

Nr	Vraag	Antwoord
1	U ontvangt momenteel gemiddeld 20 telefoontjes en 50 e-mails. Verderop in de stukken spreek u ook over 'appjes' en over chatbot. Welke kanalen zou u naar telefonie en e-mail nog meer willen ontsluiten via deze oplossing?	Het is de opzet in de eerste fase in ieder geval mail en telefoon aan te sluiten op het Klantcontactstelsysteem. In een latere fase kunnen ook social media, whatsapp worden aangesloten. Ook gaat gewerkt worden met een chatbot, die moet kunnen worden aangesloten op het KC systeem
2	Maakt u reeds gebruik van chatbot technologie?	Momenteel is een pilot in opstart met een interne chatbot . Deze moet kunnen worden aangesloten op het KC-systeem. In een later stadium wordt bepaald of de chatbot ook zal worden in gezet binnen de externe website van de VRU
3	Bij vraag 4 (pagina 8) en vraag 11b (pagina 9) spreekt u over Bron en Doelsystemen. Kunt u een toelichting geven over de Bron en Doelsystemen en de informatie uitwisseling die daarmee plaatsvindt?	In het algemeen is de vraag welke mogelijkheden er geboden worden. Bij bronsystemen kan gedacht worden aan , telefonie, mail, social media, webformulieren en whatsapp maar mogelijk in de toekomst ook klantcontactsystemen van partners zoals gemeenten. Bij doelsystemen is deze laatste ook een optie voor de toekomst, maar kan ook gedacht worden aan het huidige DMS Corsa en/of een toekomstige vervanger of een zaakstelsysteem. Afhankelijk van de gekozen oplossing kan ook een koppeling met een Kennisbank buiten de eigen oplossing van toepassing zijn.
4	Vraag 14. Voor het realiseren van koppelingen en het veilig uitwisselen van data is het wenselijk om gebruik te maken van een integratielaag. Heeft VRU hiervoor technologie in huis?	Dit is momenteel nog niet het geval
5	Vraag 18. Onze oplossing is user-based. Om een prijs indicatie af te kunnen geven hebben wij inzicht nodig in: de hoeveelheid mensen die dagelijks gebruik zullen maken van de volledige oplossing (waarschijnlijk de 1e lijn gebruikers) de hoeveelheid mensen die incidenteel betrokken worden in de afhandeling van zaken die de dagelijkse gebruikers niet af kunnen handelen (2e lijn gebruikers)	De collega's die dagelijks gebruik zullen maken van het KC-systeem, zijn de collega's van de eerste lijn. Dit betreft momenteel 14 collega's + 2 betrokken teammanagers. Voor de collega's in de backoffice, zien we graag een koppeling met ons huidige mailsysteem, waardoor deze collega's niet direct zelf in de applicatie hoeven te kunnen werken. Het gaat hierbij potentieel om honderden medewerkers
6	Bij vraag 7 hebt u het over IAM. Kunt u deze afkorting toelichten?	Deze is verkeerd overgenomen, dit had het klantcontactstelsysteem moeten zijn.
7	U benoemt 1.1 van de marktconsultatie dat er gemiddeld 20 telefoontjes en 50 e-mails per dag zijn. Kunt u bevestigen dat dit volume correct is?	Circa 20 telefoontjes per dag is correct, deze aantallen fluctueren per dag. Maandag is bijvoorbeeld over het algemeen een dag waarop meer telefoontjes binnenkomen, dan op de vrijdag. M.b.t. mail is het aantal minimaal 50 mails per dag, dit aantal wordt hoger naarmate meer mailboxen worden aangesloten

8	1: Marktconsultatiedocument klantcontactstelsysteem 1.1, inleiding Vraag: Hoeveel medewerkers zijn er totaal actief in het potentieel aan te besteden Klant Contactstelsysteem?	Zie vraag 5
9	2: Marktconsultatiedocument klantcontactstelsysteem 1.1, inleiding Vraag: U geeft aan: "Momenteel worden dagelijks gemiddeld 20 telefoontjes en 50 mailtjes ontvangen.". Is dit aantal het totaal over het hele Klantcontact stelsysteem, of is dit per actieve medewerker?	Zie vraag 7, deze aantallen gelden voor het hele klantcontactstelsysteem
10	3: Marktconsultatiedocument klantcontactstelsysteem1.1, inleiding Vraag: U geef melding van centralisten op de 112-meldkamer, brandweermensen en collega's van risicobeheersing, crisisbeheersing en de geneeskundige hulpverleningsorganisatie in de regio. Maken al deze disciplines onderdeel uit van het potentieel aan te besteden Klant Contactstelsysteem?	Nee, deze disciplines maken niet allemaal onderdeel uit van het aan te besteden Klantcontactstelsysteem. Dit zal worden gebruikt door collega's uit de eerste lijn vanuit Risicobeheersing en Bedrijfsvoering. Mogelijk dragen in de toekomst andere organisatieonderdelen klantcontact-werkzaamheden hieraan over. Zij gaan dan niet zelf gebruik maken van het aan te besteden Klant Contactstelsysteem
11	Gezien de grote hoeveelheid ontwikkelingen binnen klant contactsystemen is onze organisatie benieuwd naar het vervolgproces na deze marktconsultatie en de tijdslijnen die Veiligheidsregio Utrecht hierbij voor ogen heeft.	De verkregen informatie zal de verdere richting bepalen van de passende aanbestedingsprocedure. De VRU is voornemens dit jaar een aanbesteding te publiceren.
12	Hoe strikt zijn de gestelde eisen in het Concept Programma van Eisen (PvE)? Wat zijn de minimumeisen waaraan het stelsysteem moet voldoen om in aanmerking te komen voor de aanbesteding?	Door middel van deze consultatie willen we het PvE zo samenstellen dat er meerdere oplossingen mogelijk zijn en de Opdracht toegankelijk is voor een groot deel van de aanbieders in de markt. Zoals het concept PvE nu is opgesteld betreffen het geen minimumeisen.
13	VRU geeft de voorkeur aan een "alles-in-één-oplossing". Staat VRU ook open voor een "bestof-breed" aanpak waarbij meerdere gespecialiseerde tools samenwerken?	Voor de VRU is het belangrijkste dat de oplossing in staat is de gewenste werkzaamheden en procesflows te ondersteunen op een gebruiksvriendelijke manier. Een oplossing waarbij meerdere tools naadloos op elkaar aansluiten is daarvoor een optie

