

Verslag marktconsultatie CRM

Ten behoeve van het Amersfoorts Business Team (ABT)

Datum: 10-10-2023

TenderNed kenmerk: 414869

1 SAMENVATTING MARKTCONSULTATIE CRM voor het ABT

1.1 Globale beschrijving van het project

Gemeente Amersfoort is voornemens een CRM-applicatie aan te schaffen voor het ABT.

Als voorbereiding op een aanbesteding is in de periode 6-7-2023 t/m 21-9-2023 een openbare marktconsultatie gehouden.

1.2 Uitkomsten van de marktconsultatie

Het doel van de marktconsultatie was om op hoofdlijnen inzicht te krijgen in de mogelijke geschikte CRM-applicaties voor het ABT, die hun werkzaamheden optimaal ondersteunt met eventuele uitbreiding naar een ander team. Tot het takenpakket van het ABT behoort o.a. het stimuleren van de werkgelegenheid en het versterken van het vestigingsklimaat voor ondernemers in Amersfoort.

Overkoepelende vragen van de marktconsultatie:

- Zijn er marktpartijen die het project kunnen en willen uitvoeren;
- En zo ja: onder welke voorwaarden kunnen en willen deze marktpartijen het project uitvoeren?

Tien leveranciers hebben de vragenlijst ingevuld en geretourneerd. Vier van de tien leveranciers is gevraagd een demo te geven. Daarbij is rekening gehouden met een divers aanbod van applicaties om een goed beeld te krijgen van de mogelijke oplossingen.

Uit de beantwoordingen is gebleken dat er verschillende partijen zijn die het project willen uitvoeren. Ook zijn er verschillende inzichten in de mogelijkheden en de oplossingen die geboden worden. Wij danken alle inschrijvers dan ook voor hun reacties. Dit levert waardevolle informatie op die we in de aanbesteding meenemen.

Onderaan dit document zijn de specifieke conclusies te vinden die wij uit de verschillende beantwoordingen van de vragen hebben getrokken.

1.3 Vervolg van het project

De gemeente denkt na over verder vervolg.

2 CONCLUSIES MARKTCONSULTATIE

Onderstaande vragenlijst is door de inschrijvers ingevuld. Wij gaan in dit document niet in op details, ook om bedrijfsgevoelige informatie te beschermen. Wel kunt u hieronder lezen welke conclusies wij uit de beantwoordingen hebben getrokken. Als hieronder 'elke leverancier', dan wel 'elke applicatie/oplossing', staat, dan wordt bedoeld: 'elke leverancier wdie een vragenlijst heeft ingevuld voor deze marktconsultatie' en 'elke applicatie die is beschreven in de beantwoording van de vragen van deze marktconsultatie'.

Algemeen:

1. Welke ervaring heeft uw bedrijf met het implementeren van CRM-systemen?
 - a. Bent u bereid hiervoor referenties af te geven?

Elke leverancier heeft ruime ervaring met implementatie van een CRM-systeem. Elke leverancier is bereid om referenties op te geven.

2. Welke ervaring heeft uw bedrijf met het implementeren van CRM-systemen in gemeentes van een vergelijkbare omvang als de gemeente Amersfoort?
 - a. Bent u bereid hiervoor referenties af te geven?

Een aantal leveranciers heeft ervaring met de implementatie van een CRM-systeem binnen de overheid en specifiek de gemeente. Dat geldt niet voor alle leveranciers. Een applicatie is dan wel bij gemeentes geïmplementeerd, maar door andere partijen.

3. Wat zijn algemene aandachtspunten om rekening mee te houden indien Gemeente Amersfoort besluit dit project te gaan aanbesteden?

De beantwoording op deze vraag is zeer divers. Het gaat met name om aandachtspunten op:

- Visie op partnership
- Aanbesteden, en in het bijzonder de prijs- en kwaliteitverhouding
- Implementatieplan en de rolverdeling tussen de leverancier en de gemeente
- Techniek, bijvoorbeeld een architectuurplaat, eisen en wensen OTAP, uitvragen SAAS, security en integraties/koppelingen
- Dataopslag
- AVG/privacy, inclusief een verwerkersovereenkomst
- Procesbeschrijvingen van o.a. het organiseren van evenementen
- Contracten, licenties en overeenkomsten, zoals het licentiemodel, het Service Level Agreement (SLA) en verwerkersovereenkomst
- Behoeftte aan trainingen, trainingsmateriaal en documentatie
- Aantallen wat betreft licenties, maar ook met data-opslag voor nu en in de toekomst zover dit duidelijk is.

