

Nr	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	3.2 Huidige situatie	Wat zijn de grootste beperkingen die u ervaart binnen de huidige manier van werken en aanleidingen vormen voor het selecteren van een nieuw CRM systeem?	In de diverse systemen wordt data geregistreerd over relaties. Deze data is niet gekoppeld aan andere systemen waar eventuele data over relaties staat en is niet centraal inzichtelijk voor accountmanagers in de gemeente.
2	3.3 Gewenste situatie	Kunt u aangeven welke processen u op doelt welke ondersteund worden vanuit het systeem?	Het CRM-systeem ondersteunt de volgende processen: - Centraal relatiebeheer: Alle contactgegevens worden centraal beheerd, wat versnippering voorkomt en gerichte communicatie mogelijk maakt. - Verbeterde dienstverlening: Informatie over relaties is direct beschikbaar, waardoor sneller en efficiënter gereageerd kan worden op vragen. - Efficiëntie en tijdsbesparing: Door automatisering van selecties en communicatie worden processen gestroomlijnd. - Gebruiksvriendelijke functionaliteiten: Denk aan snelle zoekopties, integratie met e-mailtools (indien toegestaan) en eenvoudig aanpasbare workflows.
3	3.3 Gewenste situatie	U noemt expliciet integratie met e-mailmarketingtools. Welke tool heeft u? En waarom geniet dit de voorkeur ten opzichte van geïntegreerde e-mailmarketingfunctionaliteit in een CRM systeem zelf?	De gemeente heeft geen specifieke tools voor deze afdeling en gebruikt momenteel Excel. We nodigen de inschrijvers dan ook uit om toelichtingen rondom oplossingen binnen het CRM mee te nemen in de beantwoording.
4	3.3 Gewenste situatie	Binnen welke periode wenst u de implementatie te starten en de gewenste situatie gerealiseerd te hebben?	De intentie is om de implementatie te starten op 01-01-2026 en af te ronden op 30-06-2026
5	4.4 Vragen marktverkenning - Vraag 41	Welke processen wenst u te ondersteunen?	De klantreis van een relatie van eerste contact, opdracht, contract, verslagen, zie ook eis FU5
6	Koppeling met centraal CRM-systeem	In het Programma van Eisen wordt gesproken over een koppeling met een centraal CRM-systeem. Kunt u bevestigen of hiermee het beoogde nieuwe CRM systeem wordt bedoeld dat in deze marktverkenning wordt voorgesteld, of betreft het een huidig actief en bestaand systeem?	Hiermee wordt het nog aan te besteden CRM systeem bedoeld.
7	ERP-systemen Exact en ERPx (Unit4)	In de inleiding van de marktverkenning wordt als ERP-systeem Exact genoemd, terwijl op pagina 36 tevens ERPx van Unit4 wordt vermeld. Kunt u aangeven welk ERP-systeem primair wordt gebruikt, of dat beide systemen in scope zijn voor integratie? Daarnaast horen wij graag hoe deze systemen zich tot elkaar verhouden binnen de gemeentelijke IT-omgeving. Tevens ontvangen wij graag specifieke informatie over de gebruikte Exact-versie, bijvoorbeeld of het gaat om Exact Financials, Globe of Exact Online.	ERPx vanuit Unit4 wordt gebruikt voor de financiële verwerking, dit blijft bestaan. De functionaliteiten CRM worden momenteel geregistreerd binnen Exact Globe Next Verder technische specificaties/documentatie worden gedeeld tijdens een eventueel aanbestedingstraject.
8	Aantal afdelingen	Zou u een indicatie kunnen geven, van de organisatiestructuur, hoeveel afdelingen binnen de ambtelijke organisatie, van het nieuwe CRM systeem gebruik gaan maken?	Het beoogde CRM systeem zal in eerste instantie worden geïmplementeerd bij de afdeling Mens & Werk, bestaande uit vier units en drie teams. De intentie is dat de implementatie gefaseerd unit voor unit plaatsvindt.
9	Aantal gebruikers	Om de omvang van de opdracht in te kunnen schatten en een geschatte implementatie en doorlooptijd te kunnen geven, zouden we een indicatie van aantal verwachte, CRM gebruikers ontvangen.	Zoals vermeld in Eis BH3 moet de oplossing een acceptabele en goed werkbare performance bieden voor circa 150 gelijktijdige gebruikers op den duur. Het gebruik zal fasegewijs worden uitgerold waarbij teams rechtstreeks in de oplossing werken of binnen een eigen taak specifieke applicatie die op bepaalde velden-gebieden m.b.t. CRM gekoppeld gaat zijn met de centrale nog aan te besteden oplossing.
