

Vraag 1

Hoe denkt u het ROCvA-F te kunnen adviseren en ondersteunen bij een overstap naar een SaaS oplossing en met welke zaken dient hierbij rekening te worden gehouden ten aanzien van Private/Public Cloud, bandbreedte, streamen van beelden, kosten, etc.

- De projectaanpak die wij gaan hanteren voor ROCvA-F is gebaseerd op de door Microsoft goedgekeurde FastTrack methode
- Bij elke implementatie, dus ook bij de overstap naar een SaaS oplossing gaan wij uit van de behoeften van onze klant. We kijken hierbij naar de organisatorische, functionele, technische en economische aspecten. Vanuit deze inventarisatie maken wij een Plan van Aanpak, een functioneel en technisch ontwerp. Het functioneel ontwerp is gericht op het ondersteunen van onze klant in het realiseren van de bedrijfsdoelstelling. In dit geval op het gebied van communicatie en bereikbaarheid en op de adoptie van de eindgebruikers. Het technisch ontwerp en de realisatie moet voldoen aan de technische eisen, beschikbaarheid en schaalbaarheid. De techniek is onze expertise maar in het kader van de aangeboden oplossing zien wij de techniek bedoeld om de functionaliteit mogelijk te maken. Uiteraard moet dit wel op een veilige en betrouwbare manier ingericht zijn en onderhouden worden. Wij willen graag zo vroeg mogelijk, in de ontwerpfase, van een project betrokken zijn zodat wij, een goed inzicht krijgen in de behoeftes van de klant en de actuele situatie. Vanuit dat inzicht geven wij adviezen en werken in een partnerschap samen om de behoefte en doelstellingen helder te krijgen en SMART te definiëren. Naast het ontwerp en het initiële project is het wellicht nog van een groter belang dat gedurende de exploitatie fase ook regelmatig gekeken wordt of de ingerichte functionaliteit nog steeds voldoet aan de behoefte en naar de mate van adoptie van de eindgebruikers. Eventueel zullen er aanpassingen in het ontwerp gedaan moeten worden of dient er aandacht te zijn voor ondersteuning van de eindgebruikers. Zoals uit het bovenstaande blijkt, liggen onze aandachtspunten met name op het functionele gebied. De onderliggende techniek moet uiteraard deze functionaliteit wel mogelijk maken. In soortgelijke oplossingen gaan wij uit van een mix tussen een Private en Public Cloud oplossing. Dit geeft enerzijds de voordelen van een zuivere Cloud oplossing en anderzijds de ruimte voor een klant specifieke inrichting.
- <Aanbieder> stelt voor om het FastTrack framework toe te passen bij ROCvA-F bij de migratie naar Microsoft Teams. Hiermee is directe toegang tot Microsoft's wereldwijde kennis beschikbaar en door het volgen van dit framework beschikt ROCvA-F over een bewezen roadmap en migratieplan naar Microsoft Teams. Het volgen van dit framework resulteert in een communicatie oplossing van constant hoge kwaliteit en beschikbaarheid zonder de eindgebruiker uit het oog te verliezen.
- Onze trajecten starten we met een Bereikbaarheidsvraagstuk, opvolgend met een toetsing aan de eventuele wensen en eisen rondom Compliancy. Deze vertalen wij vervolgens naar een Functioneel en Technisch plan binnen Microsoft 365. Hieruit volgt ook de juiste aanpak voor Adoptie- en Changemanagement en de requirements waaraan de infrastructuur en werkplek dient te voldoen.

- <Aanbieder> heeft jaren lange ervaring met verschillende SaaS oplossingen als Microsoft Skype for Business Online, Teams, Azure, Cisco Broadsoft, Genesys Cloud, Mitel Cloud en AWS. Voor RocvA-F adviseert <aanbieder> Microsoft Teams Calling.
- Wij verzorgen het gehele implementatie traject en support na oplevering. Daarnaast bieden wij ondersteuning bij de migratie van de oude naar de nieuwe oplossing. Het is een volledig gemanagede oplossing waarin de add-ons als Contact Center en bedienpost ook een onderdeel zijn van de standaard dienst.
- Naast dat een eigen infrastructuur zeer bepalend is voor de ervaringen van real time communicatiediensten (Video / Voice / Conferencing) is de kennis van infrastructuur een onderscheidende factor van de <aanbieder>. Dit is de reden dat wij al sinds jaren als huisleverancier van de traditionele PABX'en en de Netwerk infrastructuur bij ROCvAF bekend staan. Met name real-time diensten zoals spraak, video en conferencing zijn voor de kwaliteit volledig afhankelijk van de manier waarop de ROCvAF interne infrastructuur is ontsloten op het Internet "de Cloud" vanwaar deze generieke services worden geleverd. Door de ,verwijderd> dienst en de network dienst gezamenlijk te laten groeien naar een managed service ontstaan er efficiëntie voordelen in de rollen benodigd in de lokale governance (Lokaal Service Management Team).
- <Aanbieder> heeft een team van specialisten in dienst die ervaring hebben met grote en complexe omgevingen. Dit team is gespecialiseerd in het ondersteunen van grote organisaties zoals ROCvA-F, maar ook andere onderwijsorganisaties die de overstap maken naar Cloud- en SaaS oplossingen. Wij zijn zelf ook een grote organisatie die van een on-prem naar een Cloud/SaaS oplossing zijn gegaan. Daarnaast hebben we veel klanten geadviseerd op het gebied van bandbreedtes en netwerken om ervoor te zorgen dat de nieuwe situatie probleemloos werkt. Door onze ervaring en kennis kunnen wij onze klanten goed adviseren en ondersteunen bij het maken van de juiste keuzes. Niet alleen vooraf, maar ook tijdens en na de projectfase stellen wij ons pro-actief op om de geboden oplossing actueel en up-to date te houden.
- Het is van belang voor het ROCvA-F om duidelijk te omschrijven welke functionele behoefte de organisatie heeft in de komende jaren en dit opneemt in de aanbesteding. Onze ervaring leert dat dit goed werkt door het uitschrijven van user-stories. Dit helpt ons namelijk beter te begrijpen hoe processen binnen uw organisatie gestroomlijnd zijn
- Teams Calling - en Contact Center adoptie en verander management zijn essentieel voor een succesvol implementatie traject. Hier kan <aanbieder> ROCvA-F helpen. Teams is netwerk vriendelijk. <aanbieder> heeft een direct 'peering point' met het Microsoft wereldwijde netwerk. ROCvA-F zal over voldoende internet bandbreedte moeten beschikken om Teams Calling te kunnen ondersteunen. QoS kan helpen om het telefoon verkeer voorrang te geven binnen het interne netwerk van ROCvA-F en naar het internet. Het inrichten van QoS is een specialiteit van <aanbieder>. Als laatste heeft <aanbieder> de onderdelen die ROCvA-F uitvraagt in eigen beheer en zijn kosten vooraf inzichtelijk.

Vraag 2

Welke tijdspad is volgens u nodig voor een goede implementatie en acceptatie over circa 40 verschillende locaties? De vorige implementatie (Skype) verliep niet naar tevredenheid door de complexe organisatie hoe gaat u borgen dat iedereen wordt meegenomen

- Beoogde mijlpalenplanning - Maand 0: Gunning/Overeenkomst - Maand 0: Start Voorbereidingsfase - Maand 1: Functioneel en techn. detailontwerp gereed - Maand 2: Start Realisatiefase - Maand 3: Migratie netlijnen op t.b.v. Pilot locatie - Maand 4: Start Uitrolfase - Maand 4: Migratie locatie/organisatie deel 1 - Maand 4: Start Uitrol fase over locaties/organisatiedelen - Maand 8: Migratie gereed
- De doorlooptijd van een project wordt bepaald door meerdere factoren, zoals: - Inventarisatie van behoefte - Inventarisatie van huidige situatie - Aantal gesprekspartners tijdens het ontwerp en de realisatie - De snelheid van implementatie die het ROCvA-F kan en wil dragen - Het beschikbare budget - Het kennis- en ervaringsniveau van de eindgebruikers Op dit moment hebben wij nog niet genoeg kennis en inzicht in de volledige situatie van het ROCvA-F, wij kunnen dan ook geen goede inschatting van het tijdspad geven. Grofweg gaan wij uit van een centrale opbouw en inrichting gevolgd door een uitrol per vestiging. Het ROCvA-F kan het tempo van de uitrol van de 40 vestigingen bepalen, Op basis van onze ervaring denken wij dat een tijdspad van 8 weken voor het centrale gedeelte realistisch is.
- Een standaard implementatie is 6 weken. Voor 40 vestigingen tellen we 6-8 weken langer. Meer dan in het verleden is nu bekend dat een nieuwe manier van werken betekent dat medewerkers hun gedrag aan moeten passen. Dat gaat niet vanzelf en daarom adviseren wij een Prosci ADKAR benadering. Door projectmanagement- en adoptieactiviteiten op elkaar af te stemmen en tegelijkertijd op te starten borgen we nu dat medewerkers op de dag van implementatie:
 - 1) het nut en de noodzaak van de overstap op Teams Calling voor ROCvA-F kennen
 - 2) de what's-in-it-for-me begrijpen, dus hoe Teams Calling hun werk makkelijker en leuker maakt
 - 3) de nieuwe werkwijze toe kunnen passen, m.a.w. de Teams Calling kent geen geheimen meer
- Het tijdspad is afhankelijk van de snelheid van de organisatie die ons de benodigde gegevens aanlevert van de (eind)gebruikers. Globaal gezien kan dit variëren van een aantal weken tot enkele maanden. De snelheid van het project wordt veelal bepaald door de organisatie zelf. Aanbieder kan meerdere locaties gelijktijdig uitrollen en (remote) ondersteunen met trainingen.
- Het tijdspad is erg afhankelijk van de keuzes die worden gemaakt met betrekking tot integraties en andere koppelingen. Hierbij kun je denken aan het koppelen van analoge componenten waardoor een IP-VPN nodig is. Bij een standaard uitrol zonder integraties en koppelingen is het mogelijk om binnen 14 weken te implementeren. Hierbij geldt natuurlijk dat dit in gezamenlijkheid met de opdrachtgever wordt uitgevoerd. Wij hebben bij andere scholengemeenschappen ervaring opgedaan met migraties en gemerkt dat het als zeer plezierig wordt ervaren om over te gaan in een door jullie gewenst tempo. Dit kan door per locatie over te stappen, let hierbij op dat nummerblokken niet gesplitst kunnen worden. Het is ook mogelijk om de huidige omgeving te koppelen waardoor u zelf, zonder tussenkomst van <aanbieder>, per afdeling of zelfs per persoon kunt overstappen. Dit heeft wel hogere implementatiekosten ten gevolg. Ondanks dat u reeds gebruik maakt van Skype en de overstap naar Teams niet de grootste stap is adviseren wij om een gedegen adoptieplan uit te vragen. Dit neemt de weerstand weg, zoals die in de vorige migratie bij u ontstaan is.
- De implementatietijd van een oplossing (Transitie) is erg afhankelijk van een aantal factoren. De Voice SaaS oplossing is een dienst die geleverd wordt vanuit de Cloud en dus nu al los werkt van de infrastructuur van RoCvAF. De integratie tussen de Cloud dienst en de infrastructuur van ROCvAF vereist een gedegen aanpak. Door de <verwijderd> Jaar ervaringen van <aanbieder> op dit gebied kunnen wij een aanpak definiëren die projectmatig

en efficiënt wordt uitgevoerd en ROCvAF een optimale planning garandeert. Bepalen voor de doorlooptijd is de strategie die wordt gekozen voor bijvoorbeeld de lokale componenten, behoud van nummerplannen, integraties etc. Daarom is het noodzakelijk om op voorhand te investeren in een solide ontwerp waarin de uitgangspunten en keuzes helder zijn geformuleerd. <Aanbieder> ziet dit als een activiteit die we het <verwijderd> noemen. Het <verwijderd> zorgt ervoor dat de integratie, nummerplannen en randapparatuur zoals contact center bedienposten worden meegenomen in de transitie en dus nergens tussen wal en schip raken. Het <verwijderd> is een activiteit die vereist is voordat er tot implementatie kan worden overgegaan

- Er is geen noodzaak om 40 vestigingen gelijk te migreren, dat kan ook in delen. In overleg met ROCvA-F en de adoptie specialist kan ook besloten worden om per afdeling of per vestiging te migreren.
- Beoogde mijlpalenplanning maand 0 Overeenkomst en start voorbereidingsfase, maand 1 funct. en techn. detailontwerp, maand 2 start realisatie, maand 3 migratie op pilot locatie, maand 4 start uitrolfase, migratie deel 1 gevolgd door uitrol fase over alle locaties en onderdelen. Maand 8 gereed.