14	Hoe ziet VRU de verdeling tussen intern functioneel beheer en extern technisch beheer? Welke verantwoordelijkheden worden intern verwacht en welke extern belegd?	De VRU heeft intern zowel functioneel beheer als technisch beheer in huis. Bij een SaaS applicatie zal de rol van intern technisch beheer beperkt zijn. Na de initiële inrichting met de leverancier zal Functioneel beheer verantwoordelijk zijn voor het gebruikersbeheer, incidentenbeheer en eventuele aanpassingen in het systeem zoals workflow. De mate waarin functioneel beheer van de VRU Incidenten en wijzigingen zelfstandig kan behandelen is afhankelijk van de complexiteit van de oplossing.
15	Wil VRU het functioneel beheer volledig zelf uitvoeren, of is een gedeelde verantwoordelijkheid met de leverancier wenselijk? Hoe ziet VRU dit in de praktijk?	Zoals bij 14 aangegeven is dit afhankelijk van de complexiteit van de oplossing. Ondersteuning van de leverancier middels een servicedesk is altijd een vereiste, maar hulp van een consultant bij bijvoorbeeld het opzetten of wijzigen van een workflow kan ook gewenst zijn als dt specialistische kennis vereist of simpelweg als intern tijdelijk geen capaciteit aanwezig is.
16	Welke rol verwacht VRU van de leverancier bij gebruikers-ondersteuning? Is dit een interne verantwoordelijkheid of wordt er actieve ondersteuning van de leverancier verwacht?	Gebruikersondersteuning loopt via keyusers en Functioneel beheer intern. Problemen die niet door FB kunnen worden opgelost zullen door FB bij de leverancier worden uitgezet.
17	Welke bestaande systemen moeten verplicht worden gekoppeld (bijv. RxMission, Corsa, telefooncentrales)?	Op het moment zijn we nog met dit vraagstuk bezig. Dit wordt in de uiteindelijke aanbesteding opgenomen. Voor nu is de vraag vooral welke mogelijkheden daarvoor zijn.
18	Welke technische specificaties gelden voor koppelingen met externe tools zoals Corsa en de kennisbank?	Zie antwoord op vraag 17
19	Heeft VRU een voorkeur voor een bepaalde API-standaard of beveiligingsprotocol voor integraties?	De aangeboden oplossing dient te kunnen communiceren met webservices (SOAP/XML en REST/JSON). Gegevens in koppelingen zijn tijdens transport minimaal volgens de standaard TLS 1.2 of hoger beveiligd.
20	Hoe belangrijk is het dat vragen via de e-mailomgeving kunnen worden afgehandeld zonder in een aparte applicatie in te loggen?	Het heeft de voorkeur vanuit de VRU dat er niet apart hoeft te worden ingelogd door de collega's die niet direct in de eerste lijn werken. Dit voorkomt dat er een nieuw systeem moet worden gebruikt door alle collega's van de VRU. Als er een oplossing is waarbij een gebruiker op basis van SSO toegang heeft, zonder dat er eerst een account moet worden aangemaakt kan dit een optie zijn. Mits dit voldoende gebruiksvriendelijk is.
21	Welke telefonie-oplossing wordt momenteel gebruikt en welke integratievereisten gelden voor een nieuwe oplossing?	Mitel, zowel API's als SIP-integratie is mogelijk.
22	Heeft VRU een bestaande interne kennisbank? Zo ja, welk systeem wordt gebruikt en hoe is de huidige structuur opgebouwd?	Nee, de VRU beschikt momenteel nog niet over een kennisbank.

