

VERSLAG MARKTCONSULTATIE

OMNICHANNEL
KLANTCONTACTPLATFORM

GEMEENTE VENLO

Verslag Marktconsultatie Omnichannel klantcontactplatform Gemeente Venlo

VERSLAG MARKTCONSULTATIE OMNICHANNEL KLANTCONTACTPLATFORM

Voor u ligt het verslag naar aanleiding van de marktconsultatie Omnichannel Klantcontactplatform ten behoeve van de gemeente Venlo.

De marktverkenning is via TenderNed openbaar gemaakt. Verschillende marktpartijen hebben gereageerd door de vragenlijst in te vullen. Op basis van de ontvangen antwoorden zijn enkele leveranciers uitgenodigd om een presentatie te geven.

Uit de schriftelijke reacties en de presentaties blijkt dat meerdere leveranciers in staat zijn een passende oplossing – of onderdelen daarvan – te bieden. Hiermee is voor de gemeente bevestigd dat er voldoende aanbod op de markt aanwezig is.

Binnen de gemeente wordt momenteel onderzocht hoe men het Omnichannel Klantcontactplatform verder vorm wil geven. Vooral nog ligt het niet in de lijn der verwachting dat op korte termijn een aanbesteding zal worden gepubliceerd. Tegelijkertijd wordt niet uitgesloten dat op termijn een aanbestedingsprocedure zal worden opgestart.