Vraag 3

Hoe bereikt u maximale beschikbaarheid en betrouwbaarheid? Denk hierbij aan de kwaliteit van de SaaS oplossing en beveiliging.

Hoe wordt dit initieel en continu gemeten? Hoe toont u dat aan? Hoe wordt dit visueel gepresenteerd?

- <Aanbieder> is een Tier 1-netwerkprovider, wat betekent dat we een eigen netwerk hebben. Oproepen van ROCvAF lopen in de toekomst via het eigen netwerk, een internetbackbone die ongeveer 40% van het internetverkeer ter wereld bedient. We bieden een serviceniveau-overeenkomst die een beschikbaarheid van 99,99% garandeert. Door de Microsoft Teams Peering garanderen we optimale performance: <aanbieder> heeft een directe peering met Microsoft voor Microsoft Teams Voice Services in Parijs / Sydney / Atlanta. De kwaliteit van Cloud Voice-oproepen is uitstekend en net zo goed als elke traditionele telefoonlijn. Kwaliteitsnormen worden gemeten met behulp van de industriestandaard MOS-score (Mean Opinion Score). Hierbij wordt rekening gehouden met een aantal kritische factoren, en <aanbieder>'s Cloud Voice scoort 4.1 en hoger. Dit is ruimschoots hoger dan de 'goed' beoordeling van 3 en de 'uitstekend' maatstaf van 4. We hebben zeer bekwame en gecertificeerde technische medewerkers die klaar staan om ROCvAF te helpen met alle operationele vereisten. Of het nu gaat om een verzoek om een change of om hulp bij een onverwacht incident, onze ondersteuningsteams staan 24/7/365 voor u klaar. Zoals elke Cloud provider zijn er een aantal kanalen beschikbaar hoe u ons kunt bereiken, dit kan zijn via de telefoon, chat of via onze service portal waarin de rapportages inzichtelijk zijn en de Standaard changes in zijn geautomatiseerd. Gangbare of reguliere communicatie voorzien we via de CSM (Client Succes Manager).
- Onze oplossing wordt gehost in een zeer goed beveiligde en redundant opgebouwde datacenterconstructie. Wij bereiken de maximale beschikbaarheid en betrouwbaarheid door onze oplossingen redundant uit te voeren en indien wenselijk doormiddel van een dedicated verbinding en private omgeving uit te voeren. Het voordeel van verbindingen af te nemen bij de leverancier die ook de telefonie omgeving levert is dat er bij verstoringen één leverancier verantwoordelijk is voor het verhelpen van de storing, waar in de keten deze zich ook

voordoet. Onze oplossing wordt daarnaast real-time (24x7x365) gemonitord, hierbij worden indien van toepassing incidenten opgenomen in de SLA. De SLA rapportage presenteert informatie over de actuele status, openstaande calls, opgeloste calls in relatie tot het overeengekomen servicelevel en zal conclusies en aanbevelingen bevatten om ervoor te zorgen dat het gewenste servicelevel gehaald wordt.

- Beschikbaarheid maximaliseren door ISO certificeringen, ISA certificering, Verplichte pentest voor iedere applicatie door extern instituut en eigen security. Jaarlijks worden deze geaudit. Gebruik te maken van Parallel Virtual Machine in Datacenter van aanbieder. Business Continuity Management in Datacenter van aanbieder. Redundantie in Datacenter van aanbieder
- Wij kunnen de gehele oplossing onderbrengen in onze managed services dienst en daarmee de algehele monitoring verzorgen. Beveiliging issues, gesignaleerde problemen en signalen van problemen kunnen wij direct melden en de engineers van onze eigen organisatie en onze partners aansturen. Met onze dienst Service management rapporteren en bespreken wij problemen met de klant. Op deze manier kunnen wij verbeteringen met regelmatig doorvoeren. Indien gewenst kunnen wij ook op regelmatige basis pentesten uitvoeren
- Met betrekking tot beschikbaarheid kent aanbieder een doorschakeldienst. Een oplossing waarbij gesprekken automatisch worden omgeleid wanneer het bestaande communicatie platform tijdelijk niet zou werken.
- Ons eigen Teams telefonie as a service platform is ontwikkeld voor een optimale bereikbaarheid, continuïteit en functionaliteit. Wij garanderen standaard een 99,8% bereikbaarheid van het platform. Meer dan 10 jaar Microsoft-ervaring is verwerkt in deze oplossing. Met enkel een internetverbinding faciliteren wij alle telefonie mogelijkheden uit de cloud.
-

Vraag 4

Bent u bereid een KPI te accepteren voor beschikbaarheid? Hoe hoog zou die moeten zijn en wat zou de consequentie moeten zijn volgens u.

- Ja, <aanbieder> is hiertoe bereid. Een KPI van 99,9% is hiervoor een goede norm waarbij er zowel naar het platform als naar de uptime van de verbinding moet worden gekeken. Dit moet geborgd worden met goede SLA afspraken. Ook adviseren wij om een noodplan uit te vragen. Voorbeeld: er gaat een verbinding down waardoor gesprekken niet afgeleverd kunnen worden. Dan heeft u een noodplan ingeregeld die automatische routing toepast naar mobiele gebruikers. De consequentie van het niet halen van de beschikbaarheid is dat we in samenspraak een verbeterplan opstellen om ervoor te zorgen dat de afgesproken KPI's in de toekomst wel gehaald worden. Ervaring leert dat dergelijke verbeterplannen leiden tot verhoging van het niveau van de dienstverlening.
- Ja voor de eigen onderdelen wel.
- De beoogde cloud oplossing Microsoft Teams Phonesystem heeft bij Microsoft een afgegeven beschikbaarheid van 99,9%. Dit geeft een totale ketenbeschikbaarheid van 99,74%.
- Wij zijn hiertoe bereid en accepteren eventuele financiële consequenties indien afspraken niet gerealiseerd worden. De hoogte van de KPI hangt sterk af van de scope en kunnen wij niet op voorhand aangeven. Wel kunnen we stellen dat deze bv mede bepaald wordt door de KPI die onderliggende partners / leveranciers afgeven. Onze inschatting is dat een

beschikbaarheid van 99.98% haalbaar is. Met het gebruik van Teams, als onderdeel van Microsoft Office365, zijn wij uiteraard afhankelijk van de beschikbaarheid van deze oplossing

- Aanbieder geeft aan respectievelijk 99,94% en 99,88% voor Teams gebruikers en Teams gebruikers i.c.m. additionele contactcenter functionaliteit.
- <Aanbieder> heeft als visie dat KPI's een belangrijk onderdeel zijn van de dienstverlening, echter ze zijn niet de enige. De KPI's kunnen "In orde" zijn terwijl de medewerkers van ROCvAF er uitermate ontevreden over zijn. De technische parameters zijn dan correct maar de functionele parameters verdienen aandacht. (We refereren hier wel een aan als de welbekende watermeloen= Van buiten groen en van binnen vuurrood). Wij opteren dan ook om vanuit klanttevredenheid de KPI's aan het meetinstrument toe te voegen, en de combinatie te maken van SLA's en XLA's (eXperience Level Agreements). Hierbij moet worden opgemerkt dat de SLA wel blijft, de XLA wordt de controle of de SLA Werkt! Vanuit de techniek is beschikbaarheid één van de KPI's voor de aan ROCvAF aangeboden diensten. De Cloud voice-service wordt geleverd met een maandelijks beschikbaarheid percentage van 99,99%. Deze SLA is van toepassing binnen het bereik van Cloud Voice (met name het Cloud Voice Network en de connectiviteit van de PSTN-providers). Elke storing buiten deze perimeter wordt niet in aanmerking genomen bij het berekenen van deze SLA. De maandelijks servicebeschikbaarheid wordt berekend met behulp van de volgende formule:
$$MSA = (\text{Totaal aantal minuten per maand} - \text{Downtime}) / \text{Totaal aantal minuten per maand}$$

Downtime is exclusief downtime die is gekoppeld aan standaard-, nood- en geplande onderhoudsvensters en wordt uitgesloten van de berekening van de maandelijks servicebeschikbaarheid. Downtime begint vanaf het moment dat een relevant incident met prioriteit bij de Servicedesk is aangemeld en eindigt wanneer de Klant wordt geïnformeerd dat het incident is opgelost.
- Standaard hanteren wij een beschikbaarheid van 99,8% op de door ons gefaciliteerde infrastructuur. Ons platform is direct gekoppeld op de backbone van de Telecom infrastructuur en kan hierdoor provider onafhankelijk functioneren. Via onze calamiteitendienst kunnen wij gesprekken direct afleveren op mobiele nummers wanneer de Microsoft Cloud omgeving onbereikbaar is.
Aanbieder is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de infrastructuur en werkplek van de klant en de Microsoft backend omgeving.
In de afgelopen 26 maanden is meer dan 95% van onze supporttickets gerelateerd aan de infrastructuur van de klant. Afspraken en consequenties rondom KPI's zullen tijdens de contractfase worden afgestemd en vastgelegd. Onze omgeving wordt standaard gemonitord om onze verplichtingen te kunnen borgen
- Teams Calling in combinatie met een Contact Center functionaliteit is een gecombineerde oplossing met meerdere producten. Aanbieder doet dit samen met Microsoft en de Contact Center leverancier. Wij hanteren heeft standaard een 24/7 SLA (Service Level Agreement) op deze standaard dienst. Aanbieder kan voor Teams Calling KPI's accepteren voor de eigen onderdelen. Dit zijn; -SBC met een beschikbaarheid van 99,9 % -Vaste telefonie met een beschikbaarheid van 99,9 %

Welke oplossing(en) adviseert u en wilt u leveren op basis van de voorliggende informatie? Motiveer waarom.