4. De gemeente Amersfoort heeft de wens om nog beter integraal samen te werken, zowel intern (bijv. met verschillende afdelingen) als extern (bijv. met partners als de ROM). Uw systeem zou ondersteunend moeten zijn aan deze wens. Welke ervaring heeft u op dit vlak?

Diverse leveranciers geven aan ervaring te hebben met integraal samenwerken. Een aantal leveranciers kan dit ook ondersteunen door een technische omgeving, dan wel een integratie/koppeling met andere systemen.

5. Bent u bereid om een korte demonstratie te geven van uw systeem voor de gemeente Amersfoort?

Ja, elke leverancier is hiertoe bereid.

Functionaliteit:

6. Welke mogelijkheden biedt u aan om desgewenst het aantal gebruikers te vergroten (eventueel van andere afdelingen)?
- Welke contractvormen biedt u hiervoor aan?
 - Welke stappen neemt u om ervoor te zorgen dat de demarcatie tussen de gebruikersgroepen v.w.b. gebruiksrechten betrouwbaar blijft?
 - Welke mogelijkheden zijn er om maatwerk toe te passen (bijv. look & feel systeem) in lijn met behoefte specifieke afdeling?

Bij elke applicatie aanpassing wat betreft aantal gebruikers eenvoudig. Bij sommige leveranciers kan dit op gezette tijden, bijvoorbeeld 1 jaar na start contract. Licentievormen zijn met name op userniveau, maar het kan bij sommigen ook op afdelingsniveau, dan wel een sitelicentie.

Autorisatie is bij de applicaties grofweg op twee manieren toegepast: het kan op basis van organisatie (afdeling/team), dan wel op basis van rollen met gebruik maken van gebruikersprofielen. En sommigen hebben een combinatie van deze mogelijkheden.

7. Is het door u ontwikkelde systeem geschikt voor dataopslag?
- Zo ja, wat zijn de mogelijkheden binnen het systeem om bewaartermijnen te bewaken?

Dataopslag is bij elke applicatie eenvoudig uit te breiden/ongelimiteerd; het verschil tussen de applicaties is wel dat sommige oplossingen ook specifieke oplossingen hebben gemaakt t.b.v. de bewaartermijn.

8. Beschikt het door u aangeboden systeem over ondersteuning voor het organiseren van evenementen (een zogenaamde 'evenementen module')?
- Hoe werkt deze module? Is het bijvoorbeeld mogelijk om een akkoord van deelnemers automatisch te registreren?

Hierbij zijn de oplossingen divers; van het organiseren van evenementen vanuit een agenda tot aan een aparte geïntegreerde module specifiek voor de organisatie van evenementen met een brede aangeboden functionaliteit om inzichtelijk te hebben, wie uit te nodigen en wat de reacties zijn voor, tijdens en na het evenement

9. Is het door u aangeboden systeem in staat om te filteren op type bedrijf? Bijvoorbeeld 'familiebedrijf', 'internationaal', 'kinderdagverblijf' etc.
- Beschikt uw systeem over mogelijkheden om key users zelf categorieën toe te laten voegen?
 - Zo ja, welke ervaring heeft u hiermee?
 - Kunt u toelichten hoe het beheren van categorieën in zijn werk gaat?
 - Is het mogelijk dit proces (deels) te automatiseren (bijv. automatische koppelingen met SBI codes)?
 - Waar moet de gemeente Amersfoort aan denken als zij dit wil doen? (kansen, risico's etc.)
 - Is het met uw systeem mogelijk om gerichte mailings te versturen aan specifieke doelgroepen?

- i. Worden deze mailing geregistreerd? Zo ja, hoe faciliteert het systeem dan in het beheren van de toestemming/intrekken toestemming van de ontvanger voor het ontvangen van een nieuwsbrief/ mailing?
- ii. Waar worden de mails opgeslagen?

De categorieën en het gebruik maken van sbi-codes is bij elke applicatie wel mogelijk, soms handmatig, dan wel automatisch. De uitdaging is vooral om ook inzicht te krijgen in de nieuwe ondernemingen van een bepaalde grootte en categorie.

Het verrichten van mailingen heeft bij de ene applicatie meer functionaliteit dan bij de andere, zoals inzicht in welke organisaties/bedrijven uit te nodigen, gebruik maken van templates en afmeldmogelijkheden.

