

Bijlage 6: Marktconsultatie

Voorafgaand aan deze aanbesteding heeft de aanbestedende dienst een marktconsultatie uitgevoerd met kenmerk TN538584. De belangrijkste bevindingen uit deze marktconsultatie worden in dit document gedeeld.

Bevindingen

- De systemen die tijdens de marktconsultatie zijn gepresenteerd, lijken in de basis in staat om invulling te geven aan de functionele behoefte van Senzer.
- Vrijwel alle leveranciers positioneren hun oplossing als een platform in plaats van een traditionele CRM-applicatie, waarmee aanvullende functionaliteit kan worden ontsloten.
- De workflow functionaliteit is in alle gedemonstreerde systemen aanwezig en flexibel in te richten. Hierbij is zichtbaar dat de systemen breder inzetbaar zijn dan enkel voor CRM-processen, bijvoorbeeld ook voor aanpalende werkprocessen.
- Vrijwel alle systemen bieden een hoge mate van vrijheid en flexibiliteit in de inrichting. De mogelijkheid om zelfstandig te configureren vermindert de afhankelijkheid van de leverancier.
- De systemen zijn grotendeels gebaseerd op configuratie in plaats van maatwerk, met uitzondering van specifieke koppelingen.
- Koppelbaarheid via API's is in alle systemen aanwezig. Sommige oplossingen beschikken standaard over een ingebouwde koppeling met de Kamer van Koophandel (KvK), terwijl dit bij andere systemen optioneel of via een aanvullende koppeling beschikbaar is.
- Alle systemen bieden een integratie met Microsoft Outlook, maar variërend in diepgang en functionaliteit.
- Een koppeling met de KvK wordt door leveranciers niet altijd als cruciaal beschouwd voor de actualiteit van gegevens; alternatieve bronnen zoals Apollo en LinkedIn worden genoemd als potentieel actuelere informatiebronnen.
- In een aantal oplossingen is kunstmatige intelligentie (AI) al op een vergaande wijze geïntegreerd, hetgeen interessante mogelijkheden biedt voor toekomstige toepassingen.
- De licentie- en prijsstructuren verschillen aanzienlijk tussen leveranciers. Dit vraagt om een zorgvuldige uitvraag in de aanbesteding, met specifieke aandacht voor licentietypen (volledige licenties, beperkte licenties, leesrechten) en de bijbehorende prijsopbouw.
- Enkele systemen zijn modulair opgebouwd. Hierbij is het van belang om in de aanbesteding scherp te onderscheiden welke modules zijn inbegrepen in de basisprijs en welke als optioneel worden aangeboden.
- Op het gebied van filtermogelijkheden, dashboards en rapportages bieden alle systemen uitgebreide en goed configureerbare functionaliteit.
- Monitoring en signalering kunnen in alle oplossingen adequaat worden ingericht.

Conclusie

Op basis van de marktconsultatie kan worden geconcludeerd dat de getoonde CRM-oplossingen in de basis en in theorie aansluiten bij de functionele behoeften van Senzer. De uiteindelijke

geschiktheid zal afhangen van de mate waarin de oplossingen voldoen aan de eisen en wensen zoals uitgewerkt in het programma van eisen.