- Onze Cloud Voice Services zijn ontworpen om onze klanten te helpen met een passend model voor service gebruik en besturing. <Aanbieder> maakt het voor ROCvAF mogelijk optimale waarde te behalen uit de investering in UCaaS en andere realtime communicatieoplossingen. <Aanbieder> biedt een portfolio van producten en services aan die deze oplossingen verbeteren en optimaliseren, acceptatie stimuleren en een hoogwaardige ervaring leveren (Conferencing / Events / Video Interop etc..).
- <Aanbieder> heeft een portfolio oplossingen van verschillende leveranciers zoals Microsoft, Anywhere365, <verwijderd in verband met herleidbaarheid>. Vanuit dit portfolio bieden wij ROCvA-F een oplossing die kan bestaan uit verschillende onderliggende platformen en technieken die naadloos op elkaar afgestemd zijn. Wij zijn ervan overtuigd u een oplossing te gaan bieden welke volledig voldoet aan de door ROCvA-F gestelde functionele eisen, zoals straks beschreven in de Europese aanbesteding. De keuze voor wat wij als partner gaan aanbieden is sterk afhankelijk van de definitieve uitvraag van het ROCvA-F. Op basis van bovenstaande kunnen we nog geen definitief advies uitbrengen. Graag zouden we eens met u in gesprek gaan over de beste manier om de uitvraag vorm te geven. We kunnen dan nader toelichten waarom een definitief advies nog niet mogelijk is en wat een leverancier nodig heeft om dit wel te kunnen doen. Hierdoor zal het ROCvA-F een uitvraag kunnen doen die volledig aansluit bij de (onderliggende) eisen en wensen. Hiernaast ontvangt u onderling vergelijkbare aanbiedingen.
- We denken aan een oplossing die gebaseerd is op Microsoft teams, direct routing met <verwijderd in verband met herleidbaarheid> en hergebruik (na update) van cc4All en Peters Connect. Indien wij de gedetailleerde vraagstelling van het ROCvA-F hebben bestudeerd komen we wellicht met alternatieve oplossingen bieden die beter aansluiten bij de eisen en wensen. De keuze voor de SIP trunk zal mede gemaakt worden op basis van het geprognoseerde aantal tikken. Op basis van de informatie die wij nu beschikbaar hebben is dit een oplossing die aansluit bij de huidige situatie, kennis en kunde van de beheerders en ervaring van de eindgebruikers.
- onze complete cloud-ingerichte telefonie service, <verwijderd> met optionele uitbreidingsmodules voor receptie bedienposten en omni-channel contactcenter functionaliteiten. De modules zullen worden bepaald op basis van de functionele behoeften welke gedurende het project in kaart worden gebracht.
- <Aanbieder> adviseert een oplossing op basis van: - SaaS MS Teams, - Met eigen netlijnen ontsloten via Direct Routing, - Cloud contact center en bedienpost/receptie functionaliteit van CC4All, - en/of Cloud contact center en bedienpost/receptie functionaliteit van PeterConnects (nu Anywhere365*),
- Teams Calling van Microsoft samen met Anywhere365 Contact Center van Workstreampeople. Graag willen we met ROCvA-F in gesprek om te bepalen hoe we het stuk klantcontact kunnen invullen. Dit kan met standaard Teams, PeterConnects (nieuwe naam: Anywhere365 Attendant Console) of een volledig Anywhere365 Contact Center.
Motivatie:
Medewerkers missen veelal een eenduidige omgeving waarin er eenvoudig samengewerkt kan worden. Met Microsoft Teams is er eindelijk een omgeving waarin alle vormen van samenwerking bij elkaar komen binnen één omgeving middels één applicatie die zowel met PC als mobiel te gebruiken is. Anywhere365 is daarbij de klant contact oplossing die een naadloze integratie biedt met dezelfde Teams omgeving en Teams applicatie. Het voordeel

van Teams is verder dat deze geleverd wordt vanuit Microsoft365 een voor de medewerker maar ook IT-specialist bekende omgeving waardoor de leercurve relatief laag is. Voor Microsoft is Teams de belangrijkste pijler van haar portfolio waardoor u als ROCvA kunt genieten van de vele innovaties die nog zullen komen. Tevens worden er speciaal voor 'Education' programma's ontwikkeld door Microsoft. Studenten worden in een vroeg stadium vertrouwd gemaakt met de communicatie oplossing waar ROCvA-F gebruik van maakt.

- Voor ROCvAF adviseren wij de volgende oplossingen: 1. <xxx>: PBX Replacement, Migration & Support Services 2. Het Cloud Voice Services-portfolio omvat de volgende producten en services: • Universal Calling Plans • Pay-as-you-go • Service Numbers • Cloud Fax • Cloud Interconnect 3. <verwijderd>: Het Contact center.
-

Vraag 6

Wat zijn volgens u de twee belangrijkste risico's voor onze organisatie met betrekking tot een dergelijke opdracht? Hoe kunnen wij deze samen goed borgen.

- Mogelijke risico's in dit traject zijn: een diversiteit aan meningen binnen het ROCvA-F en interne samenwerking binnen het projectteam. In een goede samenwerking kunnen de risico's voorkomen worden of mitigerende maatregelen genomen worden door vanaf het begin van het project een projectplan op te stellen en hierop commitment te vragen van alle stakeholders, inclusief het hoger management.
- Nadat ROCvAF een keuze heeft gemaakt en voor <verwijderd> heeft gekozen, kan er aangevangen worden met de voorbereidingen van de transitie. Er zijn uitgebreide lijsten en runbooks beschikbaar met punten die belangrijk zijn in het adresseren van deze verandering. Maar uiteindelijk zijn er twee belangrijke risico gebieden van deze verandering: 1. De eerste stap is een technologie integratie stap (SfB naar Teams, Contact Center a naar Contact Center B, alarmeringen, deurschakelingen, analoge toestellen, HR-integraties, Bedienposten, headsets, telefoons etc.... 2. Ten tweede is er de culturele verandering. Deze is net zo complex als de eerste. Communicatiediensten afnemen vanuit de Cloud is de kleinste stap, echter de manier hoe met deze diensten omgegaan wordt vergt wel een andere manier van werken en vereist dus extra aandacht voor het laten slagen van het project.
- Aangezien ROCvA-F een oplossing uitvraagt waar altijd meerdere partijen bij betrokken zijn is het belangrijk dat één partij de regie neemt. <Aanbieder> doet dit voor de dienst Teams Calling met Anywhere365 Contact Center en wij hebben ook een 24/7 SLA voor deze dienst. Binnen deze SLA leveren wij een 2e en 3e lijns servicedesk waar ROCvA-F issues rond telefonie kan aanmelden. <Aanbieder> helpt deze problemen op te lossen ook als deze buiten het domein Direct Routing / SBC / Contact Center / bedienpost vallen, zoals uw netwerk of de thuiswerkplek van de medewerker. Indien nodig communiceren wij met Microsoft op 4e lijn.
Tevens vindt <aanbieder> 'governance' aan de kant van ROCvA-F een belangrijk onderdeel. Er dient voldoende mandaat te zijn bij de personen in het projectteam van ROCvA-F. De aangewezen project manager zal hierop toezien tijdens het project.
- Respons en medewerking van eindgebruikers (gebruikers-ervaring) en bereikbaarheid. Dit bepaalt grotendeels de snelheid van oplevering en migratie. De infrastructuur en werkplekinrichting dient te voldoen aan de Best Practices voor Microsoft Teams Telefonie.
- Onderstaand twee van de belangrijkste risico's met mitigerende maatregelen. In de beantwoording van vraag 15 wordt hier ook op ingegaan. Risico I Inventarisatie in eisen en

wensen per school. Mitigerende maatregel I Tijdens het project worden diverse workshops georganiseerd waarbij de eisen en wensen per school worden geïnventariseerd. De projectleiders van zowel de opdrachtgever als opdrachtnemer beoordelen de uitkomsten en besluiten samen om hierna de volgende stap te nemen. Risico II Beschikbaarheid resources van beide partijen. Mitigerende maatregel II Door bij de start van het project een projectteam samenstellen met beheerders die geautoriseerd zijn om beslissingen te nemen en voldoende resources beschikbaar stellen of eventueel door het inlenen van resources kan het risico worden verminderd

•

Vraag 7

Wat is volgens u een gangbaar percentage voor de maximale beschikbaarheid?

- Wij garanderen een minimale beschikbaarheid van 99,6%. De gemiddelde beschikbaar van afgelopen 26 maanden was >99,8%
- 99.98%,
- Een gangbaar percentage voor de maximale beschikbaarheid over de gehele keten van dienstverlening is 99,9%
- Onze service wordt geleverd met een SLA van 99,99% maandelijkse servicebeschikbaarheid.
- Wij meten het beschikbaarheidspercentage op maandbasis en op basis van de technische IP-beschikbaarheid van de onderliggende apparatuur. Van de eigen componenten is dit 99,9 %

Vraag 8

Welke functionaliteiten zouden wij als ROC moeten gebruiken die dan ook nog eens betaalbaar zijn?

- Voor de geavanceerde “high level” communicatie zou een geavanceerd omni channel contact center ingezet kunnen worden
- Wij adviseren eventuele afhandeling van multimedial zoals Whatsapp en e-mail binnen het contactcenter gefaseerd in te voeren. Dus eerst overgaan met spraak en later eventueel na gelang behoefte andere media kanalen toe te voegen voor afhandeling binnen de contactcentra.
- Deze vraag is niet eenduidig te beantwoorden. ‘Betaalbare functionaliteit’ impliceert een geldbedrag (in euro's weer te geven) en daarop is geen objectief antwoord te geven. Veelal wordt binnen organisaties gekeken naar de waarde die bepaalde telefoniefuncties toevoegen aan operationele activiteiten. Hoe meer functionaliteit bijdraagt aan het realiseren van uw (onderwijs)doelstellingen, hoe meer waarde dit vertegenwoordigt en hoe meer het te verantwoorden is om daar een bepaald tarief voor te betalen. Organisaties kijken steeds vaker naar oplossingen die hen helpen het aantal onnodige gesprekken te reduceren zoals selfserviceoplossingen. Selfservice wordt ook besproken in de beantwoording van vraag 18. Maar ook ligt aandacht van steeds meer bedrijven en instellingen op het terugdringen van piek-verkeer op bepaalde tijdstippen, dagen, weken of maanden van het jaar. Bijvoorbeeld ochtendspits met ziek/ beter meldingen, begin van het schooljaar, etc.) en first-time-right afhandelen van gesprekken om herhaalverkeer te voorkomen. Met de juiste informatie (rapportage) tools kunnen bovenstaande punten inzichtelijk worden gemaakt om zodoende adequaat in te kunnen grijpen om knelpunten op te lossen. Het is van belang een partner te kiezen die het ROCvA-F verder kan helpen, een bereikbaarheidspartner. Wij hebben de expertise in huis om u te helpen knelpunten inzichtelijk te maken en knelpunten te voorkomen. We hebben gemerkt dat dit tot

aanzienlijke besparingen kan leiden. Niet alleen op applicaties en verbindingen, maar ook door een optimale 'bemensing' van contact center te realiseren

- Alles in het afnemen van diensten valt en staat met het bepalen van persona's en rollen binnen de organisatie. <Aanbieder> hanteert een simpel P*Q model waarin een prijs keer het aantal afnames uiteindelijk de totaalprijs van ROCvAF bepaald. De flexibiliteit om aan de hand van persona's aanpassingen in een leveringsmodel te plegen zijn dan ook van groot belang. De toekenning van callingplans is dan ook een mogelijkheid die via een portal door u kan worden bestuurd. Een voorbeeld; Als onderdeel van de dienst worden er verschillende callingplans geleverd; 1. Domestic per Minute plan 2. Domestic 180 plan 3. Domestic Unlimited plan 4. Domestic and International plan ROCvAF kan de toewijzingen van het callingplan aan zijn / haar medewerkers op elk moment bijwerken. Dit geeft de ROCvAF de flexibiliteit om op basis van het meest kort efficiënt model een eigen toewijzing op te zetten die aan sluit bij de wensen en eisen vanuit de organisatie. Uit het Global Voice Design volgen er een aantal aanbevelingen. Daarom is standaard het automatisch toegewezen calling plan het meest betaalbare abonnement waarop ROCvAF zich in een bepaald land heeft geabonneerd. Maar we weten uit ervaring dat er natuurlijk aanpassingen vereist zijn om het in productie optimaal te maken. Voor uitgaande gesprekken die geen onderdeel (meer) zijn van een calling plan en gesprekken buiten de pool worden altijd gefactureerd op een pay-as-you-go rate-card. Het is dus noodzaak deze rapportages en insights te gebruiken om medewerkers/afdelingen aan te spreken wanneer het verbruik oploopt en toegewezen kan worden tot een persoon of groep personen. Een mogelijke besparing kan ook zijn of traditionele telefoons nodig zijn en blijven. Op het grootste deel van de locaties zal en kan een headset voldoende zijn.
- Wij adviseren eventuele afhandeling van multimedia zoals Whatsapp en e-mail binnen het contactcenter gefaseerd in te voeren. Dus eerst overgaan met spraak en later eventueel na gelang behoefte andere media kanalen toe te voegen voor afhandeling binnen de contactcentra.
- <Aanbieder> adviseert ROCvA-F om zoveel mogelijk de standaard functionaliteit van Teams Calling te gebruiken zoals Call Queues en Auto Attendant. PeterConnects of Anywhere365 kunnen ingezet worden om uitgebreidere bedienpost of Contactcenter functionaliteit te bieden (zie 5). <Aanbieder> kan adviseren welke functionaliteiten nodig zijn om uiteindelijk de meest economisch efficiënte oplossing te realiseren.
- <Verwijderd> biedt Teams Telefonie en contactcenter functionaliteiten tegen een betaalbare prijs. De omnichannel wensen zorgen voor de grootste kostenpost en ontwerp restricties in deze uitvraag. De vraag zal zijn in hoeverre deze echt noodzakelijk zijn.
- <Aanbieder> verwacht dat in de toekomst meer integraties beschikbaar zullen komen in de markt. Specifiek voor Socials-to-Teams.
- Daarnaast kan door middel van inzet van Frontline Worker licenties de kosten per gebruiker enorm worden gereduceerd

Vraag 9

Hoe weten wij dat de SaaS oplossing die u gaat leveren marktconform is en blijft?