- 10. Welke mogelijkheden biedt uw systeem voor het registreren van relatie-/klantcontact?
 - a. Is het mogelijk om aanvullende informatie te koppelen aan deze registratie (bijv. beeldmateriaal of gespreksverslagen)?
 - i. Hoe werkt dit in de praktijk?
 - b. Is het mogelijk om de geregistreerde relatiecontact met gekoppelde gegevens te delen met en af te schermen voor andere gebruikers?
 - c. Is het mogelijk personen te koppelen aan bedrijven/organisaties? Zo ja, is het mogelijk 1 persoon met verschillende rollen te koppelen aan meerdere bedrijven?

Bij elke applicatie is het mogelijk om personen te koppelen aan bedrijven en meer informatie toe te voegen op meerdere niveaus. Sommigen noemen ook company.info om de gegevens te verrijken bij de bedrijven. Afscherming kan bij elke applicatie, zei het net op een andere wijze.

- 11. Is het mogelijk om de door u aangeboden oplossing te koppelen met actuele KvK-gegevens en/of NHR gegevens?
 - a. Heeft u ervaring met koppelingen met het KvK en berichten met wijzigingen op het kvk (automatisch) te verwerken?
 - b. Welke ervaring heeft u hiermee?

Koppeling met het KvK, dan wel het NHR, kan elke applicatie. Ervaring is er bij elke leverancier.

- 12. Is het voor u mogelijk om de KvK gegevens te koppelen aan de BAG gegevens?
 - a. Welke ervaring heeft u hiermee?
 - b. Waar moet de gemeente Amersfoort aan denken als zij dit wil doen? (kansen, risico's, benodigde investering in tijd en geld etc.)

Koppeling met het BAG is minder toegepast, omdat het KvK ook een BAG-ID in zich heeft.

- 13. Is het met uw systeem mogelijk om een totaalbeeld van alle bedrijven in de gemeente Amersfoort te krijgen? Dus ook bedrijven die nog niet bij het ABT bekend zijn.
 - a. Hoe zorg u ervoor dat dit totaalbeeld zo volledig mogelijk is?
 - b. Hoe zorgt u ervoor dat dit totaalbeeld zo actueel als mogelijk blijft?
 - i. Is uw systeem in staat te melden wanneer een bedrijf start, zich vestigt in Amersfoort, vertrekt uit Amersfoort of wanneer de bedrijfsvoering wordt gestaakt?
 - c. Welke mogelijkheden zijn er om reeds beschikbare data te verrijken met andere informatiebronnen?

- d. Welke ervaring heeft u hiermee?

Hierbij zijn de antwoorden divers; de integratie kan gevonden worden door buiten het CRM-systeem de gegevens over bedrijven bij elkaar te brengen op basis van kvk-gegevens, dan wel geografische gegevens.

14. De gemeente Amersfoort heeft behoefte aan een zeer gebruiksvriendelijk systeem. Hoe zorgt u ervoor dat uw systeem zo gebruiksvriendelijk als mogelijk is?

Met name door het betrekken van de gebruikers en het geven van workshops om de mogelijkheden van de applicatie te tonen.

15. Welke stappen neemt u om de vervuiling en veroudering van gegevens te voorkomen?
a. Welke ervaring heeft u hiermee?

Hierbij is er bij diverse applicaties mogelijk te checken op duplicaten en daarnaast wordt dit ook ondersteund door het verplicht stellen van velden en validatieregels.

16. Is uw systeem op elk moment bruikbaar via mobile devices?
a. Welke ondersteuning biedt u hiervoor?
b. Welke ervaring heeft u hiermee?

Hierbij is het verschil in een webversie, mobile by design, of een native app.

17. Hoe ziet het opleidingstraject voor gebruikers van uw systeem eruit?
a. Welke investering in tijd en geld zijn er nodig om een medewerker tot 'bekwaam' gebruiker op te leiden?
b. Welke investering in tijd en geld zijn er nodig om een medewerker tot 'gevoerd' gebruiker (d.w.z. key user) op te leiden?
c. Welke ervaring heeft u hiermee?

De voorkeur van de meeste leveranciers is trainingen op maat op locatie. Sommigen geven ook aan te gaan voor train-the-trainer principe of trainingen specifiek op bepaalde gebruikersgroepen, zoals gebruikers, key-users en beheerders.

18. Welke mogelijkheden biedt u om na implementatie medewerkers op te leiden of bij te scholen?
a. Welke ervaring heeft u hiermee?
b. Waar moet de gemeente Amersfoort aan denken als zij dit wil doen? (kansen, risico's, benodigde investering in tijd en geld etc.)