23	Is VRU op zoek naar een volledig nieuwe kennisbank of een oplossing die integreert met het bestaande systeem?	Wij zijn op zoek naar een kennisbank die aansluit op het klantcontactstelsel, waaruit zaken voor klantcontact kunnen worden ontsloten, waarin zaken kunnen worden opgeslagen vanuit klantcontact en die leesrechten biedt voor alle collega's binnen de VRU
24	Zijn er specifieke AI-functionaliteiten gewenst, zoals automatische suggesties voor antwoorden?	Wij willen in de toekomst met AI / een chatbot kunnen werken. Deze moet wel volledig gevoed worden vanuit interne, door ons gevalideerde documenten.
25	Heeft VRU een voorkeur voor een standaardoplossing of een volledig op maat gemaakte kennisbank?	Hierin heeft de VRU geen voorkeur, zolang de kennisbank de gevraagde functionaliteit biedt
26	Hoe ziet VRU de rol van een kennisbank? Moet deze volledig geïntegreerd zijn in het nieuwe systeem of kan dit een koppeling zijn met een bestaand systeem?	Beide oplossingen kunnen worden voorgesteld. De VRU zal afhankelijk van de gebruikersvriendelijkheid en de geboden functionaliteiten bepalen of een koppeling met een bestaand systeem afdoende is. Het belangrijkste is dat de gehele oplossing voor de gebruiker als één systeem functioneert en toegankelijk is.
27	Is het acceptabel dat de handleidingen in het Engels zijn, mits er een vertaaloplossing (bijv. via Chrome browser en Google translate) wordt aangeboden?	Nee, de VRU wil handleidingen in Nederlands
28	Wat is de verwachte implementatietijd? Is er een harde deadline voor livegang of kan dit gefaseerd worden uitgerold?	Nee, idealiter zien wij ingebruikname voor de zomer, maar willen geen overhaaste besluiten nemen. Gefaseerde uitrol is mogelijk, mits de VRU de prioriteit van de verschillende onderdelen kan bepalen
29	Welke tijd en capaciteit is beschikbaar binnen VRU voor implementatie en training van medewerkers (bijv. projectleider, trainers, IT-ondersteuning, etc.)?	De VRU vraagt aan de leverancier om een plan van aanpak te maken voor de implementatie en training. Hieruit zou een capaciteitsvraag richting de VRU moeten komen. Er is een projectgroep aanwezig, vanwaaruit enige ondersteuning kan worden gegeven
30	Welke uitdagingen of knelpunten voorziet VRU bij de implementatie van een nieuw klantcontactstelsel?	Afhankelijk van de gebruikersvriendelijkheid van het systeem, de inwerktijd die gevraagd wordt om onze collega's met het nieuwe systeem te leren werken. De betrokken collega's zijn nu nog niet gewend met een dergelijk systeem te werken
31	Wat is de gewenste contractduur? Wordt er een initiële contractperiode vastgesteld met optionele verlengingen?	Afhankelijk van het type Overeenkomst is de minimale looptijd 4 jaar (vermoedelijk 2 jaar initieel + minimaal 2x1 jaar verlenging).

32	Kan VRU inzicht geven in welke afdelingen en teams het klantcontactstelsel gaan gebruiken? Betreft dit de volledige organisatie (+2300 medewerkers) of een specifieke groep (bijv. 650 medewerkers op kantoor en in de meldkamer) of is dit volledig anders?	Zie vraag 5
33	Heeft VRU een voorkeur voor grote leveranciers of staat VRU ook open voor samenwerking met gespecialiseerde, kleinere partijen?	De VRU heeft geen voorkeur en wenst de beste passende oplossing aan te schaffen.
34	VRU benoemt in de marktconsultatie AI, chatbots en automatisering. Hoe belangrijk zijn deze aspecten in de uiteindelijke keuze voor een oplossing?	De VRU streeft naar zo efficiënt mogelijk kwalitatief goed afhandelen van extern klantcontact en ziet AI, chatbots en automatisering hierbij als belangrijke hulpmiddelen. Gebruiksvriendelijkheid, kosten en functionaliteiten van de oplossing zijn even belangrijk in de uiteindelijke keuze. AI en ontwikkeling van chatbot maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding. De oplossing moet hier wel mee kunnen communiceren
35	Zijn er plannen om in de toekomst extra communicatiekanalen toe te voegen, zoals WhatsApp, SMS of social media-integratie?	Ja, dat sluiten we zeker niet uit
36	Hoe ziet VRU de ontwikkelingen op het gebied van klantcontact binnen veiligheidsregio's? Zijn er specifieke trends waar VRU rekening mee houdt?	Niet op voorhand, we willen in de eerste plaats onze huidige werkwijze professionaliseren en stroomlijnen.
37	In hoeverre moet het systeem in de toekomst uitbreidbaar zijn met extra functionaliteiten of modules (bijv. AI voor medewerkers en burgers, Workforce Management, Quality Assurance, etc.)?	De VRU wil in de toekomst met een externe chatbot gaan werken. Dit maakt geen onderdeel uit van de aanbesteding. Workforcemanagement en Quality Assurance niet
38	Kennisbank voor externe klanten vraag: Onze kennisbank is alleen bedoeld voor intern gebruik. Deze staat los van de content die wordt aangeboden op de website. Is het mogelijk dat leverancier deze eis aanpast?	Zie vraag 37, wij willen de mogelijkheid openhouden om in de toekomst de inhoud van de kennisbank in ieder geval deels ook te kunnen ontsluiten via onze website
39	Leverancier heeft niet de mogelijkheid kwartaalrapportages betreffende SLA op te leveren voor Mean time between failure (MTBF). Is het mogelijk dat deze eis verwijderd wordt?	Het bij de marktconsultatie meegestuurd PvE betreft een concept. Deze eis is in deze fase geen breekpunt voor de VRU
40	Leverancier heeft geen online chat mogelijkheid voor het inschieten van tickets. Wel heeft leverancier hier een portaal voor. Is het mogelijk dat deze eis wordt aangepast?	Het bij de marktconsultatie meegestuurd PvE betreft een concept. Deze eis is in deze fase geen breekpunt voor de VRU
41	Klopt de aanname dat de opdrachtgever 2 PVA verwacht. Voor de aanvang van de opdracht en voor aanvang van de POC?	Nee, de VRU verwacht 1 plan van Aanpak. Het opleveren van een POC kan daar onderdeel van uit maken