- <Aanbieder> neemt graag in de overeenkomst i.o.m. ROCvA-F een Marktconformiteitsclausule op. In deze clausule kunnen we de spelregels opnemen zodat

gedurende de looptijd van de overeenkomst de SaaS oplossing constant marktconform is m.b.t. functionaliteit en prijs.

- <Aanbieder is Microsoft partner> <tekst verwijderd in verband met herleidbaarheid>.
- De diensten die <aanbieder> biedt worden in de markt als marktconform gezien. Helaas is het niet mogelijk om in de toekomst te kijken, dus we verwachten van onze leveranciers optimale flexibiliteit en wendbaarheid. Zodoende blijven onze diensten zich door ontwikkelen aan de hand van de marktvraag en kunnen we zelfs vaak voorlopen op wat de markt in de nabije toekomst gaat vragen. Graag geven wij u een kijkje naar wat wij zien als nabije toekomst: We verwachten een enorme groei in toepassing van Artificial Intelligence (AI) en Natural Language Processing (NLP). NLP is een toepassing waarmee spraak wordt ingezet om klanten, maar ook medewerkers sneller te woord te kunnen staan. En dat op een tijdstip wanneer het hen schikt. Piek- maar ook herhaalverkeer wordt voorkomen. Het werk wordt voor medewerkers interessanter omdat de standaardvragen door een 'bot' worden beantwoord. De meer uitdagende vragen zorgen voor een meer uitdagende baan. Dit draagt weer bij tot een lager verloop van medewerkers.
- Wij werken samen met gerenommeerde partijen uit de markt, waarbij de marktwerking zelf zorgt voor marktconformiteit. De marktconformiteit zal blijken uit de ingediende voorstellen van de geselecteerde partijen. Om deze marktconformiteit gedurende de exploitatie te behouden kan er een benchmarking in de overeenkomst worden opgenomen
- De Unified Communications (UC) van vandaag zullen niet meer de UC zijn van morgen. Nieuwe communicatiekanalen zien het levenslicht waarbij andere uitgefaseerd worden. Zo hebben we een toename gezien van video-conferencing. Zeker nu tijdens de Covid-19 pandemie. We hebben, in optimale samenwerking met onze partners, bij onze klanten de onmogelijke opdracht uit kunnen voeren om iedereen thuis bereikbaar te maken. Dit is marktconform: inspelen op de vraag uit de markt.
- <Aanbieder> staat als marktleider open voor markt benchmarking om ROCvAF te garanderen dat de tarieven marktconform zijn en blijven.
- <Aanbieder> neemt graag in de overeenkomst i.o.m. ROCvA-F een Marktconformiteitsclausule op. In deze clausule kunnen we de spelregels opnemen zodat gedurende de looptijd van de overeenkomst de SaaS oplossing constant marktconform is m.b.t. functionaliteit en prijs
- Microsoft Teams is de snelst groeiende applicatie in de geschiedenis van Microsoft met wereldwijd meer dan 120 miljoen dagelijkse gebruikers. Aangezien Teams onderdeel is van Microsoft365 zal Teams altijd het communicatie platform blijven of te upgraden zijn naar eventueel een nieuwere versie. Tevens heeft Microsoft365 speciale modules voor educatie. Microsoft gaat hier de komende jaren verder in ontwikkelen. <Tekst verwijderd in verband met herleidbaarheid>.
- Onze oplossing is gebouwd op de Microsoft Best Practices en beschikbare standaarden en wordt voortdurende doorontwikkeld om te kunnen blijven voldoen aan de groeiende behoeften van gebruikers.

Vraag 10

Wie zijn volgens u de vier grootste spelers in deze markt? Hoe onderscheidt u zich van deze spelers?

Alle onderscheidende aspecten zijn verwijderd in verband met de herleidbaarheid

- De vier grootste spelers op de Nederlandse markt op het gebied van Teams Calling zijn: T-mobile, Orange Business services, Vodafone-Ziggo en KPN.
- KPN, VodafoneZiggo, AskRoger en Communicativ.
- Uw vraag is voor ons lastig te beantwoorden. De telecommarkt bestaat uit drie operators en zowel grote- als kleinere partijen die gebruik maken van hun netwerken en dienstverlening. Allen bieden applicaties, diensten en producten die raakvlakken hebben met onze dienstverlening.
- Voor ontsluiting van MS Teams via Direct Routing en met additionele contact center en bedienpost/receptie functionaliteit zijn op dit moment voor de grootzakelijke markt de vier grotere spelers in alfabetische volgorde: 1. Detron 2. KPN 3. T-Mobile 4. Vodafone
- <weggelaten in verband met herleidbaarheid>
- Wij zien een aantal belangrijke spelers in deze markt; KPN, VZ, NTT, MSFT, Axians

Vraag 11

Inzake duurzaamheid haken wij graag aan bij de mbo-raad die de SDG's propageert. Is dit in uw branche veel voorkomend? Welke SDG's adviseert u ons te gebruiken? Welke mogelijkheden ziet u voor hergebruik of recycling?

- <Aanbieder> omarmt het idee van aanhaken bij de SDG's van de mbo-raad. Zelf doet <aanbieder> al veel op dit terrein, zoals beschreven in de volgende twee passages <verwijderd in verband met herleidbaarheid>
- De duurzaamheidsdoelen die ROC Amsterdam nastreeft met het onderschrijven van de SDG's die door de mbo-raad worden gepropageerd, worden door ons met overtuiging onderschreven. Wat ons betreft behoort duurzaamheid een essentieel onderdeel te zijn van de algehele projectomvang. Dus vanaf de start van de aanbesteding tot en met de einddatum van de overeenkomst. Bij het opstellen van de subgunningscriteria voor Kwaliteit kan ROCvA-F ervoor kiezen om duurzaamheid significant mee te wegen in de beoordeling, zie ook de beantwoording van vraag 1.
- Bij <aanbieder> is een gecertificeerd ISO 9001:2015 kwaliteitssysteem geïmplementeerd volgens de ISO 9001-norm. Naast kwaliteitszorg heeft <aanbieder> maatschappelijk verantwoord ondernemen hoog in het vaandel staan. Als voorbeeld hiervan : een actief Arbobeleid en een Milieuzorgsysteem volgens de ISO14001:2015 norm. Het milieubeleid is erop gericht de milieuprestaties van het bedrijf op een maatschappelijk verantwoord peil te brengen en te handhaven. Hiervoor zijn doel- en taakstellingen vastgesteld. <Aanbieder> geeft het milieubeleid nader inhoud door werkprocedures, taken en verantwoordelijkheden vast te leggen. Zo is er een speciaal beleid voor rijgedrag en brandstofgebruik om het energieverbruik te verminderen. Ieder jaar vindt er een controle plaats of het systeem goed functioneert. Hergebruik of recycling: actief in om overtollige apparatuur bij klanten retour te nemen. Deze overtollige apparatuur gaat vervolgens naar een vaste partner welke een eerste schifting doet op apparatuur welke na refurbishment nog eventueel verkocht kan worden. Apparatuur waar geen markt/vraag meer voor is wordt op gecertificeerde milieuverantwoorde wijze gerecycled. Apparatuur waar nog wel markt/vraag naar is ge-refurbished en te koop aangeboden aan de markt voor een jaar lang. Indien deze apparatuur binnen een jaar verkocht wordt worden de opbrengsten hiervan 50/50 verdeeld tussen de klant en onze partner.

- Wij hebben een visie op duurzaamheid opgesteld die wij ook uitdragen in al onze handelingen. Op dit moment overwegen wij ook om een certificeringstraject op te starten. Wij hebben veel klanten in het segment “lokale overheid” en voldoen aan de gestelde duurzaamheidseisen op het gebied van milieu. Mogelijkheden die wij op dit gebied zien zijn: hergebruik van apparatuur (telefoon toestellen), verantwoord afvoeren van materiaal, toepassing van social return
- Wij ondersteunen de SDG’s en hebben ervoor gekozen het doel 'Duurzame steden en gemeenschappen' te vertegenwoordigen. Onze datacenters zijn klimaatneutraal. Voor ROCvAF lijkt het ons logisch om vanuit de doelstellingen binnen de SDG “Quality Education” als een sustainable doel te omarmen.
- <Aanbieder> kan bepalen of eventuele hardware die reeds bij ROCvA-F aanwezig (bureau toestellen) voor hergebruik met Teams Calling geschikt is.
- <Aanbieder> werkt voortdurend samen met organisaties om hun doelstellingen rondom MVO te ondersteunen en te verbeteren. Daarnaast hebben wij zelf een actief plan waarbij onder andere gekozen is voor een sponsoring van <verwijderd in verband met herleidbaarheid>.

Vraag 12

Welk prijsmodel (gebruiker, bedrijf, licentie, gelijktijdige gebruiker enzovoort) is volgens u gebruikelijk binnen de branche, kunt u voordelen en nadelen voor ons opgeven. Hoe zou een voor ons gunstig prijsmodel er kunnen uitzien? Kunt u ook aangeven hoe er wordt omgegaan met “telefoontikken”.

