

Bijlage Nota van inlichtingen 'Marktconsultatie telefonieoplossing'

Algemeen bericht van de gemeente Gooise Meren: In de nota van inlichtingenronde van deze marktconsultatie zijn veel vragen gesteld over de gewenste invulling van de oplossing. Onderstaande antwoorden van de gemeente Gooise Meren op dergelijke vragen kunnen mogelijk in een later stadium nog wijzigen vanwege gewijzigde inzichten naar aanleiding van deze marktconsultatie en de mogelijk nog te volgen gesprekken. In een mogelijke aanbestedingsprocedure zullen deze gewijzigde inzichten met de markt worden gedeeld. U kunt geen rechten ontlenen aan de gegeven antwoorden.

Nr.	Betrekking op	Vraag	Antwoord
1.	Marktconsultatiedocument - Telefonieoplossing februari 2025 Versie 1 Paragraaf 1.1	Teams native: Zijn er naast doorschakeling en stabiliteit nog andere beperkingen die impact hebben op de dienstverlening?	De afhankelijkheid van de tenant: wijzigingen die wij in het kader van de BIO maken, bijvoorbeeld MFA, hebben tot nu toe impact op de powerapps. Niet op de KCC software.
2.	Marktconsultatiedocument - Telefonieoplossing februari 2025 Versie 1 Paragraaf 3.1	Welke functionaliteiten zijn essentieel voor het KCC, naast reporting en call recording?	Kunnen bellen, kunnen doorverbinden, een headset moeten kunnen verbinden. Een applicatie die gebruiksvriendelijk is, is een pre.
3.	Marktconsultatiedocument - Telefonieoplossing februari 2025 Versie 1 Paragraaf 3.2	Hoe moet de routing van oproepen naar de Backoffice worden geregeld?	Momenteel gebeurt dat middels een Powershellscript, en bellijsten. Maar, omdat deze niet om kunnen gaan met een doorschakeling naar mobiel in Teams, zijn we met name op zoek naar advies op dit stuk. De vorige oplossing werkte met een telefoonboek. Wij staan open voor advies.
4.	Marktconsultatiedocument - Telefonieoplossing februari 2025 Versie 1 Paragraaf 3.2	Hoe wordt de beschikbaarheid van piketdiensten nu beheerd?	Middels powerapps, waarin collega's zich aanmelden. Per piket is er steeds 1 agent mogelijk die dienst heeft. Het team is zelfsturend. Een roostermogelijkheid is voor 2 van de 4 piketten wenselijk, voor 2 zeer onwenselijk.
5.	Marktconsultatiedocument - Telefonieoplossing februari 2025 Versie 1 Paragraaf 3.2	Er wordt gesproken over twee providers, gebruikt de gemeente nu twee providers voor redundantie? Zo ja hoe is de redundantie tussen de twee providers geregeld en dan	Er is 1 hoofdverbinding met nummerblokken bij Vodafone. We hebben een tweede set nummerblokken bij KPN. Op dit moment is redundantie niet geregeld. In een ideale wereld gaan we terug

		vooral voor de binnenkomende nummers? Of zijn er twee providers zodat er altijd naar de buiten kan worden gebeld?	naar de vorige oplossing: in de SBC een switch, waarmee we via het nummerblok van KPN bereikbaar zijn en met dat nummerblok naar buiten kunnen bellen. Dit alleen in het geval van storing. We hebben ook een ERS portering, dus een andere oplossing om redundantie te regelen, is denkbaar.
6.	Marktconsultatiedocument - Telefonieoplossing februari 2025 Versie 1 Paragraaf 3.2	Scope: wil de gemeente gebruik blijven maken van de huidige twee providers?	We hebben provider Odido net aanbesteed voor 3 jaar, onder het GT-mobiel contract VNG. We hebben nummerblokken bij Vodafone lopen voor de vaste lijnen. Maar staan open voor een oplossing op dit gebied, als deze constructie de kwaliteit van de dienstverlening onder druk zet.
7.	Marktconsultatiedocument - Telefonieoplossing februari 2025 Versie 1 Bijlage 1 Vraag 2	Scope: Maakt het aanbieden van mobiele abonnementen eventueel met vast-mobiel integratie onderdeel uit van een eventuele aanbesteding?	Zie antwoord vraag 6.
8.	Marktconsultatiedocument - Telefonieoplossing februari 2025 Versie 1 Bijlage 1 Vraag 6	Integratie van CX en AI a. Hoe ziet de gewenste klantreis eruit, en hoe kan een geavanceerde CX-oplossing bijdragen aan een betere dienstverlening? b. Is er behoefte aan een omnichannel-oplossing waarbij spraak, chat en e-mail geïntegreerd worden binnen het KCC? c. Heeft de gemeente interesse in AI-gestuurde functionaliteiten, zoals gespreksanalyse, sentimentherkenning of voicebots voor het KCC? d. Zijn er specifieke KPI's of dashboards gewenst die AI kan ondersteunen, zoals wachttijden, gesprekskwaliteit of call volumes?	a. Een klant stelt ons een vraag, vervolgens wordt deze vraag <i>of</i> beantwoord (op dit moment 60%), <i>of</i> er wordt overlegd met de backoffice. In 70% van deze gevallen wordt de klant teruggenomen en is vraag alsnog beantwoord. In 30% van de gevallen wordt er warm doorverbonden met de backoffice. Het is voor de KCC-medewerker helder hoe er kan worden doorverbonden: naar welk team. De dienstdoende collega in dat team is bereikbaar. In een ideaal scenario maakt het niet uit of collega in de laatste 30% gebruik maakt van een mobiel of vaste telefonie. De Contactcentreagent krijgt X seconden om administratieve handelingen te verrichten, voordat volgende belletje gaat. b. Wij willen op lange termijn naar een multichanneloplossing. Maar

