

NOTA VAN INLICHTINGEN I //Marktconsultatie Telefonie (Vast/Mobiel/Teams)

Zaaknr.: / TenderNed kenmerk: 580870

Volg nr.	Fase	Inschrijfronde	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Marktconsultatie		1		In uw begeleidende brief geeft u op pagina 2 de voorwaarden weer van de marktconsultatie. Vervolgens schrijft u op pagina 3: Als uw organisatie is geselecteerd dan pas volgt de officiële aanbesteding- /offerte-procedure. Hoe moeten we deze zin interpreteren? Dit lijkt in tegenspraak met pagina 2	De marktconsultatie geeft inzicht in welke partij het beste past bij de gemeente Katwijk en begrijpt wat de uitdagingen zijn rondom de telefonie. De uitvraag volgt objectief later.
2	Marktconsultatie		1	Vragen formulier vraag 3A.	Welke ingang wordt hier bedoeld? Alleen telefonie of gaat dit over alle mogelijke ingangen?	Het gaat over telefonie.
3	Marktconsultatie		1	Vraag 6A	U schrijft hier: lees snapper. Is dit een schrijffout of een applicatie? Indien een applicatie wat doet deze ongeveer?	Snapper (Anywhere) is software die het KCC gebruikt om telefoontjes aan te nemen, status te veranderen, zien wie er in gesprek/beschikbaar is etc.
4	Marktconsultatie		1	Vraag 7	Deze vraag beperkt zich tot het KCC. Wilt u geen inzicht in de bereikbaarheid van uw hele organisatie? Ons advies is dan ook om deze vraag over de hele oplossing uit te vragen.	Het inzicht voor de hele organisatie is voor de marktconsultatie niet van belang en beperkt zich uitsluitend tot het KCC. Organisatiebrede inzichten inzicht wil aanbestedende dienst wel en zal in het PvE worden opgenomen
5	Marktconsultatie		1	Vraag 9E.	Om deze vraag te kunnen beantwoorden hebben we aantallen gebruikers nodig. Hoeveel KCC medewerkers zijn er en hoeveel kantoormedewerkers gaan gebruik maken van het systeem. Dan zijn er kosten m.b.t. de netlijn en wilt u een SLA voor kantoortijden of 7 x 24?	KCC heeft 39 gebruikers. We hebben ongeveer 850 medewerkers in totaal. (gjt) Het betreft hier geen prijsopgave, als zijnde een offerte, maar inzicht in wel type kosten we kunnen verwachten, zoals verschillende licenties, onderhoud (minimaal 5x10), extra dienstverlening
6	Marktconsultatie		1		Er wordt gesproken over Medewerkers gebruiken Teams in combinatie met mobiele telefonie". De vraag die hieruit voortvloeit is: Teams kan gebruikt worden voor persoonlijke bereikbaarheid, onder andere door het gebruik van de koppeling van een telefoonnummer. Wordt er met dit kenmerk in de huidige situatie bedoeld op het gebruik maken van mobiele abonnementen, of is Teams-telefonie geactiveerd op het gebruikersaccount en daarmee ook beschikbaar is in de Teams-app op de mobiele telefoon van de gebruiker? En kunt u wellicht aangeven wat hierbij de gewenste situatie is?	Op dit moment is teams telefonie gekoppeld met een vast nummer uit het vaste nummerblok. Zodra het interne directe doorkiesnummer gebeld wordt dan gaat de oproep in Teams over, zowel op de laptop als op de Teams-app op de mobiele telefoon. Vanuit Teams kan er gebeld worden naar mobiele nummers, deze oproep komt binnen direct op je mobiele nummer. Graag horen wij of deze inrichting de meest optimale inrichting betreft of dat er mogelijk andere/betere varianten mogelijk zijn waarbij wij mogelijk (deels) van ons interne vaste nummerblok af kunnen aangezien deze bijna vol is.
7	Marktconsultatie		1		Kunt u ons een beeld geven van de omvang van het KCC en de tweede lijn? Kortom: hoeveel agenten (totaal en concurrent), supervisors (totaal en concurrent) en totaal aantal medewerkers zouden gebruik gaan maken van de nieuw te selecteren oplossing?	KCC telt 39 agenten en 2 supervisors. Het totaal aantal medewerkers in de organisatie is ongeveer 850. Vraag is wel of die allemaal gebruik gaan maken van de nieuw te selecteren oplossing. Lijkt me nog niet heel relevant voor marktconsultatie
8	Marktconsultatie		1		Hoe is momenteel de dienstverlening rondom de vaste telefonielijnen ingericht? Wordt er gebruik gemaakt van SIP trunks en hoeveel telefonie kanalen kunnen er tegelijkertijd worden gebruikt?	KCC: Er is 1 UCC (hoofdnummer) met daarbinnen 4 aftakkingen, Externe Dienstverlening, TSW (toegang sociaal wijkteam), Parkeren en Samenleving. Daarnaast heeft iedere medewerker een vast nummer en kan er vanaf dit vaste nummer naar buiten worden gebeld. Daarnaast werken we op centrale nummers met call queues op basis van Microsoft Teams. Dit houdt in een vast nummer met daarachter agents.
9	Marktconsultatie		1		Wanneer loopt het contract voor de vaste telefonielijnen af en wordt dit naar verwachting onderdeel van de uiteindelijke uitvraag?	Het huidige contract is per direct opzegbaar. Redelijk is een opzegtermijn van 3-6 maanden
10	Marktconsultatie		1		Wat zijn de concrete pijnpunten met betrekking tot de huidige Anywhere365-oplossing? Denk bijvoorbeeld aan functionele beperkingen, technische problemen, gebruikerservaring, kosten en/of rapportages	Momenteel draait het goed maar vanuit beheer oogpunt zou het fijn zijn als er geen software (We gebruiken nu Snapper)meer op de laptop hoeft te draaien. Misschien iets via een web interface?