- Wij faciliteren alle telefonie mogelijkheden, hierbij hanteren wij een ‘pay per use per month’ model. Doordat de gemiddelde belkosten de afgelopen jaren aanzienlijk gedaald zijn, adviseren wij organisaties om niet te kiezen voor een flatfee abonnement.
- Het prijsmodel is P*Q of Pay-as-you-Go. Wij leveren Voice as a Service op basis van drie los te koppelen componenten: 1. Het beheer van Teams (Per User Per Maand) 2. Het leveren van een contact center agent + bedienpost console (Per Agent Per Maand) 3. Calling plans. Calling plans tellen op voor het gebruik binnen de organisatie zodat intensieve callers ahw minuten kunnen lenen uit de pool van minutes die in totaal voor het bedrijf beschikbaar zijn. Elk gesprek buiten een calling plan wordt afgerekend op basis van een vooraf afgestemde per minute ratecard. a. Domestic per Minute plan b. Domestic 180 plan c. Domestic Unlimited plan d. Domestic and International plan.
- Het merendeel van de licenties leveren wij op basis van ‘per gebruiker, per maand’. Met als voordeel dat u kunt op en afschalen zonder hiervoor ‘gestraft te worden. Het prijsmodel voor de tikken hangt sterk af van de geprognostiseerde afname, dit kan zowel een fixed-fee als een bedrag per tik zijn
- Het prijsmodel voor de beoogde oplossing bestaat uit de volgende deelcomponenten: 1) Belverkeer: gebruikelijk is om op basis van recent historisch belverkeer het belverkeer voor een vast bedrag per maand af te komen. 2) Direct Routing als dienst, incl. 24/7 monitoring en regievoering naar provider en naar Microsoft: pricing per maximaal aantal gelijktijdige gesprekskanalen naar buiten. Gedurende de overeenkomst is dit onbeperkt op- en af te schalen naar gelang behoefte. 3) Eventuele additionele dienstverlening zoals Service- en Helpdesk voor Microsoft Teams Phone system voor ICT beheer is gebaseerd op het aantal actieve MS Teams Phone system gebruikers. 4) Microsoft Phone system licentie (add-on op

A3 of incl. in A5 licentie). Dit is bij Microsoft een named user licenties welke gedurende de overeenkomst op- en af te schalen is naar gelang gebruik. 5) Cloud contact center op basis van Anywhere365 (A365) (incl. PeterConnects). A365 heeft een licentie model gebaseerd op het aantal Named Users. Additionele uitgebreide functionaliteit zit achter additionele licenties. Gedurende de looptijd is het aantal users onbeperkt op te schalen en af te schalen met maximaal 25% per jaar. 6) Cloud contact center op basis van CC4All (CC4A). CC4A heeft een licentie model gebaseerd op het aantal Concurrent Users. Additionele uitgebreide functionaliteit zit achter additionele licenties. Gedurende de looptijd is het aantal users onbeperkt op maar onbeperkt ook af te schalen. Naast de bovengenoemde periodieke exploitatiekosten zijn er nog eenmalige initiële implementatiekosten per deeloplossing.

- Alle door het ROCvA-F licentiemodellen worden gebruikt in de markt door de verschillende leveranciers. Alle modellen hebben zo hun voor- en hun nadelen. Zo is het voordeel van het concurrent licentiemodel (gelijktijdig ingelogde gebruikers) dat het ROCvA-F minder licenties hoeft af te nemen. Het nadeel is vaak dat deze weer duurder zijn per licentie. Een licentiemodel per gebruiker is dan weer voordeliger per licentie. Het is afhankelijk van de uiteindelijke eisen en wensen welke oplossing, met welke licenties de meest optimale oplossing wordt bereikt en welke licentiestructuur door de leverancier wordt gehanteerd. Voor de onderlinge vergelijkbaarheid die de beoordeling van een Europese aanbesteding vereist, is het van eminent belang dat én alle tarieven in het prijsmodel gevraagd worden én dat er één bedrag is dat gebruikt wordt om de verschillende Inschrijvingen met elkaar te vergelijken. <verwijderd> Samen met het ROCvA-F gaan we het beste model gaan bepalen. Wij adviseren het ROCvA-F het model van afkoop van de beltikken uit te vragen. Het grote voordeel hiervan is dat het voor het ROCvA-F de belkosten maandelijks vast komen te staan en dus goed te budgeteren zijn. Voor de berekening hiervan dient het gebruik van het afgelopen jaar inzichtelijk te worden gemaakt in de uitvraag. Op deze manier verzekert ROCvA-F zich ervan het de voor haar beste tariefstructuur te krijgen.
- <Aanbieder> kent een prijs per user / per maand model voor zowel Teams Calling, receptie bedienpost en Contact Center agenten. Voor het Contact Center platform en -functies geldt ook een prijs per maand model. Tevens zijn er éénmalige implementatie kosten voor Teams Calling en Contact Center.
- De verkeerskosten of 'tikken' zijn per user per maand of een gezamenlijk af te spreken flat fee per maand.

Vraag 13

Hoe zorgen wij voor een tevreden gebruiker en hoe wordt dit gemeten volgens u?

- Een oplossing gebaseerd op bellen via Microsoft Teams kent een hoge beschikbaarheid; zowel aan de zijde van Microsoft als aan die van ons. Het Teams programma is de basis van veel functionaliteit voor medewerkers (samenwerken, chatten, videobellen, bellen etc.) en wij zorgen ervoor dat ook het bellen het altijd doet en naar of zelfs boven verwachting werkt. Het meten van het gebruik van een dergelijke dienst zou onderdeel moeten zijn van medewerkerstevredenheid enquêtes, die waarschijnlijk nu ook al uitgevoerd worden binnen uw organisatie. Voor projecten met deze omvang wordt er altijd gewerkt met een adoptieprogramma voor de medewerkers. De bijdrage die het adoptieprogramma levert aan het behalen van de doelstellingen kunnen wij meten aan de hand van de gebruikers survey's die onderdeel zijn van het adoptieprogramma. In deze survey's meten wij per fase in hoeverre

er is voldaan aan de gestelde KPI's (waarin ook de doelstellingen van het telefonieproject van de Opdrachtgever zijn verwerkt). Ook vragen we van de gebruikers om in de survey's inhoudelijke input te geven over het adoptieprogramma (vragen, opmerkingen en/of klachten). De uitkomsten van de survey's worden gebruikt om de volgende fase van het adoptieprogramma weer beter te maken. Ook kunnen we op deze manier specifiek aandacht schenken aan eventuele klachten.

- De medewerkers staan centraal in de dienstverlening van <aanbieder>. Op basis van dit uitgangspunt zijn de rapportages vormgegeven om de kwaliteit van de dienstverlening en de ervaring van de dienstverlening door de users.
- De dashboards en rapportages van <aanbieder> zijn relatief technisch en kunnen worden vertaald naar een ervaring van uw medewerkers (Mean Opinion Score Waarden, Teams kwaliteitsparameters), echter dit is nog geen werkelijke meting van klanttevredenheid. In het user adoption project zullen onze user adoption consultants het veranderingsproject binnen ROCvAF begeleiden. DE CSM neemt een aantal belangrijke factoren mee uit het verander management traject en definieert deze als standaard onderdeel van zijn rol om de dienst niet alleen maar succesvol te implementeren maar ook succesvol te blijven. Wij kennen namelijk twee fases: 1. Enablement (Dit is het veranderingsproject. Motivatie en educatie) 2. Engagement (Dit is de borging in de organisatie. Activatie) Fase 1 wordt door het project opgezet, fase 2 zal door de CSM worden meegenomen in operatie. Het project wordt bij voorkeur voorgegeven samen met HR / Facilities / Communications en biedt ROCvAF een framework voor een verdere bepaling van Medewerker tevredenheid (Technische rapportages, aangevuld met NPS metingen oid.). Onze User Adoption Consultants werken volgens een PROSCI verander managementmodel. Dit is een marktstandaard voor veranderingsprojecten en handelt volgens een aantal standaard fasen, de belangrijkste maar laatste fase (Reinforcement) zorgt ervoor dat de verandering ook ondersteund blijft in de organisatie.
- <Aanbieder> kent naast een Serviceovereenkomst met Service Level parameters (SLA) ook een eXperience Level Agreement (XLA). Graag gaan we in overleg met ROCvA-F hoe hieraan ook daadwerkelijk invulling te geven.
- Het opzetten van een Teams Vaardigheidsplan is mogelijk met daaraan gekoppeld vooraf opgestelde KPI's. Dergelijke adoptie en change mogelijkheden worden op maat aangeboden. Ook geven wij onze klanten toegang tot simpele instructievideo's in het Nederlands
- <Aanbieder> draagt zorg voor een tevreden gebruiker bij ROCvA-F door vooraf werkstijlen te analyseren en op basis van de gevonden persona's scenario's uit te werken met betrekking tot het gebruik van Teams Calling. Aan de hand van interviews, werkplek analyses en nul- en één metingen meten we resultaten.
- Vanuit de dienst is een spil in het web onze Client Succes Manager. Op kwartaalbasis coördineert de CSM een driemaandelijkse business review. Dit is bedoeld als een belangrijke stakeholderbijeenkomst om de service, financiële en contractuele status te beoordelen. De CSM zal een samenvattend overzicht geven van het voorgaande kwartaal en zal ook <aanbieder> Solution Architects en Business Development Managers uitnodigen om te presenteren over onderwerpen als financiën en zakelijke kansen. De CSM zal regelmatig Service Reviews organiseren, op afstand of ter plaatse met de Service Owner binnen ROCvAF om een gedeeld beeld te krijgen van de Serviceperformance en om zich de toekomstige ontwikkelingen van de Service voor te bereiden. Deze service review behandelt de volgende onderwerpen: • Overzicht van het Service Management van de periode met een RAG-status o Hoogtepunten - "wat is er goed gegaan" o Hotspots - "wat gaat er mis"

Vraag 14

Welke indicatoren acht u geschikt om uw oplossing te vergelijken met andere oplossingen.

- Gebruikersgemak en proces ondersteunende functionaliteiten
- Op basis van het beeld dat naar voren komt uit de marktconsultatiedocumenten is gunning op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV) het meest voor de hand liggend. Bij het subgunningscriterium Kwaliteit kan er onderscheid gemaakt worden tussen Wensen die direct een aantal punten opleveren en de beantwoording van open vragen. Bij het bepalen van de open vragen is het van belang dat ROCvA-F in de aanbesteding eenduidig, ondubbelzinnig én uitputtend beschrijft welke onderdelen er in de beantwoording beschreven moeten worden. ROCvA-F moet daarbij dan vooraf voor zichzelf bepalen hoe een beantwoording het maximaal aantal punten toegekend kan krijgen. Dat houdt ook in dat beantwoording het maximaal aantal punten kan krijgen. Waarom dat laatste van belang is, beschrijven we later in dit antwoord. De weging van het subgunningscriterium Wensen is dient logischerwijs het grootste deel van de totaal te behalen punten te zijn. Wensen zijn te kenschetsen als nice-to-have eisen. Doordat er per Wens een vooraf toegekend aantal punten te behalen is, kunnen Inschrijvers de keuze maken of het aantal te behalen kwaliteitspunten al dan niet opweegt tegen de verhoging van de Prijs. Het totaal aan punten dat met de Wensen te verkrijgen is, zal 50% van de totale weging uit moeten maken. Voor de weging van de andere kwaliteit subgunningscriteria adviseren wij elk voor 10% mee te laten wegen. Zoals eerder aangegeven is het van belang dat vooraf bepaald is dat en hoe de maximale punten toegekend kunnen worden. Wanneer dit namelijk niet het geval is, blijkt dat beantwoording van dergelijke subgunningscriteria in de praktijk doorgaans met een gemiddeld rapportcijfer tussen 6,5 en 8,5 beoordeeld wordt, met sporadische uitschieters naar een 9. Doordat in die wijze van beoordelen nimmer het volledig aantal punten wordt toegekend, verandert daarmee de prijs-kwaliteitverhouding. Stel dat deze vooraf bepaald is op Prijs 50% en Kwaliteit 50% en dat in de beoordeling maximaal een 8 wordt gegeven voor Kwaliteit, dan wordt de weging de facto Prijs 55,6% en Kwaliteit 44,4%. De voorgestelde 50% weging van de Wensen zorgt al wel voor demping van dit effect, maar voorkomt het niet. Uit bovenstaande volgt dat wij adviseren om de Prijs voor 20% mee te laten wegen in de totale beoordeling. Feitelijk is Prijs niet anders dan een kwaliteitssubgunningscriterium, met dien verstande dat deze een kwantitatieve resultante is van de invulling van de Eisen en Wensen. Onze ruime ervaring leert dat in alle aanbestedingen en RFP's, alle Inschrijvers met de laagst mogelijke Prijs in schrijven om zodoende daarmee zo veel mogelijk punten te halen. De zwaarte van de weging van Prijs is hierin in praktische zin niet eens van belang. De Prijs van een inschrijving zal bij een weging van 10% niet verschillen van een weging van 90% met gelijkblijvende kwaliteit. Door de nadruk op van de weging op kwaliteit te leggen, worden de keuzes door Inschrijvers voor een hogere kwaliteitscore aangemoedigd. Dat maakt dat ROCvA-F uiteindelijk dienstverlening afneemt tegen een hoger kwaliteitsniveau met nog steeds dezelfde lage prijs