10	Aantal gebruikers	Tevens ontvangen we ook graag een overzicht van het aantal BI (rapportage) gebruikers en toekomstige beheerders/ontwikkelaar, die zelf rapportages bouwen.	De verwachting is op dit moment dat er maximaal 4-5 BI gebruikers zijn. Zij bouwen de rapportages op basis van de data uit de oplossing binnen de applicatie PowerBI. Het aantal gebruikers dient schaalbaar te zijn m.b.t. een eventueel breder gebruik van de oplossing.
11		Is het de verwachting dat het CRM-systeem ook in andere domeinen dan Mens & Werk wordt ingezet?	In eerste instantie is de intentie om de oplossing binnen de units van de afdeling Mens & Werk te gebruiken. Zoals in eis 44 toegelicht vernemen we in de eventuele aanbesteding graag de visie van de inschrijver op de schaalbaarheid van de oplossing in verband met mogelijke uitrol naar andere afdelingen. Dit is een reële verwachting.
12		Betreffende CRM, het zaakstelsel en documentbeheer, is er een duidelijke scheiding gewenst of 1 platform oplossing?	Bij beide onderdelen is aangegeven (bij eis AF1 en OM1, dat de oplossing moet conform aangegeven technische eisen wordt gekoppeld aan de bestaande oplossingen bij de gemeente oftewel de oplossing biedt zelf een archiverings- en documentoplossing zoals benoemd bij deze eisen.
13		In hoeverre wordt AI al ingezet en wat is de (toekomstige) visie hier op?	Vanuit de marktverkenning is juist deze vraag gesteld aan de inschrijver zodat input of visies vanuit inschrijvers mogelijk kunnen worden meegenomen in de aanscherping van de eisen.(zie eis 37)

14		Staat de gemeente open voor referenties, inspiratie, lessons learned en best practices bij niet-lokale overheden?	Ja, mits dit wel op een zelfde schaal wordt gebruikt moedigen we de inschrijvers aan deze informatie mee te nemen in de beantwoording.
15		Worden verandermanagement en gebruikersadoptie onderdeel van de scope van de aanbesteding?	Gebruikersadoptie wordt een onderdeel van een eventuele aanbesteding en implementatieplan. Het is daarom dat in de vragen marktconsultatie (15 en 16) wordt gevraagd om de visie van de inschrijver op adoptie van de oplossing. We nodigen de inschrijvers dan ook uit adviezen hierop mee te nemen in de beantwoording van de marktverkenning. Verandermanagement wordt nog niet concreet benoemd maar wordt wel onderdeel van de scope van de aanbesteding meegenomen. We nodigen de inschrijvers dan ook uit adviezen hierop mee te nemen in de beantwoording van de marktconsultatie. Dit zowel als hiermee het technische changemanagement wordt bedoeld en als hiermee het verandermanagement op het gebied van cultuur en draagvlak wordt bedoeld.
16		Welke functionaliteit is minimaal gewenst bij de eerste live gang (zoals gepland op 01-04-2026)?	De functionaliteiten zoals benoemd in de marktverkenning waarbij de oplossing gefaseerd unit voor unit wordt geïmplementeerd.
17		Is het de wens om de bestaande portal te integreren of liever te vervangen?	De wens is om in een eventuele aanbesteding op zoek te gaan naar de best passende totaal oplossing voor alle benoemde functionaliteiten. Hiermee wordt nog geen uitspraak gedaan over met welke oplossing uiteindelijk gaat worden gewerkt.
18		Is het mogelijk alle gewenste koppelingen te realiseren zonder afhankelijkheid van derde partijen (zoals Groenvision of G-Facility)?	Nee gezien er altijd een afhankelijkheid bestaat naar derden, zeker m.b.t. de genoemde partijen. We nodigen inschrijvers uit hun visie hierop verder toe te lichten in de beantwoording van de marktverkenning.
19		Wordt datamigratie (o.a. van Exact) onderdeel van de scope?	Ja
20		Met betrekking tot beheer, welke rol ziet de gemeente hierin voor zichzelf?	Ten tijde van de uitvraag van deze marktverkenning is nog niet helder voor de gemeente wat de benodigde grootte van de oplossing gaat zijn en is de beantwoording ook sterk afhankelijk van de mogelijkheden en kosten binnen aanbestedingen beschreven door inschrijvers De gemeente ziet bij een eventuele aanbesteding graag tegemoet wat structureel wordt verwacht aan aantal uren functioneel beheer en separaat keyusers voor het beheer van de ICT-oplossing na implementatie.