42	Moet het projectplan als onderdeel van de PVA worden aangeleverd, of als apart stuk?	Het projectplan is in onze ogen hetzelfde als een Plan van aanpak
43	Moet de PVA voor de POC alleen voor de POC geschreven worden of mogen wij 1 stuk aanleveren waarin POC en implementatie zijn beschreven?	Ja, u mag een stuk aanleveren
44	Moet het opleidingsplan onderdeel van PVA en of het projectplan zijn?	Zie vraag 42, In onze ogen is het projectplan hetzelfde als een Plan van Aanpak
45	"Wat wordt precies verwacht van De gegevens uit het huidige systeem dienen voor zover van toepassing, zulks ter beoordeling van Aanbestedende Dienstvolledig én automatisch mee te worden genomen bij de implementatie van het nieuwe systeem. Graag specificeren wat precies meegenomen moet worden vanuit het huidige systeem. Welke contactmomenten? Welk onderdelen uit het contactmoment? Welk systeem wordt nu gebruikt?"	Deze wens geldt niet voor de VRU, deze zal uit het PvE worden verwijderd
46	Opleidingseisen, punt 1 PVE suggereert dat de applicatie op meerdere locaties moet worden uitgerold, klopt die aanname? Zo ja, op hoeveel locaties	Nee, de VRU heeft verschillende locaties waarop gewerkt wordt. De collega's van de eerste lijn kunnen voor trainingsdoeleinden naar 1 locatie komen
47	Welke telefooncentrale/leverancier verwacht de opdrachtgever te koppelen?	De Vru gebruikt momenteel Mitel. Er wordt onderzocht hoe we in de toekomst met telefonie om willen gaan.
48	Als er ontwikkeld moet worden klopt de aanname dat wij dit niet bij de presentatie hoeven te tonen?	Ja, dat klopt. Tijdens een eventuele presentatie willen we zien welke mogelijkheden een applicatie kan bieden. We willen dan een demonstratie zien van de functionaliteiten.
49	Als er ontwikkeld moet worden, wil de opdrachtgever bij de presentatie de visie op de ontwikkeling zien?	Ja, wij willen dan zien op welke wijze de applicatie wordt aangepast om aan onze wensen te voldoen
50	Hoe is de interne kennisbank opgesteld? Zit het in 1 applicatie/bestand of is het verspreidt?	De VRU maakt momenteel geen gebruik van een centrale kennisbank. Opzet is dat de applicatie in ieder geval kan koppelen met de kennisbank of daar onderdeel van uitmaakt
51	PvE vraag 1: Wordt er verwacht dat externe samenwerkingspartijen vragen/taken er afhandeling in het systeem afhandelen?	Nee, er wordt niet verwacht dat externe partijen in het klantcontactstelsel werken. Het is voorstelbaar dat we in de toekomst koppelingen maken met klantcontactsystemen van externe partners

52	PvE vraag 3: Wat zijn de precieze verwachtingen voor het koppelen van een externe kennisbank?	Deze vraag is onduidelijk. Wij willen geen externe kennisbank koppelen, maar een interne kennisbank opbouwen De bedoeling is dat vanuit het klantcontactstelsel informatie uit de kennisbank kan worden opgehaald. Dit kan middels een geïntegreerde kennisbank of een losstaande kennisbank.
53	PvE vraag 5: Welke social media-applicaties moeten aangesloten worden?	De VRU werkt op diverse social media en wil deze allemaal kunnen aan laten sluiten op het klantcontactstelsel
54	PvE vraag 11: •Hoeveel bronnen moeten worden aangesloten? •Welke bronnen moeten worden aangesloten? •Wat wordt bedoeld met doelen? •Zijn doelen applicaties die aangesloten moeten worden?	Zie vraag 3
55	PvE vraag 13: Zijn er specifieke verwachting waaraan de exit-strategie moet voldoen?	Nee, de VRU wil graag weten welke strategieën de leverancier kan bieden
56	Leverancier is niet gecertificeerd voor ISO27017 en ISO27018. Kan deze eis komen te vervallen	Dit wordt definitief bepaald bij het opstellen van het definitieve plan van eisen ISO27001 is wel een vereiste
57	Welke telefoniecentrale wordt er momenteel gebruikt?	Zie vraag 47
58	Welke socialmediakanalen worden er momenteel gebruikt voor eerste lijns contact?	Zie vraag 53
59	Hoeveel medewerkers handelen de zaken af in de eerste lijns contact?	Zie vraag 53

60	Document: Programma van Eisen Klantcontactstelsysteem (SaaS) “Medewerkers van de eerste lijn binnen de VRU krijgen telefoontjes, mails en apps van externe personen en partijen met een informatiebehoefte in de regio met vragen, opmerkingen of anderzijds en beantwoorden deze. ... Mocht het antwoord daarin niet beschikbaar zijn, kunnen zij: - Het telefoontje doorzetten naar de juiste persoon binnen de organisatie - Middels een mail de vraag naar de juiste persoon binnen de organisatie doorsturen en deze vragen om een antwoord te formuleren en terug te sturen aan de eerste lijn.” U schrijft verder: “de applicatie moet bovenstaande mogelijk maken.” Dit impliceert dat telefonie (en mail, etc) routing ook onderdeel uitmaakt van de uitvraag. Verderop schrijft u: “De applicatie moet een koppeling kunnen maken met onze bestaande en toekomstige telefooncentrale, zodat inkomende en uitgaande calls geregistreerd kunnen worden in de nieuwe applicatie”. NVI: Dit impliceert dat routeren van telefonie buiten scope van de opdracht is. Kunt u dit bevestigen en klopt onze aanname dat het zwaartepunt ligt op het registreren van de afhandeling en niet om een contact center (omnichannel) oplossing?	Ja, dat klopt
61	Momenteel worden dagelijks gemiddeld 20 telefoontjes en 50 mailtjes ontvangen. NVI: Is de aanname correct dat dit aantal een gemiddelde is per medewerker en zo ja, hoeveel medewerkers werken er aan respectievelijk aan beide kanalen. Graag ook aangeven of deze medewerkers zowel mail als telefonie afhandelen.	Zie vraag 7. Alle collega's in de eerste lijn behandelen zowel mail als telefoon.
62	Vragen Klantcontactstelsysteem Klantcontactstelsysteem met workflowmanagement NVI: Kunt u een aangeven wat u verstaat onder een klantcontactstelsysteem en wat u verstaat onder workflowmanagement?	In een klantcontactstelsysteem moeten externe klantcontacten kunnen worden afgehandeld, geregistreerd en inzichtelijk zijn. Workflowmanagement heeft betrekking op het doorzetten van calls en mailberichten naar andere delen van de organisatie, die hierop inhoudelijk input leveren.
63	Welke mogelijkheden biedt uw oplossing voor: 3a. Automatische registratie van binnenkomende en uitgaande telefoons en emails NVI: welke gegevens wenst u automatisch te registreren?	Klantgegevens, datum en tijd, duur, de inhoud van het gesprek, de gestelde vragen en gegeven antwoorden en de gemaakte afspraken

