

EA2020113 Telefonie en Communicatiediensten: Bijlage S – Verslag Marktverkenning

Consultancybureau Strict heeft in december 2021 een marktverkenning uitgevoerd, ter voorbereiding op de geplande Europese aanbesteding Telefonie en communicatiediensten voor vervanging van het huidige Avaya telefonieplatform.

Deze marktverkenning had als doel om inzichten van relevante marktpartijen op te halen zodat de aanbesteding een zo goed mogelijk passende oplossing gaat bieden met minimale risico's op vertraging. Daarbij is ingegaan op:

- Complexiteit van het concept (architectuur: on-premise versus cloud);
- Afhankelijkheid van de door SVB uit te voeren noodzakelijke aanpassingen;
- Haalbaarheid van de beoogde vraagstelling;
- Verwachte realisatietermijn door marktpartijen;
- Toekomstvastheid m.b.t. doorontwikkeling naar een Multichannel omgeving en vervolgens naar een Omnichannel omgeving.

De terugkoppeling van deelnemende marktpartijen laat zich als volgt samenvatten:

1. Vrijwel alle partijen geven aan dat een SaaS-oplossing het te prefereren concept is, vooral vanwege minder impact op de infrastructuur van SVB en een kortere doorlooptijd. Dit naast meerdere algemene voordelen zoals die van een SaaS-oplossing bekend zijn (minder beheerlast; betere schaalbaarheid; snellere innovaties).
2. Een aantal partijen stelt een integrale oplossing voor basistelefonie en het Klantcontactcenter voor, terwijl een aantal aangeeft aan dat basistelefonie in principe ook separaat gekoppeld kan worden. Maar op basis van de samenhang tussen het Klantcontactcenter en basistelefonie binnen de SVB, geeft een geïntegreerde oplossing de beste garanties voor een optimale samenwerking. Alle partijen hebben aangegeven de functionaliteiten voor basistelefonie en Klantcontactcenter zowel separaat, als geïntegreerd aan te kunnen aanbieden.
3. Alle partijen geven aan een koppeling met MS Teams te (kunnen) supporten.
 - Benodigde functionaliteit beperkt zich veelal tot kunnen doorverbinden en het zien van presence van MS Teams users vanuit het Klantcontactcenter.
 - Eén van de partijen heeft aangegeven voor een totaaloplossing te kiezen o.b.v. MS Teams met daarop een aanvullend pakket voor het Klantcontactcenter, terwijl twee van de partijen deze optie wel in het portfolio hebben, die variant niet adviseren.
 - Meerdere partijen hebben aangegeven dat de inzet van MS Teams extra risico's m.b.t. implementatie (extra afhankelijkheid) oplevert.
 - Meerdere partijen hebben aangegeven dat de afhankelijkheid van Microsoft gedurende de looptijd, bijvoorbeeld met updates & upgrades, een impact hebben op het platform.

De SVB concludeert hieruit dat in deze fase MS-Teams niet in als telefonieplatform moet worden ingezet, ter voorkoming van te veel complexiteit en afhankelijkheden. Wel is de presence van en dus koppeling met MS Teams vereist.

4. Op de vraag of een klassieke telefonistenbedienpost nog aan te raden is of deze functionaliteit te op te nemen in de Klantcontactcenter applicatie, geven alle partijen aan dat dit veel meer een procesafweging is dan een technologische afweging. De huidige trend is dat typische bedienposten veelal afnemen en dat de bijbehorende telefonische ingangen bij het Klantcontactcenter worden onder gebracht.

De SVB concludeert hieruit dat de telefonistenomgeving functioneel moet worden uitgevraagd. Leveranciers kunnen afhankelijk van de mogelijkheden van de platforms die zij bieden bepalen of zij dit vanuit een Klantcontactcenter of vanuit een specifieke bedienpostenomgeving gaan aanbieden.

5. Op de vraag aan de marktpartijen om de connectie met het publieke netwerk en het communicatieplatform in één of twee percelen uit te vragen ontstaat, het beeld dat het juist in een SaaS-omgeving gemeengoed is om dit als één geheel uit te vragen. De meerwaarde is in ieder geval dat er voor SVB één aanspreekpunt is voor de integrale werking van het platform en de publieke infrastructuur. Ook in de realisatiefase zal dit het project vereenvoudigen. Alle partijen hebben aangegeven ook in te zullen schrijven op een enkel perceel, hetzij zelfstandig of in combinatie met een onderaannemer.

De SVB concludeert hieruit dat het aan te besteden platform en de publieke infrastructuur als één geheel kan worden uitgevraagd.

6. Op de vraag met welke doorlooptijd SVB rekening dient te houden worden ramingen opgegeven van 3 tot 6 maanden.
7. Op de vraag hoe marktpartijen aankijken tegen doorontwikkeling via een Multichannel naar Omnichannel omgeving wordt aangegeven dat allen zich richt op dergelijke doorontwikkeling.
 - Marktpartijen geven unaniem aan dat hun platformen daarop voorbereid zijn, maar dat het wel aan te raden is de voorbereiding op deze doorontwikkeling mee te nemen in de uitvraag.
 - Juist SaaS-oplossingen bieden hierin meer mogelijkheden en flexibiliteit. Realisatie gebeurt op basis van gestandaardiseerde koppelingen en er zijn daarbij geen voordelen aan een on-premise oplossing.
 - Doel van SVB is dat initieel telefonie wordt ingericht en dat de bestaande overige communicatiekanalen vervolgens daarna toegevoegd worden aan het platform (Multichannel).
 - Doorontwikkeling naar Omnichannel wordt in de uitvraag niet meegenomen als te leveren onderdeel, wel is het mogelijk dat de SVB als onderdeel van de herzieningsclausule doorontwikkeling van Multichannel opneemt in het Beschrijvend document. Dat betekent dat marktpartijen wordt gevraagd in de aanbesteding hun visie op doorontwikkeling en integratiemogelijkheid van het aangeboden platform duidelijk te maken.