			zijn voor nu gebaat bij de basis op orde. De afgelopen 3 jaar is er niet aan innovatie gedaan. Die wens hebben wij wel. Dit sluit aan bij de visie dat wij een samenwerkingspartner zoeken, om verdere doorontwikkeling te bewerkstelligen. c. We hebben een AI-beleid, en volgen de ontwikkeling op de voet. In de termijn 1-5 jaar zien wij zeker toepassingen voor AI binnen het KCC. Bijvoorbeeld door klein te beginnen, met bijvoorbeeld en kennisbank. Wij zijn Microsoft-based, dus een Co-pilotoplossing ligt voor de hand. d. Vooralsnog niet, in de toekomst wel. Een wens is wel om KPI's te kunnen ontsluiten in ons eigen datawarehouse.
9.	Oplossing	Wat is voor u de reden om enkel naar de telefonie oplossing te kijken en niet naar een omnichannel oplossing waarbij ook andere kanalen van de gemeente als e-mail, WhatsApp en de socials opgenomen zijn. Er zijn aanzienlijke beheer en gebruik voordelen te behalen al u voor een all-n-one oplossing kiest	Wij hebben al 3 jaar niet geïnnoveerd, en lopen achter. Er is een kanaalstrategie, en een onmichannel wens. Maar wij werken al een jaar met een niet-stabiele, minder gebruiksvriendelijke oplossing. Wij willen graag doorontwikkelen, maar willen de basis eerst op orde hebben. Het zou fijn zijn als de applicatie mee kan in de nieuwe ontwikkeling en hier mogelijkheden voor komen. Dit sluit aan bij het de visie dat wij een samenwerkingspartner zoeken, om verdere doorontwikkeling te bewerkstelligen. Ook hebben wij een AI-beleid en volgen de ontwikkeling op de voet. In de termijn 1-5 jaar zien wij zeker toepassingen voor AI binnen het KCC. Bijvoorbeeld door klein te beginnen, met bijvoorbeeld en kennisbank. Wij zijn Microsoft-based, dus een Co-pilotoplossing ligt voor de hand.
10.	Inkoopproces	Welke termijn heeft u voor ogen ten aanzien van de (Europese) Aanbesteding en de	We wensen een nieuwe oplossing te hebben in Q4 2025, maar mogelijk eerder.