NOTA VAN INLICHTINGEN I //Marktconsultatie Telefonie (Vast/Mobiel/Teams)

Zaaknr.: / TenderNed kenmerk: 580870

Volg nr.	Fase	Inschrijfronde	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
11	Marktconsultatie		1		Wat is de visie op het gebruik van Teams Phone richting de toekomst?	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. Dit geldt ook voor het gebruik van vaste telefoonnummers. (gjt) graag willen we deze visie van de markt horen in relatie tot de situatie in Katwijk, waarbij het uitgangspunt vooralsnog is dat MS Teams hiervoor ingezet blijft.
12	Marktconsultatie		1		Welke Microsoft licenties heeft de gemeente Katwijk in gebruik?	Van E5 licentie: msteams, intune, teamscalling, m365, powerBI, sharepoint, exchange,defender, azure)
13	Marktconsultatie		1		Er zitten 9 thema's in uw marktconsultatie. Wat is de prioriteitsvolgorde van deze thema's?	1 Visie op moderne gemeentelijke telefonie 2 Integratie met Microsoft Teams en KCC-oplossingen (zoals Anywhere365) 3 Ondersteuning van een centrale KCC-ingang 6 Hybride telefonie-inrichting 4 Alternatieven voor vaste doorkiesnummers 5 Omnichannel klantcontact en integraties 8 Functionaliteiten voor kwaliteitsverbetering 9 Organisatorische impact en praktijkervaringen 7 Inzichten en sturingsinformatie
14	Marktconsultatie		1		U noemt het feit dat technologische ontwikkelingen op het gebied van cloudtelefonie, AI-ondersteuning en geïntegreerde communicatie het relevant maken om opnieuw te kijken naar de toekomst van uw telefonievoorziening. Kunt u deze technologische ontwikkelingen verder toelichten?	Wij horen graag hoe onze huidige inrichting aansluit op de nieuwe ontwikkelingen maar graag horen wij uw visie op deze ontwikkelingen binnen de markt. De technologische ontwikkelingen zitten vooral in het feit dat telefonie steeds minder een losstaand systeem is en steeds meer onderdeel wordt van de bredere digitale werkomgeving. Waar telefonie vroeger vooral draaide om bellen en doorschakelen, zien we nu dat cloudtelefonie steeds vaker wordt geïntegreerd met Microsoft Teams, contactcenterfunctionaliteit, klantcontact, agenda's, aanwezigheid/status en rapportages. Voor de gemeente Katwijk is dat relevant, omdat onze ICT-richting al sterk cloud- en Microsoft-georiënteerd is. De huidige werkplek is gebaseerd op Microsoft 365, Exchange Online, laptops en Cloud PC's, en de gemeente hanteert een cloud-only beleid waarbij SaaS de voorkeur heeft. Ook wordt tijd- en plaatsonafhankelijk werken verder doorontwikkeld.
15	Marktconsultatie		1		U geeft aan dat er gewerkt wordt aan een kennisbank waarmee informatie beter beschikbaar kan worden gemaakt. Waar wordt deze kennisbank opgebouwd/ontwikkeld en heeft het voor de gemeente meerwaarde als hier ook voorzieningen voor zijn binnen de KCC oplossing?	De kennisbanken bestaan uit een sharepoint kennisbank op het onderwerp parkeren. Daarnaast wordt het zaakstelsel Djuma gebruikt om statussen van lopende zaken op te zoeken en andere specifieke applicaties zoals Fixi etc. Er wordt dus gewerkt met meerdere applicaties als kennisbron maar dit zouden wij graag gecentraliseerd zien.
16	Marktconsultatie		1		In de casebeschrijving bij punt 5 maakt u melding van een integratie met kennisbanken (dus meer dan 1). Kunt u dit nader verklaren?	Zie het antwoord op vraag 15
17	Marktconsultatie		1		In welke mate maakt de gemeente Katwijk al gebruik van self service en kunt u daar voorbeelden van geven?	Op dit moment niet.