64	3b Uitgebreide handmatige registratie van binnenkomende en uitgaande telefoon en emails NVI: kunt u een voorbeeld geven van een dergelijke handmatige registratie van binnenkomende en uitgaande telefoon en emails	Inwoners van de regio melden brandonveilige situaties. Hierbij moeten verschillende gegevens worden genoteerd, zoals gegevens rondom het pand, eerdere bezoeken van collega's vanuit de VRU, afspraken, etc. Deze gegevens zijn bijv voor een verzoek om voorlichting niet van belang.
65	3e Mogelijkheid voor collega's die vragen doorgestuurd krijgen, deze te behandelen in de eigen mailbox en zonder te hoeven inloggen in een aparte applicatie NVI: kunt u deze wens toelichten	Zie vraag 20
66	3f Bij telefoon- of mailcontact gelijk inzicht te geven in eerder contact met dit emailadres of telefoonnummer. Idealiter ook vindbaarheid van eerder klantencontact op basis van de locatie betrokken bij de melding/ vraag. Een doorstuurfunctie naar betrokken inhoudelijke collega's, waarbij vaste tekstblokken kunnen worden meegegeven. Idealiter tekstblokken die via een keuzemenu aan- dan wel uitgevinkt kunnen worden. NVI: kunt u toelichten wie er bij de melding /vraag betrokken zijn en hoe die zich relateren tot degene die contact heeft gezocht via telefoon of email?	Regelmatig nemen belanghebbenden contact met ons op, die op een eerder moment contact hebben gehad met een adviseur, toezichthouder of andere inhoudelijke collega ten aanzien van een specifiek adres. Dit moet in de applicatie inzichtelijk te maken zijn bij een volgend mail of telefooncontact.
67	Kunt u aangeven hoe de locatie wordt bepaald en hoe deze wordt doorgegeven naar het gevraagde klantcontactstelsel?	Dit is afhankelijk van de aan te besteden applicatie. Voorstelbaar is dat dit door de externe klant moet worden ingevuld/ aangegeven bij telefonisch contact of moet worden uitgevraagd door de collega in de eerste lijn of dat dit op basis van telefoonnummer/ mailadres wordt ingevuld
68	Kunt u een indruk geven van de omvang van het keuzemenu van de tekstblokken en om hoeveel tekstblokken het gaat.	Nee, de VRU werkt momenteel nog niet met een keuzemenu en/of met standaardtekstblokken. Wel is duidelijk dat er flexibiliteit in aantallen tekstblokken nodig is
69	3h Het opleveren van rapportages, waarbij met verschillende filters de ontvangen vragen, gestuurde antwoorden en procesinformatie kan worden doorzocht. NVI: wat verstaat u onder procesinformatie?	Aantallen calls, spreiding over dag of week, afhandeltermijnen, aantal doorstuurhandelingen, aantal keren doorverbinden, afhandeltijd etc. Een koppeling met onze interne BI-tooling behoort ook tot de mogelijkheden

70	3i Het opbouwen van een kennisbank die zowel intern als extern ontsloten kan worden en waarin wordt gewerkt met i. Een interne chatbot ii. validatie van antwoorden, NVI: wat verstaat u onder validatie van antwoorden?	De opzet van de chatbot is dat deze kan zoeken in binnen en door de VRU vrijgegeven documenten en websites. Antwoorden die door de chatbot gegeven worden, worden gezien als concept-antwoorden, die door inhoudelijk deskundige collega's worden gecontroleerd, voordat deze met externe klanten worden gedeeld
71	Document: Marktconsultatiedocument klantcontactstelsysteem Pagina: 3 Hoofdstuk 1.1 Hier wordt vermeld: ‘De VRU is voornemens om in 2025 een uitvraag te doen om een overeenkomst met één leverancier te sluiten voor het leveren van een klantcontactstelsysteem met workflowmanagement. Momenteel worden dagelijks gemiddeld 20 telefoontjes en 50 mailtjes ontvangen.’ Vraag Is het aantal van 20 telefoontjes en 50 mailtjes per medewerker?	Nee, dit betreft het gemiddelde aantal telefoontjes dat momenteel dagelijks binnen komt bij de eerste lijn. Zie ook antwoord 9
72	Document: Marktconsultatiedocument klantcontactstelsysteem Pagina: 3 Hoofdstuk 1.1 Hier wordt vermeld: ‘Bij Veiligheidsregio Utrecht werken in totaal ongeveer 2300 mensen, inclusief 1.650 vrijwilligers. Daarnaast zijn er ongeveer 200 piketmedewerkers vanuit andere organisaties met (beperkte) toegang tot onze omgeving. Op het (hoofd)kantoor en de meldkamer werken ca. 650 medewerkers. Meer informatie vindt u op: www.vru.nl.’ Vraag Hoeveel van deze gebruikers dienen gebruik te maken van het klantcontactstelsysteem?	Zie vraag 5