		implementatie van de nieuwe oplossing	
11.	Huidige situatie	Welke punt oplossingen (componenten) heeft u nu in gebruik voor de afhandeling van telefonie, WhatsApp en e-mail	Wij hebben een GEM chatbot, en livechat via Spotler. De KCC-oplossing werkt met een in-teams-app en we maken nog geen gebruik van Whatsapp en e-mail.
12.	Doc. Telefonie- oplossing Marktconsultatie	".. Binnen de gemeente Gooise Meren gebruiken we op dit moment sinds januari 2024 een Klant Contact Centre-oplossing binnen Teams ..". Per wanneer is de huidige oplossing actief geworden en voor overige onderdelen en voor hoeveel medewerkers?	Januari 2024. We zijn met 40 gebruikers overgestapt op de KCC-applicatie, met 40 gebruikers in de piketoplossing. En met de hele organisatie (750 medewerkers) overgestapt van vaste telefonie naar Teams.
13.	Doc. Telefonie- oplossing Marktconsultatie	Kan gemeente Gooise Meren specifiek aangeven waar en waarom de huidige oplossing "niet duurzaam stabiel gebleken is"?	De beschikbaarheid en stabiliteit van de KCC-applicatie en de piketoplossing, is onvoldoende gebleken.
14.	Doc. Telefonie- oplossing Marktconsultatie	Kan gemeente Gooise Meren aangeven welke acties reeds zijn gedaan voor analyse en oplossing niet duurzaam stabiel? Wat waren hiervan de resultaten/conclusies?	Er is gezamenlijk met de huidige leverancier gekeken naar mogelijkheden. Sommige processen lopen hiervoor nog. Tot nu toe heeft dit niet geleid tot stabiliteit qua oplossing.
15.	Doc. Telefonie- oplossing Marktconsultatie	Kan gemeente Gooise Meren welke oplossing nu actief is voor de telefonie oplossing en welke voor het KCC?	We bellen via Teams, hebben een onpremise SBC en gebruiken in-teams-app voor het KCC. De piket zit in Powerapps gegoten.
16.	Doc. Telefonie- oplossing Marktconsultatie	Kan gemeente Gooise Meren met welke partij(en) deze oplossing gerealiseerd is en tot hoe lang de overeenkomst(en) hiermee nog lopen?	Tot medio 2025 met mogelijke verlenging.
17.	Doc. Telefonie- oplossing Marktconsultatie	Kan gemeente Gooise Meren aangeven hoe de werkplek nu en straks in de nieuwe situatie is/wordt ingericht m.b.t. de ICT / ICT-infra?	Alle medewerkers hebben een iPhone SE2022 en een laptop. Tot op heden hebben wij Citrix. We vervangen dat in de loop van 2026 door een MS based VDI.
18.	Doc. Telefonie- oplossing Marktconsultatie	".. Op dit moment hebben we een Session Border Controller (hierna: SBC) on premise, maar	Deze is eigendom van de gemeente. We laten ons graag adviseren hierin.

		zijn daar bereid vanaf te stappen ...". Graag ontvangen we de specificatie van deze SBC. Is deze eigendom van gemeente Gooise Meren?	
19.	Doc. Telefonie- oplossing Marktconsultatie	In dit hoofdstuk worden eigenlijk alleen punten genoemd voor het KCC en speciale schakelingen. Klopt het dat de beoogde uitvraag straks alleen de KCC oplossing betreft? Zo niet graag een verdere specificatie/informatie van de beoogde totale oplossing?	Nee. Betreft: - KCC-oplossing voor 40 medewerkers. - Piket-oplossing voor 40 medewerkers. - Inrichting en beheer van SBC.
20.	Doc. Telefonie- oplossing Marktconsultatie en Bijlage 1 Vragenlijst	"2. Wat voor oplossing kunt u bieden zodat vaste en mobiele telefonie binnen de gemeente Gooise Meren beide bereikbaar zijn vanuit het KCC? " Kan gemeente Gooise Meren aangeven wie de huidige provider is voor: 1) Belverkeer op SBC('s) 2) Mobiele telefonie Hoe lang lopen deze overeenkomsten nog? Hoeveel uitgaande belminuten heeft gemeente Gooise Meren gemiddeld per maand voor 1) naar vast en mobiel in Nederland de afgelopen 12 maanden? Voor 2) - hoeveel mobiele abonnementen heeft gemeente Gooise Meren?	Wij hebben GT-vast en GT-mobiel meegedaan. GT mobiel loopt bij Odido van 15-01-2025 tot 15-01-2028. GT Vast is Vodafone tot september 2027 voor 750 medewerkers.