- De oplossing zal voor een gedeelte bestaan uit basis telefonie en – communicatie. Naar onze mening zal er in dit gedeelte weinig onderscheidend vermogen zijn. Het onderscheidend vermogen ligt met name in de specifieke eisen en wensen voor de bedienpost, de secretaresse-schakelingen en het contact center, en daarnaast de functionele inrichting en de adoptie van eindgebruikers gedurende het gebruik. Om een goed inzicht te krijgen in de verschillen op dit gebied zou bv een adoptieplan en een projectplan gevraagd kunnen worden als onderdeel van de aanbidding.
- • Veelvoud aan mogelijkheden om te voldoen aan de nieuwe manier van communiceren • Gebruiksgemak vanaf elke apparaat op elke plek • Slimme specifieke apparatuur zoals telefoons, headsets en vergader systemen geleverd door diverse leveranciers • Wereldwijd gestandaardiseerd en geaccepteerd • self service portal voor Teams Calling nummertoeewijzing • Koppelingen (API's) met andere applicaties en oplossingen • 24/7 SLA met een Service Desk die problemen omtrent de oplossing kan oppakken • Schaalbaar • Veilig.
- Alle diensten die ROCvAF via de marktverkenning aangeboden zal krijgen zijn gebaseerd op een drietal mogelijke opties. Het uitgangspunt is dat Skype Online komt te vervallen en dat er voor de lokale voorzieningen van Skype voorlopig nog wel support blijft bestaan maar vervangen dienen te worden door Microsoft Teams. De oplossingen die door elke partner zullen worden aangeboden zijn dus gebaseerd op Microsoft 365: 1. Direct Routing, Session Border Controllers (SBC's) staan op locatie van ROCvAF of een service provider. De SIP Trunks worden geleverd via een eigen Telecomprovider en de daarop geconfigureerde nummerplannen kunnen daarmee worden toegewezen aan medewerkers. 2. Calling Plans Partners. Via callingplans neemt ROCvAF een dienst af voor telefonie, geen zorgen over contracten met Telcos voor SIP Trunks, met HW leveranciers mbt SBC's en datacenter ruimtes om de Hardware te plaatsen en te onderhouden. Alles wordt met een callingplan als dienst afgenomen. 3. Callingplans Vendors: Hier kennen we een aantal variaties zoals "Operator Connect" en de Microsoft callingplans die via Microsoft als dienst kunnen worden afgenomen. Er is dus op functionaliteit geen of weinig vergelijk te maken, echter wij adviseren ROCvAF de oplossingen te vergelijken op basis van de architectuur die achter de diensten is opgebouwd, de ervaringen die de organisatie met Cloud Voice heeft en de het hebben van referenties of klant testimonia

Vraag 15

Wat zijn de grootste risico's/valkuilen die u ziet voor dit project en met welke tegenmaatregelen zouden deze voorkomen kunnen worden

- Er wordt te vaak vanuit een technisch oogpunt gekozen voor een oplossing. Hierbij wordt de organisatie veelal zelf onvoldoende betrokken en kunnen de gewenste bedrijfsprocessen niet worden ingevuld met de gekozen oplossing.
- De volgende indicatoren achten wij geschikt om oplossingen/organisaties te vergelijken: • Flexibiliteit organisatie • (Natuurlijke) adviesfunctie / 'sparringpartner' organisatie • (Visie op) samenwerking, kennisdeling & borging • Mate van Vendor lock-in • Kunnen leveren van aanpalende dienstverlening • Pricing waaronder hergebruik van reeds gedane investering.
- Hierin maken wij onderscheid tussen de aanbestedingsfase en de uitvoeringsfase. Voor beide fases geven wij adviezen. Aanbestedingsfase In de aanbestedingswetgeving is er sprake van

minimumtermijnen. Het staat u als Aanbestedende Dienst vrij om deze termijnen ruimer te nemen. Geen van de Inschrijvers zal bezwaar maken tegen een ruime planning die ervoor zorgt dat de kwaliteit van de Inschrijvingen – en daarmee van de uiteindelijke oplossing voor ROC Amsterdam – verhoogd wordt. De overeenkomst wordt aangegaan voor een aantal jaar, dus als aanbestedingsprocedure die twee of drie weken langer duurt dan de minimumtermijn valt dat weg tegen de looptijd. Kwaliteit kost tijd, maar betaalt zich altijd terug. Hoewel er in de planning uiterste momenten voor het stellen van vragen zijn vastgelegd en ook publicatiedata voor de Nota van Inlichtingen, verdient het de voorkeur om elke week de dan ontvangen vragen te beantwoorden. Dus dat wekelijks de dan binnen gekomen vragen worden beantwoord. Dit maakt dat de gevolgen van de Nvl gelijkmatig in de tijd kunnen worden doorgevoerd bij het opstellen van de Inschrijvingen. Zowel aan de zijde van ROC Amsterdam als aan de zijde van de Inschrijvers voorkomt dit wachten op vragen/antwoorden en het in een keer moeten verwerken van een grote hoeveelheid vragen/antwoorden. Tussen de publicatie van de laatste Nvl en de Inschrijftermijn doet u er goed aan meer dan de wettelijk voorgeschreven 10 kalenderdagen op te nemen, waarmee eventuele urgente vervolgvragen over de laatste Nvl toch nog beantwoord kunnen worden zonder dat dit direct effect heeft op het uiterste moment van indienen van de Inschrijvingen. Wanneer bovenstaande advies over het periodiek beantwoorden van de vragen wordt overgenomen, is de kans minimaal dat er na de laatste Nvl nog vragen gesteld worden.

Uitvoeringsfase De volgende risico's komen wij in vergelijkbare projecten tegen:

Risico 1 Afhankelijkheid van resources bij Opdrachtgever en haar toeleveranciers; Mitigerende maatregel 1 Een projectteam samenstellen met beheerders die geautoriseerd zijn om beslissingen te nemen en voldoende resources beschikbaar stellen of eventueel door het inlenen van resources. Afhankelijk van de huidige status van beheer heeft dit in meerdere of mindere mate impact en zal dit tijdens de kick-off verder worden vastgesteld.

Risico 2 Afwijken van eerder vastgestelde projectafspraken. Project wordt niet op tijd en of niet succesvol opgeleverd. Mitigerende maatregel 2 Signalering en meldingen van tekortkomingen/afwijkingen gedurende de implementatieperiode aan deelnemende partijen.

Risico 3 Medewerkers in het projectteam van Opdrachtgever geven niet de juiste medewerking op de samen afgestemde afspraken. Project wordt niet succesvol. Mitigerende maatregel 3 Tijdig signaleren en melden aan ,aanbieder> als taken niet uitgevoerd dreigen te worden. <Aanbieder> zal in contact treden met de Opdrachtgever projectmanager om te sturen naar een oplossing;

Risico 4 Huidige contracten vaste telefonie zijn (nog) niet contractvrij; Mitigerende maatregel 4 Afkoop van huidige contracten of het later porteren na einde van het contract.

Risico 5 De nummerinventarisatie vaste telefonie is niet volledig bekend qua naamgeving bij de latende provider. Mitigerende maatregel 5 Bij de latende provider de geregistreerde gegevens opvragen. Ter controle legt <aanbieder> de portering eerst administratief bij de latende provider (pre-check) in alvorens daadwerkelijk een portering te plannen en uit te voeren.

- Wat wij u graag willen meegeven is dat het traject dat nu in de marktverkenning door ROCvAF is uitgevraagd bestaat uit een technologie implementatie wat een verandering gaat betekenen voor de bereikbaarheid van en de manier van werken voor alle medewerkers van ROCvAF. Wij zien in de praktijk vaak genoeg dat de slagingskans van dergelijke transformatieprojecten voor ongeveer 30% a 40% gebaseerd is op de inrichting van de techniek maar de mensen, processen en verandering in de organisatie de meeste aandacht vereist. Succes = 60-70% people, 30-40% technology Veel technisch ingestoken projecten slagen niet, of ervaren te veel hindernissen, wegens het feit dat de organisatie niet met de verandering van de technologie om kan gaan. Wij adviseren ROCvAF om de verandering

serieus te nemen en uiteindelijk een helder plan te maken waarom, hoe en wat er moet gebeuren vanuit het medewerker perspectief. <Aanbieder> adviseert ROCvAF dan ook om dit projecten op te pakken vanuit twee bedrijfsperspectieven; 1. Technology transformation 2. Business transformation.

- De risico's en valkuilen komen naar onze mening overeen met de algemene risico's die wij in vraag 6 benoemd hebben. In het algemeen is dit een gebrek aan samenwerking en gezamenlijk commitment. Een gezamenlijk opgesteld plan van aanpak en ontwerp en een commitment van het hoger management is de basis om deze risico's te voorkomen
- Er is een risico bij het moment van het porteren van de nummers en het instellen van de nummerplannen (wie mag wat doen met welk nummer). Dit proces dient op het afgesproken moment naadloos te verlopen anders kunnen de gebruikers niet bellen of gebeld worden. Echter <aanbieder> heeft hier zoveel ervaring mee dat dit onderdeel volledig onder controle gebracht kan worden samen met de project manager van ROCvA-F

Vraag 16

Wat zou u een passende contractduur vinden? Hoe kijkt u tegen de contractduur en de eventuele verlengingen aan?

- Wij kennen contractperioden van 12 tot 60 maanden. Verlengen van contracten en/of onderdelen is bespreekbaar mits de onderliggende technologie gewaarborgd kan blijven worden.
- Wij adviseren om een looptijd van minimaal 24 maanden uit te vragen met eventuele verlenging van 3 x 1 jaar. Een looptijd van 36 maanden met een verlengingsmogelijkheid van 2 x 1 jaar geeft vaak een goede prijs/looptijd verhouding
- De meest gangbare contractduur is 48 maanden met optie tot verlenging van twee maal één jaar voor een passende oplossing voor uw organisatie. De markt, de technologie en de mogelijkheden veranderen enorm snel in deze tijd. Een te korte looptijd is voor de gebruikers erg onhandig om continue te moeten wisselen van een werkwijze waar men aan gewend is geraakt. Het is van belang om in deze periode als partners op te treden en de dienstverlening aan te passen naar veranderen wensen en behoeften van gebruikers en van uw klanten om de bereikbaarheid optimaal te houden.
- Dit is enigszins afhankelijk van de uitvraag en het prijsmodel. Indien er sprake is van een complexe inrichting en deze inrichtingskosten separaat, maar als onderdeel van de aanvraag, worden uitgevraagd dan adviseren wij een contractperiode van 3 jaar met een automatische verlenging per maand. In dit model kunnen de inrichtingskosten verwerkt worden over 36 maanden. Indien de inrichtingskosten separaat, als gescheiden consulting projecten, worden uitgevraagd dan is een contractperiode van 1 jaar met een verlenging per maand realistisch
- Wij gaat standaard uit van een periode voor 3 jaar met een mogelijkheid tot 2x een verlenging, echter andere opties zijn op verzoek van ROCvAF ook mogelijk
- Wij vinden 36 maanden een passende contractduur. Verlengingen doen wij meestal voor een periode van 12 maanden echter korter of langer verlengen is ook mogelijk.

Vraag 17

Wat zou u doen besluiten om wel / niet in te schrijven op de aanbesteding.

