

Samenvatting Marktconsultatie CCaaS		Samenvatting geanonimiseerd
Algemeen		
1	Beschrijf uw oplossing in maximaal 4 pagina's A4	Diverse soorten oplossingen worden aangedragen. Multi-tenant, open/public cloud. Zowel als één geheel met alle functionaliteiten tot het afnemen van functionaliteiten obv pay-per-use model
2	Beschrijf uw support model in maximaal 2 pagina's A4	Supportmodellen: 30% geeft aan ITIL-based. Er wordt gesproken over remote service en helpdesk, SLA's en governance worden beschreven. Ned. Support en aandacht voor innovatie/klantportaal
CCaaS		
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.	Beschikbaarheid variërend van 99,999% tot 99,95% tot geen duidelijk antwoord.
4	Zijn er uitwijkmogelijkheden bij calamiteiten (bijvoorbeeld uitval internet).	Uitwijkmogelijkheden variëren van maatwerk tot standaard. Er worden een paar mogelijkheden van uitwijk genoemd. Via hardware componenten, automatische assistent, plug & play verhuizing, naar noodschakelingen op vaste telefonie, nog later op te tuigen noodplannen, tot geen antwoord.
5	Hoe wordt de dienst geleverd en welke (non-) functionele en security eisen worden er gesteld aan het Kadaster	Van geen antwoord, later tot samenwerking tot volgens businessrules Kadaster, tot welke koppelingen benodigd zijn.
6	Beschrijf of en hoe deze wensen van het kadaster ingevuld worden. Geef aan welke zaken er momenteel op de roadmap staan	Van geen inzage in de roadmap tot uitgebreid, tot continu proces waarin ook Kadasterwensen kunnen worden opgenomen.
7	Beschrijf de mogelijkheden van de integratie met SAP CRM. Betreft dit een standaard connector of is dit maatwerk?	De meeste respondentengeven aan standaard connectoren ter beschikking te hebben voor SAP CRM, soms versie-afhankelijk (met maatwerk)
8	Mogelijk wordt SAP CRM in de toekomst vervangen door een ander CRM pakket. Met welke andere CRM pakketten zijn standaard connectoren beschikbaar?	De meesten geven een goed overzicht. Sommigen hebben een mager aanbod (geen API) of een onduidelijk antwoord.
9	Geef een overzicht van de zaken welke het Kadaster zelf kan wijzigen en beschrijf welke functies en data beschikbaar is middels een API	Er worden regelmatig verschillende API's vermeld. Een SDK, Self service portal, application center tot zelf volledige functionele beheer.
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	Antwoorden variëren van een bibliotheek van honderden rapporten, tot aan verschillende (REST) API's.

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	Er worden een aantal voorbeelden gegeven. Drie beantwoorden de vraag niet.
12	Welke mogelijkheden biedt het CCaaS platform voor thuiswerkers? Wat zijn de ervaringen met relatie tot audiokwaliteit en verbingsproblemen wanneer agenten van privé internet verbinding en WiFi netwerk gebruikmaken. Welke maatregelen adviseert de leverancier om de kwaliteit en stabiliteit te garanderen	Er wordt een paar keer WebRTC geantwoord. Browsergebaseerde app. Een antwoord: Geen garantie op kwaliteit, alleen spraak en data. HTML5 agent interface met netwerk connectiviteitsuite.
13	Beschrijf de mogelijkheden voor call me now / call me back. Zijn er mogelijkheden om clickgedrag op de website te koppelen aan de beller	Er wordt een paar keer aangegeven dat het mogelijk is. Soms onduidelijk hoe. Soms d.m.v. een extra module. Eén geeft aan dat het nog ontwikkeld moet worden.
14	Welke mogelijkheden biedt het CCaaS platform om communicatie op social media te integreren in het Contact Center	Er wordt aangegeven dat het kan er worden meerdere mogelijkheden gegeven.
15	Kunt u beschrijven hoe de gebruikersgegevens vanuit Azure in de CCaaS-omgeving komen?	Van geen (of geen inhoudelijk) antwoord, tot kan gekoppeld worden en automatisch gesynchroniseerd.
16	Hoe komen de CCaaS-gegevens (users, rollen en skills) in de Workforce Optimization (WFO) omgeving?	Antwoorden variëren van connector met Verint, geen integratie met Nice, import in CCaaS, tot zelf volledig geïntegreerde WFO.
17	Welke connectoren zijn beschikbaar vanuit de CCaaS omgeving naar de WFO-omgeving voor "Monitoring Performance and Adherence	Hierop wordt o.a. geantwoord Integraties met Nice, Verint en Calabrio beschikbaar. Er is een WFM adapter, betaalde connectoren naar Verint, native integratie met Verint WEM, tot geen specifieke connectoren benoemd.
	Open Vraag Spraak herkenning	
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.	Antwoorden van geen open spraakherkenning, tot gebruik maken van Google DialofFlow CX, Azure Bot Service, gebruik maken van Kadaster website, AI technologie. Input over meerdere periodes om seizoensgebonden variaties af te dekken. Kost drie jaar vanwege dialecten en multiculturele samenlevering.
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?	Van nee niet mogelijk, tot ja assortiment aan stemmen zonder meerprijs. Ja personaliseren van stem is maatwerk. Ja door voice prompts.
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?	Wordt voor 90% met ja beantwoord.