		- Zijn deze ook onderdeel van de uitvraag straks?	
21.	Doc. Telefonie- oplossing Marktconsultatie, Bijlage 1 Vragenlijst	".. 3.A. Kunt u een globale kostenraming per jaar geven voor bovenstaande door u genoemde oplossing? B. En welke prijscomponenten dienen in ieder geval terug te komen in het prijsmodel in een eventuele aanbesteding? .." Op dit moment worden in het document eigenlijk alleen aantallen genoemd m.b.t. het KCC en van de gewenste piketschakelingen, in hoofdstuk 3.2. Indien ook bijvoorbeeld de telefonieoplossing voor de overige medewerkers beoogd uitgevraagd te gaan worden hebben Inschrijvers hiervoor voor het maken van de gevraagde kostenraming ook meer specificaties nodig zoals aantallen en beoogde aantal belgroepen. Kan gemeente Gooise Meren deze aanleveren. Is het belverkeer ook onderdeel van de uitvraag? Zo niet, welke provider/partij levert nu het belverkeer met hoeveel gelijktijdige kanalen?	Het vaste verkeer wordt nu geregeld door Vodafone. Het betreft: - 40 KCC-agenten met een keuzemenu van 5 opties. - 20 achterliggende belgroepen voor de tweedelijns - Een adresboek/contactmogelijkheid voor 750 collega's. - 40 medewerkers verdeeld over 10 piketten.
22.	Huidige situatie	Kunt u iets meer toelichting geven op uw huidige situatie qua beperkingen die Teams-native zijn (zoals de beperkte doorschakeling op mobiele nummers). Kunt u een case of flow omschrijven wat u concreet hiermee wenste te bereiken?	Een deel van de collega's heeft het doorschakelen van vast nummer (in Teams) naar mobiele telefonie aanstaan. Op moment dat deze aanstaat, is collega niet te bereiken vanuit een groepsschakeling. Bijvoorbeeld: het KCC belt de groep 'Belastingen Heffen', voorbeeld. Als dan van de 4 collega's, er 2 een doorschakeling aan hebben staan, zijn alleen die andere 2 bereikbaar. Zijn die

			koffie halen, is er niemand bereikbaar, terwijl er wel gewerkt wordt. Teams op mobiel, gaat ook automatisch op bezet op moment dat scherm vergrendeld wordt. Dus die 2 bij het koffiezetapparaat zijn ook via Teams niet bereikbaar.
23.	Huidige situatie	Kunt u toelichting hoe u op dit moment de redundantie hebt ingericht? U schrijft: "Deze is voorzien van een redundantie-oplossing en aansluiting op 2 providers" De nummerblokken sluiten aan op 2 providers, hoe in dit ingeregeld in uw geval?	Nee, de nummerblokken niet. Wij hebben een 'uitwijklijn' via KPN. In een vorige SBC konden we de 'knop' omzetten zodat we op dit nummerblok tijdelijk bereikbaar waren. Via een ERS portering kunnen we het algehele nummer hierop laten landen in geval van een Vodafone storing. Het meest belangrijke hierin is dat wij een redundante oplossing verwachten van onze nieuwe oplossing.
24.	Oplossing	Is een integratie met Teams gewenst zodat het mogelijk blijft om presence te zien van de medewerkers buiten het klantcontact platform? Dit ten behoeve van het warm doorverbinden om te zien of een collega beschikbaar is. Zo ja dient dit een gecertificeerde integratie te zijn?	Wij zijn wat betreft bereikbaarheid/Teams op zoek naar advies, en staan voor alles open. Onze organisatie werkt veel met Teams en dat willen we graag blijven stimuleren, maar niet ten koste van een goede telefonische bereikbaarheid.
25.	Oplossing	Zijn er wensen om in de toekomst meer kanalen te ontsluiten in het klantcontactplatform naast spraak? Denk aan chat, whatsapp, mail en/of sms?	Zeker. Wij willen op lange termijn naar een multichanneloplossing. Maar eerst de basis op orde.
26.	Oplossing	Wat is de visie van Gemeente Gooise Meren m.b.t. AI-toepassingen binnen het KCC?	We hebben een AI-beleid, en volgen de ontwikkeling op de voet. In de termijn 1-5 jaar zien wij zeker toepassingen voor AI binnen het KCC. Bijvoorbeeld door klein te beginnen, met bijvoorbeeld een kennisbank. Wij zijn Microsoftbased, dus een Co-pilotoplossing ligt voor de hand.
27.	Oplossing	Is het toevoegen van AI-toepassingen iets wat in de komende contractperiode met de nieuwe leverancier mogelijk moet zijn? Denk aan het	Het zou fijn zijn als de applicatie mee kan in de nieuwe ontwikkeling en hier mogelijkheden voor komen, maar belangrijker zijn de functionele wensen en eisen. Het transcriberen is op dit