NOTA VAN INLICHTINGEN I //Marktconsultatie Telefonie (Vast/Mobiel/Teams)

Zaaknr.: / TenderNed kenmerk: 580870

Volg nr.	Fase	Inschrijfronde	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
18	Marktconsultatie		1		Wanneer verwacht de gemeente Katwijk daadwerkelijk in de markt te komen als de procedure zich voortzet en wat is dan het mikpunt qua go live?	Naar aanleiding van de marktconsultatie wordt gekeken naar welk traject daadwerkelijk gevolg gaat worden. Vanuit de Gemeente Katwijk is er ook nog de mogelijkheid om aan te sluiten bij één van de VNG aanbestedingen. Afhankelijk daarvan zal de startdatum van de aanbesteding bepaald worden.
19	Marktconsultatie		1		Onze ervaring leert dat het qua beeldvorming enorm helpt om demo's te krijgen van oplossingen van geïnteresseerde partijen. Dit om uiteindelijk tot kwalitatief zo goed mogelijke aanbestedingsdocumenten te komen. Staat de gemeente Katwijk hiervoor open?	Ja
20	Marktconsultatie		1		U geeft aan dat vragen van inwoners opgezocht worden binnen verschillende systemen, waaronder Djuma. Moeten wij Djuma zien als het primaire zaaksysteem waar de gemeente Katwijk mee werkt?	Ja. Zie voor verdere toelichting antwoord op vraag 15
21	Marktconsultatie		1		In de vragenlijst heeft u als onderwerp "ondersteuning van een centrale KCC-ingang" opgenomen. Zijn hier verschillende afdelingen samengevoegd tot één front office of is er een KCC dat vragen afvangt en doorzet naar de diverse afdelingen?	Deze verdeling is gemaakt op expertise. Dit betreft Externe Dienstverlening, Toegang Sociaal Wijkteam, Parkeren en Samenleving.
22	Marktconsultatie		1		Hoeveel procent van de telefoontjes van het KCC kunnen direct worden afgehandeld (first time fix) en hoeveel procent wordt doorverbonden naar een collega?	Op dit moment is daar niet direct inzicht in beschikbaar.
23	Marktconsultatie		1		Welke rapportages verwacht u binnen het platform?	Aantal belletjes, belletjes per agent, opgenomen binnen zoveel tijd, gesprekstijd.
24	Marktconsultatie		1		Kunt u een inschatting delen van de huidige en verwachte contactvolumes per kanaal?	Gemiddelde over de afgelopen jaren van aantal belletjes naar KCC 75.000 per jaar.
25	Marktconsultatie		1		Kunt u vraag 6A nog iets verder verduidelijken? Wij begrijpen de context niet helemaal van de mogelijkheid voor terugbelnotities en sturing in relatie tot het maken van het dashboard. Daarnaast weten we niet hoe we "snapper" en de koppeling met sociale media en/of WhatsApp moeten interpreteren in relatie tot het dashboard.	We gebruiken momenteel een power app om een terugbelverzoek te versturen naar niet beschikbare collegas. De vraag is of zon systeem gekoppeld kan worden aan een dashboard al dan niet daar een andere oplossing voor is. Snapper is de lokale applicatie waar het KCC mee belt hier staan ook cijfers in wat weer gekoppeld is aan een dashboard. De vraag is dus eigenlijk of een dashboard functie beschikbaar is voor al deze info zodat het makkelijk uit te lezen is. (we hebben nu alleen een dashboard voor de telefoon statistieken
26	Marktconsultatie		1		Kunt u de huidige callflow delen?	KCC: Er is 1 UCC (hoofdnummer) met daarbinnen 3 aftakkingen, Externe Dienstverlening, TSW (toegang sociaal wijkteam) en Samenleving. Daarnaast heeft iedere (ook niet kcc) medewerker een vast nummer en kan er vanaf dit vaste nummer naar buiten worden gebeld. Daarnaast werken we op centrale nummers met call queues op basis van Microsoft Teams. Dit houdt in een vast nummer met daarachter agents.

