

Casebeschrijving Marktconsultatie Telefonievoorziening Gemeente Katwijk

Aanleiding

De gemeente Katwijk maakt op dit moment gebruik van een telefonievoorziening die is gebaseerd op Microsoft Teams in combinatie met Anywhere365 voor het Klant Contact Centrum (KCC). Vanuit de KCC-gedachte wordt gewerkt met één centrale ingang waarbij het KCC zoveel mogelijk vragen van inwoners direct afhandelt en alleen doorverbindt wanneer dit nodig is. De huidige inrichting functioneert in de basis goed, maar technologische ontwikkelingen op het gebied van cloudtelefonie, AI-ondersteuning en geïntegreerde communicatie maken het relevant om opnieuw te kijken naar de toekomst van onze telefonievoorziening. Tegelijkertijd is er binnen de organisatie een discussie ontstaan over de rol van vaste telefoonnummers. Gemeente Katwijk beschikt momenteel over een blok interne vaste nummers (071-4065000 t/m 071-4065999) gekoppeld aan Teams. Dit nummerblok raakt de komende jaren mogelijk vol en vraagt daarom om een heroverweging van de huidige inrichting. Binnen het domein Informatie en Automatisering (IenA) is daarom een impactanalyse uitgevoerd naar de toekomst van telefonie binnen de gemeente. Daarbij wordt onder andere gekeken naar de vraag of het behoud van vaste nummers noodzakelijk is, of dat moderne alternatieven, bijvoorbeeld op basis van mobiele telefonie, cloudtelefonie of hybride oplossingen, beter aansluiten bij de toekomstige manier van werken.

De gemeente Katwijk wil met deze marktconsultatie inzicht krijgen in de ontwikkelingen in de markt en in de mogelijkheden die leveranciers bieden om te komen tot een toekomstvaste, betrouwbare en betaalbare telefonievoorziening.

Huidige situatie

De huidige telefonieomgeving kent de volgende kenmerken:

- Telefonie is geïntegreerd met Microsoft Teams.
- Het Klant Contact Centrum (KCC) maakt gebruik van Anywhere365 voor call-queues en routing.
- Het KCC fungeert als eerste ingang voor telefonische vragen van inwoners en probeert zoveel mogelijk vragen direct af te handelen.
- Medewerkers gebruiken Teams in combinatie met mobiele telefonie.
- Uitgaande gesprekken tonen het centrale telefoonnummer van de gemeente Katwijk.
- Voor interne medewerkers wordt gebruikgemaakt van vaste doorkiesnummers binnen een intern nummerblok.

Binnen het KCC worden vragen van inwoners opgezocht in verschillende systemen, zoals bijvoorbeeld Djuma, en waar nodig doorgezet naar wachtrijen of specifieke afdelingen. Daarnaast wordt gewerkt aan een kennisbank waarmee informatie beter beschikbaar kan worden gemaakt voor zowel medewerkers als inwoners.

Uitvraag marktconsultatie

Gemeente Katwijk nodigt marktpartijen uit om hun visie te geven op de toekomst van gemeentelijke telefonie en in te gaan op de volgende vragen:

1. Visie op moderne gemeentelijke telefonie

Ontwikkelingen en trends, inclusief de rol van cloudtelefonie en mobiele oplossingen binnen gemeenten. Waar liggen de kansen ten opzichte van de huidige inrichting? Wat zijn de ontwikkelingen en trends? Wat

2. Integratie met Microsoft Teams en KCC-oplossingen (zoals Anywhere365)

Hoe telefonie samenwerkt met samenwerkplatformen en KCC-functionaliteit in de praktijk.

3. **Ondersteuning van een centrale KCC-ingang**
Efficiënt afhandelen en routeren van klantvragen via één centraal nummer.
4. **Alternatieven voor vaste doorkiesnummers**
Moderne manieren om bereikbaarheid van medewerkers te organiseren (persoonlijk, rolgebonden, mobiel).
5. **Omnichannel klantcontact en integraties**
Koppelingen met andere kanalen zoals chat en WhatsApp én integratie met kennisbanken.
6. **Hybride telefonie-inrichting**
Samenhang en werking van vaste, mobiele en cloudtelefonie in één geïntegreerd model.
7. **Inzichten en sturingsinformatie**
Dashboards en rapportages over bereikbaarheid, wachttijden en prestaties van het KCC. (realtime maar ook via externe API koppelingen naar bijv. PowerBI of Dynamics)
8. **Functionaliteiten voor kwaliteitsverbetering**
Voorbeelden van terugbelafspraken, gespreksanalyse en AI-ondersteuning voor medewerkers en klantinzicht.
9. **Organisatorische impact en praktijkervaringen**
Effect op processen, rollen, adoptie en beheer, inclusief referenties en geleerde lessen bij andere gemeenten.

Daarnaast nodigt de gemeente Katwijk marktpartijen uit om praktijkvoorbeelden of referenties te delen van vergelijkbare implementaties bij andere gemeenten (mogelijk ter referentiebezoek). De uitkomsten van deze marktconsultatie helpen de gemeente Katwijk om een goed onderbouwd beeld te vormen van de mogelijkheden in de markt en om te bepalen welke richting het beste aansluit bij de toekomstige dienstverlening en organisatieontwikkeling van de gemeente.