21	Is er een dashboard beschikbaar waarmee een analyse gemaakt kan worden van de kwaliteit van de herkenning?	Hier wordt ja geantwoord, waarbij soms standaard en soms icm bijv. performance management en soms een onduidelijk antwoord.
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.	Wordt merendeel met ja beantwoord, sommigen geven maar 1 voorbeeld.
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.	Variërend van geen antwoord, tot doorlooptijden van 4 weken tot 12 weken. Werkzaamheden door Kadaster wordt summier op geantwoord.
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.	Variërend van standaard functionaliteit tot opslaan van gegevens (JSON formaat) tot opslaan van gesprekken, opslaan van gegevens en delen mbv RestAPI's tot onduidelijk antwoord.
25	Welke andere voordelen kan Open Vraag Spraakherkenning het Kadaster bieden?	Variërend van algemene antwoorden tot efficiënter routeren, voice selfservice en analytics, reductie in afhandeltijd, etc.
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.	Algemeen antwoord is continu proces waarbij een leverancier aangeeft dat er diverse rollen nodig zijn. Er wordt een streefpercentage 90% genoemd.
27	Geef een indicatie van de kosten.	dit maakt het Kadaster niet bekend.
	Quality Monitoring	
28	Beschikt het CCaaS platform over de mogelijkheid om gesprekken op te nemen?	Er wordt ja geantwoord al dan niet geïntegreerd in de standaard omgeving.
29	Kunnen agenten zelfstandig opgenomen gesprekken terugluisteren?	Er wordt ja geantwoord , ook aangegeven adhoc volgens vooraf ingestelde regels.
30	Beschikt het CCaaS platform over de mogelijkheid om een transcript van een opname te maken?	Merendeel geeft aan ja sommigen met toevoeging is wel complex of geen Ned. support. Of op roadmap.
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?	Merendeel geeft aan ja. Al dan niet als standaard functionaliteit.
32	Welke mogelijkheden biedt het CCaaS platform om de maximale bewaartermijn, het aantal opnames per agent en toegang beperking tot opnames in te stellen?	Veelal wordt aangegeven: geen limiet. Soms onder bepaalde voorwaarden.

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.	Veelal worden hierbij andere applicaties gebruikt.
34	Beschrijf de overige Quality Monitoring functionaliteiten.	De meeste leveranciers komen met een lijst met 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.	Hier wordt divers op gereageerd. Van volledig ja tot koppeling met één leverancier.
	Videogesprekken & scherm delen	
36	Beschrijf de mogelijkheden voor videogesprekken.	Merendeel maakt gebruik van een API.
37	Is het mogelijk om vanuit de agentapplicatie klanten uit te nodigen voor een videogesprek? Beschrijf deze functionaliteit.	Ja, wordt merendeel uitgebreid beschreven.
38	Bevat het CCaaS platform de mogelijkheid om tijdens een videogesprek het scherm en/of bestanden veilig te delen?	JA, soms via app-partner
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?	Merendeel wordt met ja beantwoord.
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?	Meeste reacties zijn positief en benoemen een aantal voordelen.
41	Zijn er extra kosten voor de functionaliteit videogesprekken? Zo ja geef een indicatie van de kosten.	Ja, er zijn kosten aan verbonden.
42	Wordt de video functionaliteit al gebruikt bij andere klanten? Zo ja geef aan bij welke klanten en hoe deze functionaliteit wordt ingezet.	Antwoorden variëren van ja tot nee
43	Bevat het CCaaS platform de mogelijkheden voor Co-Browse? Beschrijf de mogelijkheden.	Antwoorden variëren van ja, ja via partner, tot nee
	E-mail	
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	De meesten beantwoorden deze vraag met "ja"

45	Biedt het CCaaS platform de mogelijkheid om telefonie en e-mail geblend aan te bieden bij een Agent?	De meesten beantwoorden deze vraag met "ja"
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?	De meesten beantwoorden deze vraag met "ja"
47	Beschrijf hoe dit onderscheid gemaakt kan worden.	De meesten geven aan via steekwoorden, vooraf ingestelde routeringsregels, trefwoordgroepen, etc.
48	Geef aan of er enkel gebruik wordt gemaakt van steekwoorden of er gebruik wordt gemaakt van intelligente intentherkenning	De meesten hebben geen intent herkenning
	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	Zeer divers, sommigen via Amazon
	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?	Meesten geven aan ISO27001 gecertificeerd te zijn.
51	Hoe wordt er omgegaan met privacygevoelige data (AVG compliant, data binnen Europa, etc.)	Van onduidelijke antwoorden, tot binnen Europa
	Licentiekosten	
52	Welke licentiemodellen hanteert u en wat zijn de voor- en nadelen hiervan?	Hierin worden verschillende mogelijkheden aangegeven.
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	Vertrouwelijke informatie
	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?	Diverse antwoorden
55	Kunt u een voorbeeld van een roadmap geven en aangeven hoe functionaliteiten worden geïmplementeerd/geïntegreerd?	Diverse antwoorden
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.	Diverse antwoorden

57	Kunt u een referentie aangeven die aansluit bij de voorgaande functionele- en technische eisen en de vraagstelling van het Kadaster	Diverse antwoorden
----	---	--------------------