NOTA VAN INLICHTINGEN I //Marktconsultatie Telefonie (Vast/Mobiel/Teams)

Zaaknr.: / TenderNed kenmerk: 580870

Volg nr.	Fase	Inschrijfronde	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
27	Marktconsultatie		1		Kunt u een schets delen van het huidige applicatielandschap dat relevant is voor deze uitvraag?	Het applicatielandschap van de gemeente Katwijk is grotendeels cloud-gebaseerd. De digitale werkplek is gebaseerd op Microsoft 365, waaronder Teams, Exchange Online, SharePoint en OneDrive, en wordt gebruikt via laptops en Cloud PC's. Authenticatie van SaaS-oplossingen verloopt via Entra ID/Azure AD, waarbij user provisioning plaatsvindt op basis van RBAC vanuit het HR-systeem Motion. Het bredere applicatielandschap bestaat grotendeels uit SaaS-oplossingen, met nog enkele legacy-applicaties waarvoor specifieke netwerkvoorzieningen worden gebruikt. Voor deze uitvraag zijn vooral de raakvlakken met Microsoft 365/Teams, Exchange/agenda, identity & access management, klantcontactkanalen, TOPdesk/service management, logging/monitoring en eventuele integraties met bestaande gemeentelijke processen relevant. De gemeente heeft geen on-prem datacenter meer en hanteert een cloud-only/SaaS-first uitgangspunt. De gevraagde oplossing moet daarom passen binnen deze architectuur, inclusief eisen rondom Entra ID, Europese hosting, BIO/Cbw, AVG, beheerbaarheid en leveranciersregie
28	Marktconsultatie		1		U vraagt om ervaring aan de kant van leverancier ten aanzien van eerdere implementaties en organisatorische impact. Zijn er aan de kant van de gemeente Katwijk personen die ervaringen hebben met soortgelijke (migratie)trajecten en worden deze betrokken bij het project?	Beperkt
29	Marktconsultatie		1		Thema 5 gaat over omnichannel klantcontact. Wat is de visie op omnichannel klantcontact van de gemeente Katwijk en is er een bestaande kanaalstrategie of roadmap qua uitbreiding van kanalen?	Onmichannel wordt nog niet breed toegepast voor één klantbeeld. Wel wordt gestreefd naar 'click, call, face'. Hierbij heeft de voorkeur dat alles digitaal afgehandeld kan worden, Daarna via telefoon en vervolgens persoonlijk. Echter blijven alle kanalen mogelijk.
30	Marktconsultatie		1		Welke applicatie gebruikt de gemeente Katwijk voor het beheer van medewerkers, rollen en autorisaties tot systemen?	Microsoft entra ID in combinatie met HelloID.
31	Marktconsultatie		1		U stelt een vraag over beschikbare AI-functionaliteiten. Welke ervaringen heeft de gemeente Katwijk al met het gebruik van AI-oplossingen en kunt u daar voorbeelden van geven?	De gemeente Katwijk heeft ervaring met de gecontroleerde inzet van AI via een pilot met Microsoft 365 Copilot binnen de beveiligde Microsoft omgeving. AI wordt uitsluitend ondersteunend ingezet voor werkzaamheden zoals document en tekstondersteuning en voorbereiding van interne stukken, binnen vastgestelde kaders voor privacy, informatiebeveiliging, ethiek en menselijke controle. AI toepassingen nemen geen zelfstandige besluiten. AI functionaliteiten worden op dit moment niet direct ingezet binnen vaste telefonie of klantcontact via telefoniekanalen. Eventuele toekomstige inzet van AI in relatie tot telefonie (bijvoorbeeld spraakherkenning of analyse) zou afzonderlijk worden beoordeeld en valt onder de geldende governance en toetsingskaders, waaronder een ethische toets en – indien van toepassing – een DPIA.

