

Bijlage 14: Marktconsultatie

Voorafgaand aan deze aanbesteding heeft de aanbestedende dienst een marktconsultatie gehouden met meerdere leveranciers. Tijdens deze consultatie zijn drie verschillende partijen benaderd met het verzoek om een reeks inhoudelijke vragen te beantwoorden. De belangrijkste bevindingen uit deze marktconsultatie zijn hieronder per vraag samengevat en uitgewerkt.

Vraag 1: Implementatieproces: *"Hoe verloopt het implementatietraject van uw cloud telefonie-oplossing? Welke stappen onderneemt uw organisatie om continuïteit te waarborgen en risico's te beperken?"*

Alle aanbieders hanteren een gefaseerd implementatieproces met als doel een zorgvuldige, risico beheersbare overgang.

Vraag 2: Flexibiliteit en schaalbaarheid: *"Welke mogelijkheden biedt uw oplossing om mee te groeien met onze behoeften, zoals een toename van gebruikers of het toevoegen van nieuwe functionaliteiten?"*

De oplossingen kenmerken zich door hun schaalbaarheid en flexibiliteit, zowel in het aantal gebruikers als in de beschikbare functionaliteiten. Licenties kunnen eenvoudig worden op- en afgeschaald, waardoor de systemen moeiteloos meebewegen met tijdelijke uitbreidingen of krimp binnen de organisatie. Daarnaast is het mogelijk om de functionaliteit modulair uit te breiden, bijvoorbeeld met callcenteroplossingen of integraties met andere systemen. De onderliggende infrastructuur is schaalbaar en biedt ondersteuning voor meerdere locaties, wat het geschikt maakt voor hybride werkvormen. Bovendien wordt gebruikgemaakt van provider-onafhankelijke platforms of eigen infrastructuur, zodat overstappen tussen providers zonder grote obstakels mogelijk blijft.

Vraag 3: Integratie met bestaande systemen: *"Kunt u toelichten hoe u uw oplossing kan integreren met Microsoft Teams en andere IT-systemen zoals CRM, en welke voordelen dit biedt voor de gebruikerservaring?"*

Alle aanbieders bieden standaard integratie met Microsoft Teams, wat zorgt voor een consistente basis in communicatie en samenwerking. Daarnaast zijn er mogelijkheden om het systeem te koppelen aan CRM-systemen en andere bedrijfsapplicaties, vaak via API's of middleware-oplossingen. Hierdoor kunnen gegevens eenvoudig worden gesynchroniseerd, zodat bijvoorbeeld klantinformatie direct beschikbaar is tijdens gesprekken. Dit draagt bij aan een uniforme gebruikerservaring, doordat bellen, samenwerken en gegevensbeheer vanuit één centrale applicatie, Microsoft Teams, mogelijk is.

Vraag 4: Toekomstbestendigheid: *"Welke strategie hanteert uw organisatie om te zorgen dat de oplossing up-to-date blijft met technologische ontwikkelingen en veranderende werkomstandigheden, zoals thuiswerken?"*

De oplossingen worden continu voorzien van updates en upgrades, vaak zonder dat dit tot onderbrekingen leidt dankzij technieken zoals rolling updates en blue-green deployment. Leveranciers volgen technologische innovaties actief en implementeren deze waar mogelijk, bijvoorbeeld op het gebied van kunstmatige intelligentie, geavanceerde contactcenterfunctionaliteit en ondersteuning van hybride werken. De onderliggende architectuur is doorgaans modulair, API-first en gebaseerd op microservices, wat zorgt voor maximale flexibiliteit en maakt dat eenvoudig kan worden ingespeeld op toekomstige behoeften. Daarnaast vindt er regelmatig communicatie plaats met klanten over nieuwe ontwikkelingen, onder andere via nieuwsbrieven, kennissessies en demonstraties.

Vraag 5: Veiligheid en compliance: *"Hoe waarborgt uw oplossing de veiligheid van gegevens en compliance met de AVG, en welke maatregelen zijn hiervoor standaard opgenomen?"*

Alle aanbieders zijn ISO 27001 gecertificeerd en voldoen aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Data wordt zowel tijdens opslag als tijdens verzending versleuteld, dankzij encryptie in rust en tijdens transit. De beveiliging is verder geborgd door middel van strikte toegangscontroles, het gebruik van firewalls, intrusion detection systemen en continue monitoring. Daarnaast zijn er duidelijke procedures ingericht voor incidentmanagement, patchmanagement en dataretentie. De naleving van de beveiligingsnormen wordt regelmatig getoetst via zowel interne als externe audits.

Vraag 6: Ondersteuning voor mobiel en vast: *"Hoe voorziet uw oplossing in een naadloze ervaring voor zowel mobiele als vaste gebruikers, zodat medewerkers eenvoudig bereikbaar zijn op één nummer?"*

De geboden oplossingen ondersteunen het één-nummer concept, waarbij gebruikers op zowel vaste als mobiele toestellen bereikbaar zijn via één enkel telefoonnummer. Het systeem is device-onafhankelijk en werkt moeiteloos op desktopcomputers, smartphones, tablets en vaste toestellen. Dankzij integratie met mobiele netwerken via de telecomproviders kunnen gesprekken rechtstreeks via Microsoft Teams worden gevoerd, zonder dat hiervoor aparte apps nodig zijn. Bovendien kunnen gebruikers tijdens een gesprek naadloos schakelen tussen verschillende apparaten, wat bijdraagt aan flexibiliteit en gebruiksgemak.

Vraag 7: Aanwezigheid en bereikbaarheid: *"Hoe ondersteunt uw oplossing de zichtbaarheid van beschikbaarheid van collega's, en draagt dit bij aan interne efficiëntie?"*

De oplossingen bieden real-time inzicht in de beschikbaarheid van gebruikers, gebaseerd op onder andere de Teams-status, de Outlook-agenda en handmatige statusupdates. Deze statusinformatie helpt om onnodige oproepen en wachttijden te voorkomen, wat de communicatie efficiënter maakt. Overzichten van de beschikbaarheid binnen teams dragen bovendien bij aan een betere interne afstemming en samenwerking. Daarnaast zijn er rapportagetools beschikbaar die inzicht geven in de bereikbaarheid van medewerkers, waarmee organisaties gericht kunnen sturen op het optimaliseren van de inzetbaarheid.

Vraag 8: Kostenbeheersing en duurzaamheid: *"Welke mogelijkheden biedt uw oplossing om kosten beheersbaar te houden en tegelijkertijd een duurzame invulling te geven aan de oplossing?"*

De kostenstructuur van de oplossingen is flexibel, doordat licenties eenvoudig kunnen worden opgeschaald of afgebouwd afhankelijk van de behoefte. Voor een goede kostenbewaking worden maandelijkse rapportages opgesteld en wordt meer- en minderwerk nauwkeurig geregistreerd. Daarnaast dragen de oplossingen bij aan duurzaamheid op meerdere vlakken. Zo wordt de behoefte aan nieuwe hardware verminderd (vaste toestellen zijn bijvoorbeeld niet langer nodig) en wordt thuiswerken actief ondersteund, wat leidt tot minder reisbewegingen. Ook het hergebruik van hardware via gecertificeerde refurbishprogramma's speelt hierin een rol. Tot slot zorgt digitale samenwerking ervoor dat het papierverbruik en de behoefte aan fysieke kantoorruimte aanzienlijk afnemen.