73	Document: Marktconsultatiedocument klantcontactstelsysteem Pagina: 7 Hoofdstuk 3 Hier wordt vermeld: ‘Medewerkers van de eerste lijn binnen de VRU krijgen telefoontjes, mails en apps van externe personen en partijen met een informatiebehoefte in de regio met vragen, opmerkingen of anderzijds en beantwoorden deze. Hierbij maken zij gebruik van een kennisbank met informatie en eerder gegeven antwoorden. Mocht het antwoord daarin niet beschikbaar zijn, kunnen zij: - •Het telefoontje doorzetten naar de juiste persoon binnen de organisatie •Middels een mail de vraag naar de juiste persoon binnen de organisatie doorsturen en deze vragen om een antwoord te formuleren en terug te sturen aan de eerste lijn’ Vraag Kan er inzicht gegeven worden in het huidige aantal telefoonlijnen, welke telefooncentrale op dit moment gebruikt wordt en welke kennisbankoplossing momenteel gebruikt wordt?	Momenteel worden in de eerste lijn 3 telefoonlijnen gebruikt. Er wordt gebruik gemaakt van Mitel voor de telefooncentrale. Uitbreiding naar meer telefoonlijnen is niet uitgesloten. Er is momenteel geen kennisbank in gebruik. Elke afdeling heeft beschikking over eigen gedeelde informatie, die niet volledig is ontsloten voor alle collega's.
74	Document: Marktconsultatiedocument klantcontactstelsysteem Pagina: 8 Hoofdstuk 4.2 Hier wordt vermeld: ‘Is uw oplossing onbeperkt toegankelijk voor medewerkers binnen de organisatie, of zit er een limiet aan het aantal licenties?’ Vraag Is er een indicatie van het aantal licenties benodigd?	Zie vraag 53
75	Document: Marktconsultatiedocument klantcontactstelsysteem Pagina: 8 Hoofdstuk 4.3.a Hier wordt vermeld: ‘Welke mogelijkheden biedt uw oplossing voor: Automatische registratie van binnenkomende en uitgaande telefoons en emails?’ Vraag Welke details/objecten zijn er minimaal nodig bij de automatische vastlegging?	zie vraag 63

76	Document: Marktconsultatiedocument klantcontactstelsysteem Pagina: 8 Hoofdstuk 4.3.d Hier wordt vermeld: ‘Welke mogelijkheden biedt uw oplossing voor: Voorzien in een link met een interne kennisbank’ Vraag Gaat dit om een eigen bestaande kennisbank of eventueel de kennisbank van de leverancier?	Zie vraag 22 en vraag 23
77	Document: Marktconsultatiedocument klantcontactstelsysteem Pagina: 8 Hoofdstuk 4.3.e Hier wordt vermeld: ‘Welke mogelijkheden biedt uw oplossing voor: Mogelijkheid voor collega's die vragen doorgestuurd krijgen, deze te behandelen in de eigen mailbox en zonder te hoeven inloggen in een aparte applicatie’ Vraag Gaat het hierbij om het doorsturen van de e-mail naar een externe mailbox?	In eerste instantie gaat dit om interne mailboxen. In een later stadium wil de VRU ook mails kunnen doorsturen naar externe samenwerkingspartners. Hiervoor is een voorziening, waarvoor enkele beperkte extra handelingen moeten worden gedaan, bespreekbaar
78	Document: Marktconsultatiedocument klantcontactstelsysteem Pagina: 8 Hoofdstuk 4.3.f Hier wordt vermeld: ‘Welke mogelijkheden biedt uw oplossing voor: Bij telefoon- of mailcontact gelijk inzicht te geven in eerder contact met dit emailadres of telefoonnummer’ Vraag Welk CRM systeem of systemen zijn er beschikbaar om klantdata op te halen / op te slaan?	Momenteel is er geen mogelijkheid om klantdata op te halen. De aan te besteden applicatie voorziet idealiter in het opbouwen hiervan, zodat bij elk herhaalcontact deze gegevens beschikbaar komen.

79	Document: Marktconsultatiedocument klantcontactstelsysteem Pagina: 8 Hoofdstuk 4.3.i Hier wordt vermeld: ‘Welke mogelijkheden biedt uw oplossing voor: Het opbouwen van een kennisbank die zowel intern als extern ontsloten kan worden en waarin wordt gewerkt met i. Een interne chatbot ii. validatie van antwoorden, iii. Bronvermelding iv. Vermelding van ouderdom van de validatie v. Vastlegging van procesinformatie’ Vraag Kunnen wij hieruit concluderen dat u op zoek bent naar een nieuwe kennisbankoplossing?	Zie vraag 22 en 23
80	Document: Marktconsultatiedocument klantcontactstelsysteem Pagina: 8 Hoofdstuk 4.4 Hier wordt vermeld: ‘Welke mogelijkheden biedt uw oplossing om zowel bron als doel systemen aan te sluiten?’ Vraag Is het mogelijk om inzicht te geven in welke bron en doel systemen?	Zie antwoord vraag 3
81	Document: Marktconsultatiedocument klantcontactstelsysteem Pagina: 8 Hoofdstuk 4.7 Hier wordt vermeld: ‘In hoeverre is uw oplossing breder toepasbaar dan alleen IAM (extra functionaliteiten)?’ Vraag Kunt u deze vraag herformuleren? Ervan uitgaande dat met IAM het ‘Identity and Access Management’ wordt bedoeld?	De vermelding van IAM is abusievelijk in dit document blijven staan. Dit is niet van toepassing op deze marktconsultatie