NOTA VAN INLICHTINGEN I //Marktconsultatie Telefonie (Vast/Mobiel/Teams)

Zaaknr.: / TenderNed kenmerk: 580870

Volg nr.	Fase	Inschrijfronde	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
32	Marktconsultatie		1		U vraagt om een jaarlijkse kostenindicatie. Kunt u aangeven welke functionaliteiten u minimaal verwacht in de aangeboden oplossing?	Kostenindicatie op basis van casebeschrijving. Wij verwachten in ieder geval een kostenindicatie voor een volledige basisvoorziening voor telefonie. Denk aan inkomend en uitgaand bellen, nummerbeheer, gebruikersbeheer, wachtrijen, belgroepen, keuzemenu's, openingstijden, doorschakelingen, rapportages en een beheerportaal. Daarnaast zien wij graag de kosten voor integratie met Microsoft 365/Teams, Entra ID/Azure AD, support/SLA, continuïteit, beveiliging, migratie, nummerportering, inrichting, training en nazorg apart inzichtelijk. De oplossing moet passen binnen onze cloud-first/SaaS-first richting en voldoen aan de eisen rondom AVG, BIO/Cbw, logging, Europese hosting en beheerbaarheid.
33	Marktconsultatie		1		Welke verwachtingen heeft u ten aanzien van adoptie en training van medewerkers?	Medewerkers moeten weten hoe ze het telefonie kanaal moeten gebruiken, De meeste adoptie en training zal zich richten op de KCC medewerkers, hoe worden telefoontjes afgehandeld, hoe registreer ik deze, hoe werk ik op een juiste manier met de benodigde applicaties?
34	Marktconsultatie		1		Welke verwachtingen heeft u ten aanzien van technisch en functioneel beheer?	Technisch beheer door de leverancier, Functioneel beheer zien wij het liefst intern. Deze personen moeten daarvoor wel de juiste opleiding/instructie etc. krijgen.
35	Marktconsultatie		1		Worden medewerkers in de tweede lijn in de huidige situatie van buitenaf gebeld op hun directe kantoonnummer?	Op dit moment hebben alle interne medewerkers een eigen vast telefoonnummer binnen MS Teams. Als een extern iemand dit nummer belt gaat deze direct naar de medewerker in Teams. Daarnaast is er nog een algemeen telefoonnummer wat direct naar het KCC gaat. De voorkeur gaat uit dat alle telefoontjes van externen direct naar het KCC worden gerouteerd.
36	Marktconsultatie		1		Kunt u aangeven waarom het woord "internet" in het onderwerp van de marktconsultatie staat?	Heeft te maken met mogelijke combinatie van vaste telefonie en internet
37	Marktconsultatie		1		Om onze praktijkvoorbeelden bij vergelijkbare gemeenten goed te kunnen duiden: kunt u aangeven in welke orde van grootte het KCC van Katwijk opereert (bijvoorbeeld compact versus omvangrijk, en generieke versus meer gespecialiseerde inrichting)?	Ons KCC is compact van omvang en overwegend generiek ingericht, waarbij medewerkers breed inzetbaar zijn voor verschillende klantvragen. Er zijn 4 skillgroepen.
38	Marktconsultatie		1		Kunt u schetsen hoe de huidige routing binnen het KCC globaal is opgezet (bijvoorbeeld een beperkt aantal algemene wachtrijen versus meer gedifferentieerde queues per domein of taak)?	Er is 1 UCC (hoofdnummer) met daarbinnen 4 aftakkingen, Dienstverlening, TSW (toegang sociaal wijkteam), parkeren en Samenleving.
39	Marktconsultatie		1		Welke aspecten of aandachtspunten in de huidige telefonie- en KCC-inrichting ziet de gemeente als aanleiding voor deze marktconsultatie, en welke onderdelen wil men in een toekomstige situatie nadrukkelijk verbeteren?	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.