- Gezien het gestelde in deze marktconsultatie is <aanbieder> voornemens om te gaan inschrijven.
- Vrijwel dagelijks ontvangen wij nieuwe aanbestedingen en RFP's van grootzakelijke ondernemingen voor het leveren van onze telecomunicatiedienstverlening. Het maakt ons trots dat veel bedrijven en instellingen vertrouwen in ons stellen als (potentiele) leverancier. Uit ervaring weten wij dat er veel werk verzet is om te komen tot de publicatie van een aanbesteding of RFP. Voor ons schept dat de verantwoordelijkheid en verplichting om serieus met deze aanvragen om te gaan. Na ontvangst bestuderen wij de aanvraag nauwkeurig op alle onderdelen van techniek tot juridische voorwaarden en van prijzenblad tot en met de gunningscriteria, zodat we een goed beeld hebben van de aard en omvang van de gevraagde dienstverlening. Dit combineren we met zaken zoals ons portfolio, de bestaande relatie en onze kennis van de markt, om te komen tot een goede afweging of wij wel of niet voornemens zijn om in te gaan schrijven. Tijdens de inschrijffase maken wij doorgaans volop gebruik van de mogelijkheid tot het verkrijgen van aanvullende inlichtingen. Mochten er in de aanvraag onderdelen gevraagd worden die vanuit onze perceptie onwenselijk of zelfs onmogelijk zijn, dan stellen wij daar vragen over. Het antwoord op die vragen bepaalt uiteindelijk of we in kunnen of willen inschrijven. De inlichtingenronde is een formeel onderdeel van een aanbestedingsprocedure. Dat maakt dat de toonzetting van de vragen doorgaans formeel en zakelijk is. Dat is noodzakelijk om interpretaties en aannames zo veel mogelijk uit te sluiten. Wij willen hierbij benadrukken dat het hier nimmer een strijd tussen Inschrijvers enerzijds en de Aanbestedende Dienst anderzijds betreft. Wellicht ten overvloede verzoeken wij u dan ook de vragen (over)volledig te beantwoorden, het nooit persoonlijk op te vatten en ervan uit te gaan dat meebewegen met de vragen van de uitvoering van de opdracht ten goede komt. Indien wij onverhoopt besluiten om niet in te schrijven, laten wij dit altijd weten. Afhankelijk van de fase waarin dit gebeurt, laten wij dit altijd weten met opgave van de inhoudelijke overweging die ten grondslag ligt aan onze beslissing. Enerzijds verplicht dit ons om zorgvuldig af te wegen en te formuleren waarom vinden dat de opdracht voor ons niet te verwerven is. Anderzijds biedt dit het bedrijf of de instelling inzicht in waarom zij geen inschrijving van ons gaan ontvangen.
- Wij zijn van mening dat onze waarde ligt in het aangaan van een trusted partnership met onze klanten en het leveren van een oplossing die faciliterend is aan de realisatie van de bedrijfsdoelstellingen. Indien wij gelegenheid zien om onze waarde in te brengen in de aanbesteding en realisatie dan zullen wij inschrijven. Indien er slechts basis functionaliteit gevraagd wordt en de beoordeling met name op financiële gronden gemaakt wordt dan zullen wij ons intern beraden op een inschrijving.
- <Aanbieder> schrijft in op de aanbesteden met de volgende motivatie: 1. De relatie tussen ROCvAF en <aanbieder> gaat jaren terug, wij kennen u, u kent ons. 2. Aangezien de uitvraag van ROCvAF in de sweetspot van de <aanbieder> en portfolio past. 3. De kennis van <aanbieder> rondom Customer Experience oplossingen. 4. De sterke relatie tussen Microsoft en <aanbieder> 5. Wij denken voordelen te kunnen behalen uit een combinatie met het huidige netwerk contract en de <verwijderd> dienstverlening
- We werken met zeer nieuwe producten waar geen uitsluiters of garanties over te geven zijn voor langdurige overeenkomsten. Teams ontwikkelt zich met vele nieuwe functionaliteiten per maand.

- De uitgevraagde eisen moeten haalbaar zijn. Als dat niet het geval is dan besluit <aanbieder> om niet in te schrijven en wordt vervolgens aangegeven wat de redenen zijn om niet aan te bieden.

Vraag 18

Welke ontwikkelingen ziet u in de komende jaren in de callcenterbranche? En hoe kunnen jullie ons hierin faciliteren

- Het inzetten van technologische ontwikkelingen wordt steeds belangrijker in de veranderende wereld van klantcontact. Er is de laatste jaren veel veranderd in de wijze waarop klanten met organisaties communiceren. Ook de komende jaren staan organisaties veel veranderingen in klantcontact te wachten waarop zij zich moeten voorbereiden. Klanten worden steeds veeleisender, gebruiken meerdere kanalen en verwachten 24x7 dienstverlening. Dat vraagt om een wendbare, flexibele inrichting van het klantcontact. De techniek stelt ons steeds vaker in staat contacten digitaal af te handelen. Zo worden naast reguliere telefoongesprekken, communicatiekanalen zoals chat en social steeds belangrijker. Binnen contact centers moeten ook deze digitale, real time gesprekken snel en vakkundig worden beantwoord en dus gerouteerd worden naar de meest geschikte persoon met de juiste vaardigheden en kennis. Ook zien we een toename naar de vraag naar Omnichannel technologie waarbij het contact center gekoppeld wordt aan andere systemen (zoals CRM- of ERP applicaties) om zodoende direct alle informatie om een gesprek te beantwoorden ter beschikking staat van de medewerker, ongeacht het communicatiekanaal de klant gebruikt. Zo is uw organisatie in staat gesprekken altijd snel en vakkundig af te handelen en dezelfde beantwoording- en beleving te garanderen. In onze ogen de optimale klantreis. Naast bovenstaande zien we ook een toename in selfservice. Door middel van eenvoudige 'Veel Gestelde Vragen' op de website, via Interactive Voice Response (IVR) en geavanceerde Artificial Intelligence (AI) toepassingen, kunnen uw klanten 24x7 contact hebben met uw organisatie. Maar is het nodig om een gesprek persoonlijk af te handelen, kunnen contacten, via welk kanaal dan ook, direct worden doorgeschakeld naar een live medewerker, met alle eerdere communicatie direct inzichtelijk. Behalve dat klanten graag snel hun antwoord krijgen, willen zij zich ook klant voelen van uw organisatie. Herkennen en Erkennen zijn daarin de kernwoorden. <Aanbieder> heeft de deskundigheid en ervaring in huis om organisaties te adviseren op het gebied van klantinteractie en doorlopend nieuwe oplossingen te bieden. We hebben hiervoor specialistisch teams in huis die uw organisatie kunnen adviseren op alle facetten van klantcontact. Van de beste technologische oplossing die aansluit bij uw eisen en wensen, tot inrichting en gebruik doormiddel van uitgekende adoptieprogramma's. Maar ook na de oplevering blijft advies in onze visie belangrijk. De wereld van klantcontact- en eisen en wensen van uw klanten veranderen namelijk snel. Niet alleen de technologische oplossing maar ook de door u gekozen partner moeten daarop snel kunnen inhaken en u voorzien van de laatste tips & tricks om ontwikkelen bij te houden of zelfs een stap voor te zijn. Wij zijn zo'n partner.
- Het locatie onafhankelijke werken binnen het contactcenter is een vereiste voor de moderne samenleving en het kunnen garanderen van de bereikbaarheid. Integratie met Line of

Business applicaties gaat hier een grote rol in spelen omdat elke medewerker direct beschikking heeft over de actuele klantinformatie. De introductie en combinatie van Big Data en AI gaan in de toekomst een rol spelen als routeringselementen.

- In het algemeen zien wij dat de klant meer en meer wil communiceren op de manier die hem het beste uitkomt en op het moment dat hem dit het beste uitkomt. Dit betekent dat er via diverse kanalen gecommuniceerd wordt waarbij de basis informatie over de klant en alle informatie die gedurende de verschillende communicaties is uitgewisseld ten alle tijden beschikbaar moet zijn. Dit betekent bv een integratie van spraak, video, chat, WhatsApp, en IoT devices in 1 callcenter maar ook een integratie van dit callcenter met de back office omgeving. Daarnaast zal self-services steeds belangrijker worden bv door de inzet van automatische informatie voorziening via een portal of website en het gebruik van BOT's en AI In dit speelveld waarin de communicatie zeer divers wordt en op elk moment van de dag gevoerd wordt zal de klant steeds hogere eisen stellen aan de kwaliteit. Indien, in de beleving van de klant, niet voldaan wordt aan deze eisen, is er geen loyaliteit maar zullen andere oplossingen gezocht worden. De gebruiker wil zelf een keuze blijven maken voor zijn werkplek en op elke plaats optimaal gebruik willen maken van dezelfde functionaliteit. Onze oplossing geeft het ROCvA-F volledig de faciliteiten om mee te groeien in deze ontwikkelingen
- De Contact Center trends nu en in de toekomst: • Multi-channel communicatie: consumenten, studenten of ouders in het geval van ROCvA, willen graag op verschillende manieren contact hebben met een organisatie. We spreken al langer niet meer van een strikt Callcenter maar van een Contact Center toen naast spraak ook email een belangrijk kanaal werd voor organisaties. Met de intrede van andere kanalen als Webchat, Whatsapp of Twitter spreken we van multi channel Contact Centers voor oplossingen die deze communicatie diversiteit op een slimme manier kunnen routeren naar agenten. • Omni-channel: Multi-channel communicatie in het contact center is al beschikbaar, maar om een consistente ervaring te leveren aan de consument over alle kanalen heen is een zogenaamd Omni-channel Contact Center nodig. Met consistent bedoelen we dat we de klant reis kunnen volgen over de verschillende kanalen heen. Dus belt de student dan krijgt agent ook inzicht in de whatsapp dialogen die de student eerder had. • Aard van de oproep.
- Call Centers, Contact Centers of CX (Customer eXperience) is al lang geen groep met agents meer die de telefoon opnemen als er gebeld wordt. CX is een strategie om via elk kanaal en naar elke doelgroep de juiste informatie te ontsluiten die gezocht of verzocht wordt. CX wordt nog steeds erkend als een onderscheidende factor voor digitale bedrijven (door 81,6% van de organisaties) en de nummer één driver voor het realiseren van de strategische bedrijfsdoelstellingen. <Aanbieder> is ervan overtuigd dat een goed gedefinieerde CX-strategie en digitaal leadership de basis vormt voor een moderne digitale connected organisatie. Dit resulteert in waarde voor de organisatie en uw klanten/studenten. De zichtbaarheid van CX op directieniveau neemt al jaren toe. Toch zegt slechts 12,1% van alle organisaties die in ons onderzoek hebben geparticipeerd, dat de klanten hun CX positief beoordelen (promoters). Onze bevindingen laten zien dat het oplossingsgemak nog steeds de belangrijkste factor is voor klanttevredenheid. Maak dus contact met uw klanten op de manier die ze verwachten, met behulp van kanalen die ze willen gebruiken en voorzie ze van informatie die ze zoeken, en dat natuurlijk zo snel mogelijk. Om dit te realiseren dient ROCvAF zich te concentreren op deze belangrijke bedrijfsresultaten: • Definieer een duidelijke CX strategie: • Begrijp klanten en weet hoe je deze snel en efficiënt kan helpen • Personaliseer de ervaringen • Betrek iedereen via een omnichannel strategie • Automatiseer met Artificial Intelligence (AI) • Optimaliseer prestaties.

