modern CCaaS platform." Kan Kadaster aangeven wat er verstaan wordt met "Like for Like" ?	Met "Like for Like" wordt bedoeld dat het nieuwe CCAAS op hoofdlijnen met minimaal dezelfde functies als de bestaande Avaya moet bieden. De exacte specificaties zullen tijdens de RFP fase in een programma van eisen worden beschreven.

58	"Het CCaaS platform dient volledig te integreren met MS Teams .." Kan Kadaster "volledig te integreren met MS Teams" verder toelichten/verder specificeren? Kan Kadaster al aangeven voor het nieuwe CCaaS platform native gebaseerd moet zijn op MS Teams?	Het Kadaster wenst standaard integratie (dus zonder maatwerk) oplossingen om functionaliteiten aan te bieden. Exacte wensen en eisen voor de integratie met teams zullen tijdens de RFP fase worden beschreven in een programma van eisen. Het Kadaster verwacht een advies van de aanbesteders.
----	--	---