NOTA VAN INLICHTINGEN I //Marktconsultatie Telefonie (Vast/Mobiel/Teams)

Zaaknr.: / TenderNed kenmerk: 580870

Volg nr.	Fase	Inschrijfronde	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
40	Marktconsultatie		1		Hoe ziet voor de gemeente Katwijk de gewenste ‘stip op de horizon’ voor het KCC eruit, gekeken 3–5 jaar vooruit, in relatie tot dienstverlening aan inwoners, digitalisering en klantcontactstrategie?	Onze stip op de horizon is dat het KCC zich ontwikkelt naar één moderne voorkant voor onze dienstverlening. Dus niet alleen telefonie, maar klantcontact over alle kanalen heen: telefoon, balie, e-mail, website, formulieren, chat en mogelijk andere digitale kanalen. Inwoners moeten digitaal geholpen worden waar dat kan, maar persoonlijk contact moet goed beschikbaar blijven waar dat nodig is. Over 3–5 jaar willen we meer grip op klantvragen, betere statusinformatie, minder herhaalcontact en betere overdracht naar de vakafdelingen. Medewerkers moeten daarbij goed ondersteund worden met een kennisbank, rapportages, slimme routing en mogelijk AI-ondersteuning voor bijvoorbeeld gespreksnotities, samenvattingen en kennisartikelen. Belangrijk is dat dit past binnen onze bredere ICT-richting: cloud-first/SaaS-first, Microsoft 365/Teams, Entra ID, veilige gegevensverwerking, logging, AVG/BIO/Cbw en goede leveranciersregie. De telefonievoorziening zien we daarom niet als losstaand systeem, maar als onderdeel van de bredere digitale dienstverlening van Katwijk
41	Marktconsultatie		1		Hoe kijkt de gemeente aan tegen de rol van Microsoft Teams als kern van de telefonievoorziening op de langere termijn: als blijvend fundament, of als onderdeel van een bredere of hybride communicatiestrategie?	beide
	Marktconsultatie		1	Omvang & gebruik	Hoeveel KCC-agents (FTE) zijn er?	39 agenten (partime meegerekend)
	Marktconsultatie		1	Omvang & gebruik	Hoeveel gebruikers hebben voice/KCC-functionality in Anywhere365?	39
	Marktconsultatie		1	Omvang & gebruik	Hoeveel gebruikers zijn gelijktijdig actief tijdens piekuren?	Ongeveer 20
	Marktconsultatie		1	Omvang & gebruik	Hoeveel medewerkers gebruiken alleen Teams/telefonie zonder KCC-rol?	Iedereen binnen de Gemeente heeft een Teams/Telefonie licentie. Aantal licenties is 955.
	Marktconsultatie		1	Belvolume & werkdruk	Hoeveel inkomende calls per maand?	Gemiddeld 8000 (hele organisatie, KCC + medewerkers)
	Marktconsultatie		1	Belvolume & werkdruk	Hoeveel uitgaande calls per maand?	Gemiddeld 4000 (hele organisatie, KCC + medewerkers)
	Marktconsultatie		1	Belvolume & werkdruk	Wat is het totale belvolume in minuten per maand?	28378 minuten
	Marktconsultatie		1	Belvolume & werkdruk	Wat is de gemiddelde gespreksduur (AHT)?	5 minuten
	Marktconsultatie		1	Belvolume & werkdruk	Hoeveel calls komen binnen tijdens piekuren?	Gemiddeld 40
	Marktconsultatie		1	Belvolume & werkdruk	Hoeveel calls worden niet beantwoord of leiden tot terugbelverkeer?	Gemiddeld 3000 telefoontjes per jaar (KCC) worden gemist.
	Marktconsultatie		1	Capaciteit & piekbelasting	Wat is de maximale gelijktijdige call capaciteit die nodig is?	Sowieso het aantal KCC medewerkers die actief zijn tijdens piekuren (20). Daarnaast capaciteit voor de organisatie.
	Marktconsultatie		1	Capaciteit & piekbelasting	Hoe wordt piekdruk opgevangen (wachtrijen, overflow, terugbelopties)?	Er wordt gebruikt gemaakt van een wachtrij. Daarnaast is er een overloop tussen de skillgroepen. Bijvoorbeeld telefoontje staat 10 minuten bij skillgroep A zonder opgenomen te worden -> dan gaat hij naar skillgroep B
	Marktconsultatie		1	Capaciteit & piekbelasting	Hoeveel calls per agent per dag worden gemiddeld afgehandeld?	Dat is heel erg wisselend gezien we partime/fulltime en druk/niet druk hebben. Ga uit van gemiddeld 30
	Marktconsultatie		1	Bereikbaarheid & nummerstructuur	Waarom wordt gewerkt met vaste doorkiesnummers (071-blok)?	Deze waren reeds beschikbaar vanuit het verleden en deze zijn altijd aangehouden en meegenomen in de MS Teams inrichting.
	Marktconsultatie		1	Bereikbaarheid & nummerstructuur	Hoe belangrijk is het behoud van vaste nummers vs mobiele/rolgebaseerde bereikbaarheid?	Voor een aantal rollen en of scenario's is een vast nummer nog wel belangrijk. Graag horen wij hier wat de nieuwe trends, ontwikkelingen en mogelijkheden zijn en welke voor-, danwel nadelen hierbij horen.
	Marktconsultatie		1	Bereikbaarheid & nummerstructuur	Hoe wordt bereikbaarheid nu technisch ingericht (vast, mobiel, Teams)?	Combinatie van vast, mobiel en teams. (vaste nummers lopen via MS Teams)