82	Document: Marktconsultatiedocument klantcontactstelsysteem Pagina: 8 Hoofdstuk 4.11 Hier wordt vermeld: ‘Waar moeten we rekening mee houden voor de duur van de implementatie? a. Voor de applicatie zelf b. Voor de aansluiting van bronnen en doelen’ Vraag Kunt u aangeven hoeveel/welke bron en doelsystemen gewenst zijn en hoeveel/welke workflows/processen er verwacht worden?	Zie vraag 3 voor de mogelijke bron en doelsystemen. Welke daadwerkelijk worden aangesloten is nog in overweging. Daarbij willen we juist in deze marktconsultatie beeld krijgen van de (on)mogelijkheden. Voor wat betreft processen is er sprake van 1 hoofdproces namelijk de afhandeling van de klantvraag. Hoeveel verschillende aansluitende workflows hiervoor nodig zijn hangt af van de oplossing. Wat hier in terug moet komen: 1. Aannee van een klantvraag 2. Naslag in een database met standaard antwoorden (kennisbank) 3. Vraag uitzetten bij specialisten 4. Vraag doorzetten naar partnerorganisaties 5. Beantwoorden van de klantvraag 6. Bijwerken en validatie kennisbank Daarnaast kan het voor beheer en onderhoud noodzakelijk zijn processen in te richten.
83	Document: Marktconsultatiedocument klantcontactstelsysteem Pagina: 8 Hoofdstuk 4.11 Hier wordt vermeld: ‘Waar moeten we rekening mee houden voor de duur van de implementatie? a. Voor de applicatie zelf b. Voor de aansluiting van bronnen en doelen’ Vraag Kunt u aangeven hoeveel/welke bron en doelsystemen gewenst zijn en hoeveel/welke workflows/processen er verwacht worden?	dubbel met 82
84	Document: Marktconsultatiedocument klantcontactstelsysteem Pagina: 8 Hoofdstuk 4.14 Hier wordt vermeld: ‘Met welke bron- en doelsystemen is er al een standaard koppeling en wat betekent dit voor de inrichting? Welke koppelmogelijkheden zijn er voor Corsa? Is het bijv. mogelijk om een document uit Corsa binnen het systeem weer te geven.’ Vraag Kan er informatie gedeeld worden over de koppelvlakken die Corsa beschikbaar heeft?	Bij de uiteindelijke aanbesteding zorgen we voor informatie over koppelvlakken. Voor nu zijn wij benieuwd naar de standaardmogelijkheden van uw oplossing
85	Kunt u aangeven hoeveel medewerkers structureel in de eerste lijn actief zijn (hetzij telefonisch, mail of chat)?	Zie vraag 5

86	Zijn er verschillende rollen te onderscheiden binnen het klantcontactproces (bijv. registratie, afhandeling, management, rapportage)? En zijn al deze rollen 'actief' in het systeem of zijn er ook passieve gebruikers (alleen raadpleging)?	De VRU voorziet momenteel geen verschillen in de rollen tussen de gebruikers binnen de eerste lijn. Daarnaast wel een aparte rol voor management, rapportage en beheer.
87	In hoeverre moeten medewerkers buiten de eerste lijn (bijv. inhoudelijk betrokken collega's) toegang hebben tot het systeem voor het raadplegen van contactmomenten of kennisbankinformatie?	Het is de opzet dat alle collega's binnen de VRU leesrechten krijgt op alle informatie in de kennisbank en de klantcontacten
88	Klopt onze interpretatie dat het niet verplicht is dat het klantcontactsysteem zelf telefonie aanbiedt (zoals een VoIP-oplossing), maar wél dat het inkomende telefoontjes moet kunnen registreren, handmatig of via een koppeling met de telefooncentrale?	Dat klopt
89	Kunt u toelichten wat voor telefooncentrale momenteel in gebruik is, en of er technische documentatie beschikbaar is over integratiemogelijkheden (bijv. API's of SIP-integratie)?	Mitel, zowel API's als SIP-integratie
90	Staat u open voor een scenario waarbij telefoniegesprekken handmatig worden geregistreerd in het systeem (bijvoorbeeld met keuzelijsten), zolang eerdere contactmomenten herleidbaar zijn?	Dit is niet ons voorkeursscenario. We opteren voor een zo gebruiksvriendelijk mogelijk oplossing, waarbij de eerstelijns collega's zoveel mogelijk worden ondersteund vanuit het systeem.
91	Is er al een technische beschrijving beschikbaar van de gewenste integratie met Corsa? Bijvoorbeeld: alleen raadplegen van documenten of ook registreren/archiveren?	Het is de opzet dat zowel raadplegen als registreren mogelijk is in Corsa
92	Heeft u een voorkeur voor bepaalde standaarden zoals StUF of open API's voor deze integratie?	Zie vraag 84
93	Kunt u aangeven of u een read-only weergave van documenten uit Corsa in het klantcontactsysteem al als voldoende ziet? Of is ook bewerking/aanvulling van documenten via het nieuwe systeem een vereiste?	Alleen weergave en registratie
94	Is het toegestaan om een oplossing aan te bieden waarbij sommige gebruikers werken met een per-app-licentie of een Power Apps Premium licentie, en anderen met volledige Dynamics Customer Service licenties?	Kunt u bij uw aanbod aangeven wat de consequentie hiervan is? Qua kosten en beheer