		transcriberen van inkomende gesprekken en samenvatten van gesprekken om de 'after work' te verkorten.	moment geen eis. Dit sluit aan bij het de visie dat wij een samenwerkingspartner zoeken, om verdere doorontwikkeling te bewerkstelligen.
28.	Huidige situatie	Heeft de gemeente Gooise Meren een kennisbank voor de medewerkers van het KCC? Zo ja, dient deze gekoppeld te worden aan het systeem?	Ja. En nee. In dit stadium nog niet. In een later stadium hopen we dit via een GPT te laten verlopen. Maar geen must om het geïntegreerd te hebben.
29.	Huidige situatie	Welke datawarehouse oplossing(en) wordt momenteel gebruikt?	MS Data Factory.
30.	Oplossing	Zijn er ERP/CRM of andere software systemen die Gooise Meren wenst te koppelen binnen de KCC oplossing? Zo ja, welk systeem is dit en heeft deze API-mogelijkheden?	Nee. Alleen een SSO-koppeling is noodzakelijk.
31.	Oplossing	Wat zijn de wensen m.b.t. in life support voor medewerkers vanuit de leverancier? En voor training?	- Training KCC medewerkers - Begeleiding livegang - Begeleiding implementatie - Training functioneel beheer
32.	Huidige situatie	Is er qua medewerkers veel verloop binnen het klant contact center	Er gaan per jaar ongeveer 5 mensen met pensioen. Daarvoor in de plaats worden er nieuwe mensen aangenomen. Ongeveer 5 groeien door naar andere posities binnen de gemeente of vinden iets anders elders. Er wordt gebruik gemaakt van een flexibele schil van ongeveer 10% van de afdeling.
33.	Oplossing	M.b.t de wens om callrecordings te maken, waar dienen deze opgeslagen te worden? In het platform zelf of binnen een eigen omgeving van de gemeente?	Om het even, mits er goede afspraken gemaakt worden over gegevensuitwisseling.
34.	Oplossing	Dient het mogelijk te zijn om vanuit het platform klanttevredenheidsonderzoeken op te starten en uit te zetten?	Nee.
35.	Marktconsultatie	Welke functionarissen nemen deel aan de gesprekken op maandag 3 maart en woensdag 5 maart 2025	- Teamleider KCC - Functioneel beheer - Systeembeheer - Teamleider IT - Inkoopadviseur

			Mogelijk kan deze samenstelling nog wijzigen.
36.	Oplossing	3.2; De potentiële inschrijver denkt te begrijpen dat er een mogelijkheid moet zijn om vanaf een vast nummer uit te bellen, maar ook vanaf een mobiel toestel. Mag dat met een softwarematige app zijn vanaf het mobiele device?	Ja.
37.	Oplossing	Ziet Gooise Meren de piketdienst als een oplossing binnen de KCC oplossing	Dit zijn 2 losse groepen gebruikers, er zit geen overlap in.
38.	1.1	Is het het voornemen van de gemeente om helemaal te stoppen met Teams als telefonieoplossing? Of alleen voor het KCC te stoppen met Teams als telefonieoplossing?	Nee, het is niet de intentie op te stoppen met teams (als telefonieoplossing). Teams is geïntegreerd in onze organisatie. We zoeken een stabiele en functioneel passende oplossing voor het KCC. Op dit moment kunnen wij dit niet bereiken met Teams voor het KCC: de afhankelijkheid van de GraphAPI is te groot. We willen stoppen met de huidige Powerapps als piketoplossing: de afhankelijkheid van de tennant is te groot. Voor de rest laten we ons graag adviseren als het aankomt op bereikbaarheid en telefonieoplossingen.
39.	1.1	Als Teams voor de kantoortelefonie het telefonieplatform blijft, welke mate van functionele integratie verwacht de gemeente dan tussen de KCC en Teams omgeving?	We willen graag dat collega's in de backoffice bereikbaar zijn en blijven. We zijn overstapt op Teams, maar staan open voor andere oplossingen.
40.	3.2	Het is zeer ongebruikelijk om 2 providers aan te sluiten op de KCC omgeving. CCaaS oplossingen worden normaliter geleverd inclusief de onderliggende Sip trunk, nummers en belminuten. Zelfs een split in providers voor het Teams en KCC deel is niet aan te raden omdat nummerreeksen verweven kunnen zijn over	Er is geen splitsing op het Teams en KCC deel: we geven aan dat we een andere mobiele provider hebben dan de provider van het vaste nummer. We hebben een nummerblok over met nummers die we aan medewerkers kunnen toewijzen, en hebben voldoende nummers over om toe te wijzen aan een KCC oplossing.

		beide toepassingen maar individuele nummers kunnen niet zomaar uitgeporteerd worden. Kan de gemeente duidelijkheid geven in wat ze functioneel en technisch verwacht van het aansluiten van 2 providers?	
--	--	--	--