NOTA VAN INLICHTINGEN I //Marktconsultatie Telefonie (Vast/Mobiel/Teams)

Zaaknr.: / TenderNed kenmerk: 580870

Volg nr.	Fase	Inschrijfronde	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
	Marktconsultatie		1	KCC inrichting	Hoe is call routing ingericht (IVR, skill-based, queues)?	er zijn 2 IVR's en deze zijn skill based ingericht met 4 skill groepen.
	Marktconsultatie		1	KCC inrichting	Welk percentage calls wordt direct afgehandeld vs doorgeschakeld?	Op dit moment is daar niet direct inzicht in beschikbaar.
	Marktconsultatie		1	KCC inrichting	Worden terugbelafspraken of callback-functionaliteit gebruikt?	Als interne medewerker niet beschikbaar is voor het KCC dan wordt er een terugbelverzoek achtergelaten.
	Marktconsultatie		1	KCC inrichting	Hoe wordt wachtrijbeheer ingericht?	Op volgorden van binnenkomst. Als men na 2 minuten nog niet is opgenomen dan wordt de oproep doorgeschakeld naar een andere skillgroep.
	Marktconsultatie		1	Omnichannel & integratie	Welke kanalen zijn actief naast telefonie (chat, e-mail, WhatsApp)?	Whatsapp, email en een aantal social media kanalen zoals facebook, Twitter (X), instagram. Ook is er een contactformulier via de website.
	Marktconsultatie		1	Omnichannel & integratie	Is alles geïntegreerd in één KCC-omgeving of gescheiden?	Gescheiden.
	Marktconsultatie		1	Omnichannel & integratie	Met welke systemen is het gekoppeld (bijv. Djuma, CRM)?	Djuma voor het contactformulier, social media kanalen via de applicatie Spotler. Verder heeft het KCC toegang tot meerdere backofficeapplicaties om informatie op te zoeken. (niet direct gekoppeld)
	Marktconsultatie		1	Omnichannel & integratie	Is er een centrale kennisbank voor medewerkers?	Niet centraal, zie antwoord hierboven.
	Marktconsultatie		1	AI & automatisering	Wordt AI toegepast binnen de oplossing, en zo ja, waarvoor?	Nee
	Marktconsultatie		1	AI & automatisering	Wordt gespreksanalyse of kwaliteitsmonitoring toegepast?	Nog niet.
	Marktconsultatie		1	AI & automatisering	Welke processen zijn geautomatiseerd vs handmatig?	Automatisch worden gesprekken opgenomen. Verder worden er nog geen zaken automatisch afgehandeld.
	Marktconsultatie		1	Sturing & data	Welke KPI's worden actief gemeten (SLA, FCR, AHT)?	We hebben momenteel wel inzicht in KPI's zoals SLA en AHT via de beschikbare rapportages in PowerBI. Op dit moment meten en coachen we hier nog niet actief op, maar dit is mogelijk wel iets waar we in de toekomst verder mee aan de slag willen gaan.
	Marktconsultatie		1	Sturing & data	Zijn er real-time dashboards beschikbaar?	Ja, het Anywhere Wallboard via PowerBI. Aantallen oproepen, opneempercentage, wachttijden, agents etc.