- We zien een veranderende trend in de aard van de oproep. <Aanbieder> gelooft dat de primaire functie van een agent in de toekomst het oplossen van complexere vraagstukken is, waarvoor meer specifieke vaardigheden nodig zullen zijn. Een consument in 2021 zal meer autonoom zijn en zal in staat zijn om antwoorden te vinden op basisvragen via self-service portals zoals de website van het ROCvA-F. In een self-service wereld zal de klant de agent alleen bellen als het echt nodig is en de klant verwacht op dat moment onmiddellijk het juiste antwoord te krijgen. Contact Centers zullen dus in toenemende mate het gebied van de complexe probleemoplossing betreden. Transactionele gespreksbehandeling zoals het stellen van eenvoudige en routineuze vragen zal afnemen maar bestaat nog steeds. • Super Agenten: Wanneer we het hebben over complexe probleemoplossing dan zien we ook een toenemende vraag naar Super Agenten. Dit zijn agenten die zeer deskundig zijn en in staat zijn om backoffice systemen te gebruiken om met klanten te communiceren.

Vraag 19

Kunt u aangeven wat volgens u grofweg een gangbaar kostenplaatje zou zijn voor deze dienstverlening?

- De kosten zijn geheel afhankelijk van de daadwerkelijke inrichting en bijvoorbeeld het inzetten van Frontline Workers. Ook kunnen de kosten enorm verschillen wanneer functionaliteiten in ons systeem worden geïmplementeerd of via de vaste uitbreidingsmodules.
- Deze vraag is sterk afhankelijk van de totale functionele uitvraag en is op dit moment alleen zeer grofweg te beantwoorden. Voor basis telefonie denken wij aan een prijs van xxxx€ voor basis telefonie, € xxx voor een basis Teams gebruiker en € xxx voor een gebruiker van een geavanceerd contactcenter. Deze prijzen zijn per gebruiker per maand en excl. de tikken. De prijs voor de tikken is volledig afhankelijk van de geprognosticeerde afname.
- Dat is in deze fase van de marktverkenning moeilijk af te geven aangezien we nog niet weten wat de totaal scope van diensten zal gaan zijn. Ter indicatie kunnen we wel een inschatting schatting afgeven voor uw budgetberekening (excl BTW en excl HW). Hieraan kunnen door ROCvAF geen rechten worden ontleend; 1. Eenmalige kosten: XXXX 2. Contact Center Agent: xxxx€ 3. Beheer Teams: xxx € PuPm 4. Calling plan Domestic: xxxxx € PuPm (Excl out of bundle minutes) 5. NL Service management team (CSM / Domain Architect / Change Manager, eventuele andere rollen) xxxxx€ Pm.
- De inschrijfprijs is afhankelijk van een groot aantal factoren, zoals technische functionaliteit, SLA, voorwaarden, looptijd, aantallen (users, hardware etc.), mutatiegraad, beltikken, licenties etc. Dit maakt het in deze fase onmogelijk om een gericht bedrag te noemen voor dienstverlening waarvan nog niet bekend is hoe deze er exact uit ziet. Wel kunnen we een zeer grove raming maken van de bandbreedte waarbinnen de overeenkomst vermoedelijk afgesloten kan worden: € xxxxx - € xxxxx over vier contractjaren.
- Ca Euro xxxxx per maand voor Teams SLA voor 1250 users -Ca xxxxx per maand voor 20 agenten standaard Contact Center functionaliteit (Contact Center alleen als we niet kunnen volstaan met standaard Teams functionaliteit of receptie bedienposten) -Ca Euro xxx voor

een bedienpost per maand -Eenmalig Teams (implementatie (40 vestigingen) Ca Euro xxxxx
Eenmalig Contact Center implementatie (indien noodzakelijk) Ca Euro xxxxxxxx.

Vraag 20

Graag willen wij ook weten wat de mogelijkheden van het nieuwe platform is met BYOD-medewerkers integratie.

- Een algemeen BYOD beleid is vanuit de dienst volledig ondersteund. Wel dient een BYOD als een Internet managed device moeten worden opgenomen in de tenant van ROCvAF (EndPoint Manager / Windows Intune). Hiermee worden voor medewerkers en studenten de benodigde policies zoals encryption en remote wipe geactiveerd. Note: Er zijn wel kaders aan BYOD devices. <Aanbieder> heeft zeer veel ervaringen met BYOD die niet gecertificeerd zijn of onvoldoende kwaliteit bieden om een goed gesprek te kunnen voeren (voorbeelden zijn; opname van teveel omgevingsgeluid, storingen met drivers schuren van Mic tegen trui of gezicht etc...) en ondanks dat het vaak één persoon betreft beïnvloed dit ook vaak grotere meetings met meerdere deelnemers. In de rapportage van de dienstverlening wordt er een rapport gegenereerd van de devices die teveel storingen geven en wij verwachten dat ROCvAF of ,aanbieder> hier een proactieve rol in kan spelen met de begeleiding van de medewerkers die het betreft (Training / Adoption / alternatieven).
- Ja, het is mogelijk om op elke locatie en met elk device gebruik te maken van het nieuwe platform. De enige voorwaarden die van toepassing zijn, is dat er internettoegang aanwezig is en het device geschikt is om Microsoft Teams client of app te ondersteunen. Hierbij worden de volgende besturingssystemen ondersteunt: • Microsoft Windows 10, Windows 10 op ARM, Windows 8.1, Windows Server 2019, Windows Server 2016, Windows Server 2012 R2. • MacOS En van de drie meest recente versies van macOS. • Linux Linux-distributie die DEB of RPM kan installeren. • Android Ondersteuning is beperkt tot de laatste vier hoofdversies van Android. • IOS Ondersteuning is beperkt tot de twee meest recente grote versies van iOS.
- Vast-mobiel-integratie (VMI), en specifiek de invulling met BYOD, kent een aantal mogelijke oplossingen en integratie scenario's, elk scenario heeft zijn eigen voor- en nadelen. Uit de informatie die wij van het ROCvA-F hebben blijkt dat hier ook ervaringen mee zijn opgebouwd. Belangrijke zaken die hierbij spelen zijn de nummerweergave en de verschillen in bereikbaarheid binnen c.q. buiten werkuren. Mogelijke oplossingen voor een goed VMI integratie zijn het gebruik van een APP op het mobiele toestel dan wel een speciale schakeling in het netwerk van de mobiele provider. In beide scenario's kunnen wij oplossingen verzorgen. Een APP zou bv toegepast kunnen worden doordat wij voor de medewerkers die een mobiel toestel hebben een specifieke telefonie oplossing toevoegen aan het platform, hiermee kunnen wij het gebruik optimaliseren. Voor een schakeling in het netwerk van de provider is de medewerking van de provider nodig, hierbij is het wenselijk, maar niet noodzakelijk, dat alle mobiele abonnementen bij 1 provider zijn afgesloten. Er zijn diverse mogelijkheden voor VMI en BYOD. Het is echter belangrijk dat ook bij deze functionaliteit als eerste gekeken worden naar de doelstellingen van bereikbaarheid en de gewenste functionaliteit. Vanuit dat oogpunt kunnen scenario's voor VMI ingericht worden.

- Elk apparaat welke gecertificeerd is voor Microsoft Teams, is geschikt om te koppelen aan het platform. Daarnaast worden Mobile Agents ondersteund welke uitsluitend via een smartphone kunnen werken als volwaardige agent
- Wij nemen de eindverantwoording voor het project en voeren zelf de regie. Voor het grootste gedeelte van het project doen wij zelf de uitvoering en het beheer. Voor levering van specifieke onderdelen werken wij samen met partners. Onze partner voor de direct route en koppeling met de SIP trunk is <verwijderd>.
- Met Teams Calling zullen de medewerkers gaan werken met Microsoft365 en de Teams Client. De medewerkers kunnen de Teams Client gebruiken op verschillende apparaten, zoals Windows PC, Apple Mac, Tablet, Smartphone. Microsoft365 is een veilige internet cloud dienst en kan zonder VPN gebruikt worden. Eventueel kan een MDM/MAM platform als Intune een extra security laag bieden voor BYOD devices die medewerkers willen gebruiken.

Vraag 21

Levert u alle diensten (migratie/implementatie en exploitatie en doorontwikkeling) zelf of werkt u samen met partners? Indien met partners, welke zijn dit en wat doen zij?

- <Aanbieder> levert zelf alle migratie, implementatie, projectmanagement diensten en beheert na oplevering de complete oplossing. De Datacenters waar de SBC's worden gehost en waar de koppeling wordt gerealiseerd met het Microsoft Internet is in eigendom. Anywhere365 wordt gehost in Azure.
- <aanbieder> levert, implementeert en beheert deze samenwerkings-oplossingen zelfstandig. De ontwikkelingen op de gebruikte technologieën wordt natuurlijk uitgevoerd door onze partners. <Aanbieder> implementeert tevens wereldwijd samenwerkingsoplossingen op basis van Microsoft technologie en de Microsoft Fast Track Cloud Voice aanpak, voorheen genaamd het Skype Operations Framework. <verwijderd in verband met herleidbaarheid>
- Het <product> wordt beheerd en ontwikkelt in samenwerking met onze partner <verwijderd>. Aanbieder levert hiervoor de functionele en technische wensen en eisen aan op basis van marktkennis.
- De Voice en support diensten voor Microsoft Teams worden op Microsoft 365 door <aanbieder> zelf geleverd. De contact center oplossing als onderdeel van de diensten die <aanbieder> levert worden in samenwerking geleverd met partners (In dit geval met Workstream People/Anywhere365). De integratie met contactcenter for all - CC4Skype is een punt van aandacht omdat dit afwijkt van hetgeen <aanbieder> als standaard oplossingen in het portfolio heeft opgenomen. Ons uitgangspunt is dat de cloud subscriptions voor het gebruik van Microsoft 365 clouddiensten. (Phone System/Teams) dienen door ROCvAF zelf te worden gefaciliteerd.

Vraag 22

Heeft u verder nog tips, ideeën, suggesties of opmerkingen.

- In het algemeen willen we als suggestie meegeven om vooral een partner te zoeken die wil samenwerken en mede verantwoordelijk is voor het resultaat

- Alhoewel technologie belangrijk is adviseert <aanbieder> ROCvAF als organisatie zich in de <verwijderd> service te richten op het coördineren van de dienstverlening en het begeleiden van de verandering die in de organisatie zal worden doorgevoerd. Dit wordt een belangrijk onderdeel voor het slagen van het project en verdient dus extra aandacht
- Vanuit onze ervaring adviseren wij om gedegen tijd te besteden aan de bereikbaarheidsbehoefte en onderliggende bedrijfsprocessen. Hiermee wordt veel tijd en complexiteit bespaard in de implementatiefase. Tevens geeft dit inzicht in de te nemen route voor Adoptie- en Changemanagement.
- Met bovenstaande antwoorden hebben wij u zoveel mogelijk proberen mee te nemen in onze kennis en ervaring omtrent dit onderwerp. Ook hebben wij de eerdere aanbesteding kritisch bekeken en beoordeeld. Wij nodigen u uit gebruik te maken van onze kennis en ervaring middels een verdiepingsgesprek. Dit leidt tot een aanbesteding die invulling geeft aan de behoeftes en ambities die ROCvA-F met SaaS telefonie heeft
- Eén aanbieder: Het is van belang dat ROCvA-F kiest voor een partij die de gevraagde diensten als één aanbieder kan leveren. Hiermee wordt eventueel afschuiven van verantwoordelijkheden bij uitbreidingen en/of storingen voorkomen.
- Certificering: Het is belangrijk dat het RoCvA-F werkt met een partij die een oplossing kan bieden die voldoet aan de laatste veiligheidsstandaarden maar ook een partij die de juiste certificaten beschikt op het gebied van kwaliteit, bedrijfscontinuïteit en service management. Denk aan: ISAE, ISO9001, ISO 27001, ISO 22301 en ISO20000 of een CSA STAR Cloud security certificaat.