De voorkeur is ook bij deze vraag: maatwerktrainingen en opfriscursussen.

Techniek en dienstverlening:

19. Is uw systeem te koppelen aan een mailservice zoals Microsoft Outlook?

Integratie met MS Offices365, o.a. Outlook is bij elke applicatie mogelijk.

20. Welke mogelijkheden biedt uw systeem voor het inrichten van verschillende gebruiksgroepen met eigen autorisaties?
- Is het mogelijk om specifieke onderdelen van uw systeem (velden, categorieën, contactinfo etc.) voor specifieke doelgroepen én gebruikers af te schermen?
 - Welke ervaring heeft u hiermee?
 - Waar moet de gemeente Amersfoort aan denken als zij dit wil doen? (kansen, risico's etc.)

Autorisatie kan van organisatieonderdeel, profielen gekoppeld aan rollen tot en met veldniveau. Belangrijk vanuit de gemeente is om hier een duidelijk beeld van te hebben wat de eisen/wensen zijn, ook al begin je misschien bij één team.

21. Welke mogelijkheden zijn er om het functioneel beheer, zoals het aanmaken en autoriseren van gebruikers en het beheren van koppelingen, bij u (als leverancier) te beleggen?
- Welke ervaring heeft u hiermee?

Niet elke leverancier biedt functioneel beheer aan. Dit is vanuit de leverancier een bewuste keuze om dit te ondersteunen en niet over te nemen. Het beheren van de koppelingen is een speciaal aandachtspunt; duidelijkheid waar het beheer belegd is.

22. Welke ervaring heeft u met het koppelen van uw systeem aan een Zaaksysteem?
- Met welk Zaaksysteem heeft u ervaring?
 - Welke ondersteuning biedt u hiervoor?
 - Heeft u ervaring met dossieropbouw met mails en documenten gekoppeld aan een bedrijf welke in het DMS staan van het zaaksysteem? Heeft u ook ervaring met archiefbewaartermijnen?
 - Kunt u kort beschrijven hoe de koppeling werkt met welke standaarden en hoe eventueel archiefbewaartermijnen worden bewaakt?

Zeker niet alle leveranciers hebben ervaring met koppeling met een zaaksysteem. Sommige leveranciers hebben wel ervaring, maar dan met één bepaald zaaksysteem en een aantal leveranciers hebben ervaring met koppelingen met meerdere zaaksystemen ook bij gemeenten.

23. De gemeente Amersfoort hanteert de voorwaarde dat zij zelf eigenaar blijft van de door het CRM-systeem verwerkte gegevens.
- Staat u hiervoor open en heeft u ervaring met zo'n werkvorm?
 - Is het mogelijk om (alle) data uit uw systeem te exporteren? (bijv. t.b.v. dashboarding en analyses)
 - Zo ja, blijft bij de export van data de indeling in categorieën intact? (d.w.z. 'familiebedrijf', 'internationaal', 'kinderdagverblijf' etc.)
 - Indien dashboarding mogelijk is, hoe ziet dit er dan uit?

Bij elke applicatie kan de gemeente eigenaar blijven van de data en zijn er diverse manieren om de data te exporteren bijvoorbeeld t.b.v. dashboarding. Dashboarding gaat van de mogelijkheid om te exporteren, tot aan realtime dashboarding met analyses, meerdere visualisaties en inzet van AI.

24. Welke ervaring heeft u met het overzetten van 'oude' data uit het huidige systeem naar het door u aangeboden systeem?
- Waar moet de gemeente Amersfoort aan denken als zij dit wil doen? (kansen, risico's, benodigde investering in tijd en geld etc.)

Alle leveranciers hebben ervaring met migratie van data.

25. Beschikt u over een Servicedesk?
- a. Welke beschikbaarheid kent deze en op welke wijze levert u support?
 - b. Hoe ziet uw support er buiten kantooruren en in weekenden uit en welke service levels mogen worden verwacht?

De servicedesk is veelal tijdens kantooruren (beginnend om 8:00-9:00 uur en eindigend om 17:00-18:00). Sommigen hebben daarnaast een selfserviceportaal en standaard SLA.

26. Omschrijf uw release, patch management en onderhoudsprocessen.

Elke applicatie wordt release-, patch-gewijs geupdate. Er zijn meerdere releases per jaar. Sommige leveranciers geven hier uitgebreid aan hoe de processen rondom onderhoud verlopen.

27. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie ten aanzien van 'continu verbeteren'?

De beantwoording van deze vraag is divers, dat gaat van 'luisteren', een kwaliteitssysteem tot aan iso-normering.

28. Hoe is uw monitoring ingericht, waar monitort u op en hoe zien de betreffende (opvolg-)processen eruit?

Diverse vormen van monitoring. De ene leverancier heeft dit belegd bij een hostingpartner, terwijl de andere leverancier aangeeft monitoring op meerdere thema's te verrichten, onder andere op basis van performance en veiligheid.

29. Welk beschikbaarheidspercentage van uw applicaties(s) geeft uw organisatie minimaal? En hoe wordt dat percentage berekend of gemeten?

De percentages liggen bij elkaar in de buurt. Niet iedere leverancier is bereid om percentages af te geven, maar geven aan wat hun afhankelijkheid is.

30. Hoe meet uw organisatie de performance van uw applicatie(s) en welke minimale performance mag Gemeente Amersfoort verwachten?

Performance wordt op diverse methodes gemeten tijdens de implementatie en/of na het in gebruik nemen van de applicatie. Sommige leveranciers geven reactietijd aan op basis van aantallen gebruikers. Sommigen geven aan dit tijdens de testperiode samen met de gebruikers op te pakken.

31. Beschrijf uw security management in volle omvang.

De antwoorden op deze vraag zijn divers en daarmee lastig te vergelijken. Het gaat om zeer uitgebreide antwoorden met allerlei activiteiten, afspraken, procedures tot en met het noemen van het continuïteitsplan.

32. Indien de bedrijfscontinuïteit van uw organisatie in het geding is welke continuïteitsmaatregelen kent uw organisatie teneinde beschikbaarheid en onderhoud van uw applicaties te borgen?

Ook bij deze vraag zijn de antwoorden uiteenlopend, van Escrow tot en met een max periode waarop de gegevens aan de gemeente worden verstrekt.

33. Beschrijf uw continuïteitsmaatregelen bij ernstige (P1) verstoringen

Hierbij wordt in de meeste gevallen verwezen naar het SLA.

34. Hoe is uw backup-proces en of schema ingericht en hoe ziet uw restore-procedure er uit inclusief testprocessen?

Voor elke applicatie geldt minimaal een dagelijkse backup.

35. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie ten aanzien van gebruikerstevredenheid, hoe wordt die gemeten en welke vervolgacties vinden daarop plaats?

Hierbij wordt 'de klant centraal' genoemd tot en met SLA en XLA (experience)

Tot slot

36. Kunt een inzicht in de verwachte kosten geven?

- a. Voor initiële afname t.b.v. ABT (+- 10 licenties)
 - i. Eenmalig
 - ii. Structureel
- b. Voor eventuele uitbreiding.
 - i. Eenmalig
 - ii. Structureel

De kosten zijn uiteenlopend. Dit is afhankelijk van de exacte uitvraag; welke modules, welke koppelingen, hoeveel gebruikers, implementatietijd, gewenste trainingen, etc. Er worden wel indicaties gegeven, maar niet door alle leveranciers. Zij geven aan meer informatie nodig te hebben en kunnen geen indicatie op basis van de informatie afgeven.

37. Kunt u aangeven wanneer u in de gelegenheid zou zijn om te implementeren?

- a. Hoeveel tijd denkt u nodig te hebben voor het volledige proces?

De doorlooptijd van de leveranciers ligt tussen de 6 weken en 6 maanden. Uiteraard is dit weer afhankelijk van de eisen en wensen vanuit de gemeente o.a. op basis van koppelingen, etc.

38. Bent u eventueel in de gelegenheid om op 5,6 of 10 juli een demonstratie van uw systeem te organiseren voor de gemeente Amersfoort?

Ja, elke leverancier is hiertoe bereid.

39. Welke informatie of randvoorwaarden heeft u aanvullend nodig om bij een eventuele toekomstige aanbesteding een geschikte aanbieding te kunnen doen?

De antwoorden hierop gaat met name over de aantallen, de gewenste koppelingen en ook opslag in een document management systeem.

40. Welke nog niet benoemde zaken (kansen, risico's) wilt u nog kwijt?

Hierbij is ingegaan op de wijze van aanbesteden, meerdere functionaliteiten/integraties die nog niet gevraagd zijn, maar wel beschikbaar, zoals workflows en procesoptimalisering, support, behoefte trainingen, OTAP en rolverdelingen tijdens de implementatie.