	Marktconsultatie		1	Sturing & data	Wordt data geëxporteerd naar tools zoals PowerBI?	Ja, de beldata. Aantallen oproepen, opneempercentage, wachttijden, agents etc.
	Marktconsultatie		1	Sturing & data	Worden API-koppelingen gebruikt voor rapportage?	Ja
	Marktconsultatie		1	Architectuur & toekomst	Hoe wordt de combinatie vast, mobiel en cloud nu ervaren?	Het voldoet, maar wij horen graag hoe onze huidige inrichting aansluit op nieuwe ontwikkelingen maar graag horen wij uw visie op deze ontwikkelingen binnen de markt.
	Marktconsultatie		1	Architectuur & toekomst	Is vaste telefonie nog noodzakelijk?	Ja er zijn een aantal scenario's zoals piketnummers voor calamiteiten, bodes, servicedesk waarbij directe vaste nummers noodzakelijk zijn. Tenzij er goede betrouwbare alternatieven beschikbaar zijn.
	Marktconsultatie		1	Architectuur & toekomst	Waar liggen knelpunten in het huidige Teams + Anywhere365 model?	Laag op laag. Dat wil zeggen, probleem kan in Teams zitten of bij het Anywhere 365 platform. Soms kost dit troubleshooten bij grote verstoringen erg veel tijd. Daarnaast geeft de applicatie Snapper soms lokale problemen op de endpoints. Mooiste zou een webapplicatie zijn
	Marktconsultatie		1	Architectuur & toekomst	Welke richting ziet de gemeente voor toekomstige telefonie (hybride / cloud / AI-first)?	Hierbij willen wij ons juist laten adviseren over de nieuwe/toekomstige mogelijkheden en of de huidige inrichting een goede basis hiervoor is of dat hier juist een andere keuze moet worden gemaakt.
	Marktconsultatie		1	Organisatie & ervaring	Hoe is adoptie van het huidige systeem verlopen?	Adoptie voor medewerkers ging wel ok via instructiebijeenkomsten voor medewerkers. Technisch waren er nog wel aandachtspunten die in de loop der tijd zijn opgelost.
	Marktconsultatie		1	Organisatie & ervaring	Welke organisatorische veranderingen zijn ontstaan door centralisatie van KCC?	Geen.

NOTA VAN INLICHTINGEN I //Marktconsultatie Telefonie (Vast/Mobiel/Teams)

Zaaknr.: / TenderNed kenmerk: 580870

Volg nr.	Fase	Inschrijfronde	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
	Marktconsultatie		1	Organisatie & ervaring	Wat zijn grootste knelpunten in beheer of gebruik?	Laag op laag. Dat wil zeggen, probleem kan in Teams zitten of bij het Anywhere 365 platform. Soms kost dit troubleshooten bij grote verstoringen erg veel tijd. Daarnaast geeft de applicatie Snapper soms lokale problemen op de endpoints. Mooiste zou een webapplicatie zijn
	Marktconsultatie		1	Organisatie & ervaring	Zijn er ervaringen of leerpunten uit eerdere implementaties?	Niet relevant voor deze marktconsultatie.