95	Is er ruimte voor een gefaseerde uitrol qua functionaliteit en gebruikersgroepen om de kosten beheersbaar te houden (bijvoorbeeld: eerst 1e lijn en rapportage, later chatbot en externe kennisbank)?	Gefaseerde uitrol is eventueel mogelijk. Hierbij wil de VRU kunnen aangeven welke onderdelen prioriteit hebben bij de uitrol
96	Worden oplossingen met een modulair prijsmodel (afhankelijk van gebruik of schaal) evenredig beoordeeld ten opzichte van all-in oplossingen?	De VRU beoordeelt alle voorstellen op totaalprijs, voor hetgeen wij vragen in deze aanbesteding
97	Staat u open voor een iteratieve implementatie-aanpak (bijvoorbeeld via agile sprints), of verwacht u een meer traditioneel watervalplan met een big bang livegang?	Implementatie middels agile sprints is bespreekbaar, hierbij wil de VRU de prioriteit in implementatie bepalen
98	Kunt u aangeven of er al bestaande data zijn die gemigreerd moeten worden uit een voorgaand klantcontactstelsel?	Nee, er zijn geen bestaande data, wel informatiebronnen die moeten kunnen worden ontsloten in de kennisbank
99	Wat verstaat u onder 'opleiden van gebruikers': is dit alleen voor key users of wordt ook een training voor eindgebruikers verwacht, gesegmenteerd naar rol?	We verstaan hieronder een opleiding voor alle gebruikers in de eerste lijn bij ingebruikname van de applicatie. We maken geen onderscheid in rollen, behalve tussen gebruikers en management
100	Hecht u waarde aan bewezen oplossingen in andere veiligheidsregio's of gemeenten bij de beoordeling van geschiktheid?	De VRU vindt het prettig als we referenties kunnen krijgen van andere gebruikers
101	Hoe zwaar weegt de mate van standaardisatie van de oplossing t.o.v. maatwerk in uw beoordeling (bijv. eigen ontwikkelde PCF-component voor Corsa)?	de VRU opteert waar mogelijk voor standaardoplossingen. De VRU maakt uiteindelijk een keuze op basis van verschillende elementen, waaronder gebruikersvriendelijkheid en betrouwbaarheid van de applicatie en de leverancier
102	Zou u een Proof of Concept (POC) verwelkomen in een latere fase om concrete functionaliteit te demonstreren, mits op eigen kosten van de leverancier?	Ja, naar verwachting zal dit onderdeel uitmaken van onze uiteindelijke uitvraag
103	Context en Functioneel Programma van Eisen: Hoe leggen jullie klanten vast (burgers, gemeenten, politie etc) gaat dat bijvoorbeeld op het contact dat jullie met ze hebben? En worden deze gegevens ook na een bepaalde periode gewist?	De opzet is klantcontactgegevens vast te leggen in geval van contact. Voor de bewaartermijnen van deze gegevens hanteren we de wettelijke bewaartermijnen
104	Functioneel Programma van Eisen: Wat gebruiken jullie nu als Kennisbank? (technologie)	Zie vraag 22 en 23
105	Functioneel Programma van Eisen: Is in jullie huidige systeem sprake van automatische opvolging (workflow)	Er is in de huidige systematiek geen sprake van automatische opvolging (workflow), zie ook vraag 45

106	Eisen rond beëindiging overeenkomst: Wij maken gebruik van Microsoft technologie en hebben geen toegang tot de broncode, dit ligt bij Microsoft is dit een probleem voor deze opdracht?	Nee
107	Onderdelen dienstverleningssysteem: Registreren van social media berichten. Welke kanalen en hebben jullie al nagedacht over de aantallen?	We gebruiken alle social media. We hebben nog geen beeld van de aantallen die we willen registreren.
108	Onderdelen dienstverleningssysteem: Jullie gebruiken nu RxMission, het dynamics platform heeft ook een zakensysteem, is RxMission te vervangen?	Dit is geen onderdeel van deze aanbesteding.
109	Een interne kennisbank waarop vragen en antwoorden en andere (voor een KCC)relevante info geregistreerd wordt ter ondersteuning van de dienstverlening.: Hoeveel antwoorden hebben jullie in jullie kennisbank staan en hoeveel komen daar per week/maand/jaar bij?	Zie vraag 22 en 23
110	Eisen m.b.t. koppelingen: Wat is jullie huidige telefooncentrale? En weten jullie al wat de toekomstige telefooncentrale gaat worden? Of moeten wij dit meenemen in het voorstel?	Zie vraag 47
111	Algemeen: Wij hebben ook engelstalige consultants in dienst met een uitgebreid profiel en veel ervaring, kunnen wij deze consultants inzetten? Ze zijn allen woonachtig in Utrecht en omgeving. Kunt u daar mee akkoord gaan?	De VRU wil alle beschrijvingen en trainingen in het Nederlands. Incidentele inzet van engelstaligen is bespreekbaar
112	Pagina 2: De genoemde ISO 27018 certificaat tbv de bescherming en privacy van gebruikersgegevens in de Cloud is volgens ons van toepassing op de SaaS-aanbieder. In ons geval is dit Microsoft die dit certificaat heeft en ook degene is die de bescherming en privacy van de gebruikersgegevens regelt in een overeenkomst tussen VRU en Microsoft. Kunt u dit bevestigen?	Zie vraag 56
113	Pagina 2: Er wordt gesproken over een (AFV conforme) verwerkersovereenkomst, maar deze ontbreekt in deze marktconsultatie.	De verwerkersovereenkomst zal onderdeel uitmaken van de aanbestedingsdocumenten bij publicatie.

114	Technische Program van Eisen pagina 2, Technische eisen pagina 5, Toegankelijkheid pagina 5, en Beheer en onderhoud pagina 6: In een bijlage (SaaS-Applicatie Microsoft Dynamics 365.pdf) hebben we de werkwijze rondom onze SaaS-applicatie met Microsoft, opdrachtgever en opdrachtnemer vermeld.	Bedankt voor de informatie.
-----	---	------------------------------------