

Samenvatting – Antwoorden op de vragen (gebaseerd op marktconsultatie, geanonimiseerd)

1. Visie op moderne gemeentelijke telefonie

Ontwikkelingen en trends

Uit de marktconsultatie blijkt dat vrijwel alle leveranciers dezelfde richting op bewegen. De belangrijkste trends zijn:

- **Volledige integratie met Microsoft Teams** als primaire werkplek voor medewerkers.
- **Centrale KCC-ingang** waarbij alle klantcontactkanalen samenkomen.
- **Omnichannel klantcontact:** telefonie, chat, e-mail, WhatsApp, sociale media en selfservice worden geïntegreerd.
- **AI-toepassingen** voor routing, transcriptie, analyse, ondersteuning van medewerkers en selfservice.
- **Verschuiving van individuele bereikbaarheid naar rol- en teamgericht werken**, passend bij moderne gemeentelijke dienstverlening.
- **Datagedreven sturing** via dashboards, KPI's en interaction analytics.
- **Hybride telefonie** (vast, mobiel, Teams) blijft relevant, maar vaste doorkiesnummers worden minder belangrijk.

Rol van cloudtelefonie en mobiele oplossingen

- Cloudtelefonie wordt gezien als **standaard**, met hoge beschikbaarheid, schaalbaarheid en integratiemogelijkheden.
- Mobiele telefonie wordt steeds meer onderdeel van één geïntegreerd bereikbaarheidssysteem (rolnummers, teamnummers, softphones).
- Sommige leveranciers bieden fallback-scenario's bij Teams-storingen, anderen zijn volledig afhankelijk van Teams.

Kansen t.o.v. huidige inrichting (Teams + Anywhere365)

Uit het document blijkt dat de huidige oplossing functioneel voldoet, maar op termijn tekortschiet. Kansen liggen in:

- **Sterkere omnichannel ondersteuning** (meerdere leveranciers bieden dit).
- **AI-gestuurde routing en analyse**, die nu beperkt aanwezig is.

- **Betere dashboards en KPI-sturing** (sommige leveranciers bieden 45+ rapportages).
- **Verbeterde integraties** met zaaksystemen zoals Djuma.
- **Minder complexiteit** door modernere platformen of juist **meer functionaliteit** door rijkere suites.
- **Betere adoptie en procesondersteuning.**

Organisatorische impact

Alle leveranciers benoemen dat de grootste verandering **niet technisch maar organisatorisch** is:

- KCC verschuift naar een **regierol**.
- Medewerkers gaan **anders werken** (rolgebaseerd, omnichannel, meer selfservice).
- Succes hangt af van **training, adoptie en gefaseerde invoering**.
- Procesaangepassing zijn noodzakelijk (terugbelnotities, routing, kennisbankgebruik).
- Governance en eigenaarschap moeten worden aangescherpt.

Referenties / praktijkvoorbeelden

Het document bevat geen concrete referenties per leverancier. Wel wordt genoemd dat sommige leveranciers een **bewezen trackrecord bij gemeenten** hebben, maar zonder namen.

2. Integratie met Microsoft Teams en KCC-oplossingen

Samenwerking telefonie – Teams – KCC

Alle leveranciers ondersteunen integratie met Teams, maar op verschillende niveaus:

- **Leverancier A:** sterke visie, maar weinig concreet over integratie met Anywhere365 of Djuma.
- **Leverancier B:** zeer concrete integratie via meerdere platformen, maar risico op complexiteit.
- **Leverancier C:** sluit het beste aan op de huidige Katwijk-architectuur (Teams + KCC).
- **Leverancier D:** krachtige integratie, maar zwaar en complex door afhankelijkheid van meerdere platformen.

- **Leverancier E–J:** variëren van robuust maar minder innovatief tot generiek en weinig concreet.

3. Ondersteuning van een centrale KCC-ingang

Visie op één centrale ingang

Alle leveranciers onderschrijven dit principe. De verschillen zitten in volwassenheid:

- Sommige bieden een **volledig omnichannel regiel laag** met geïntegreerd klantbeeld.
- Andere bieden een **meer pragmatische invulling** gericht op telefonie + basisomnichannel.
- Een aantal blijft **conceptueel** en werkt dit niet concreet uit.

Snellere en efficiëntere afhandeling

De belangrijkste bijdragen:

- **AI-routing** (meerdere leveranciers).
- **Voicebots en selfservice** (vooral Leverancier B en D).
- **Real-time dashboards** voor sturing.
- **Integratie met kennisbanken** (niet bij alle leveranciers concreet uitgewerkt).
- **Interaction analytics** voor kwaliteitsverbetering.

Verbinding telefonie – kennisbank – andere kanalen

- Leveranciers met omnichannel suites bieden **native integraties**.
- Andere leveranciers leunen op **API-koppelingen**.
- Enkele leveranciers hebben dit **onvoldoende uitgewerkt**.

4. Alternatieven voor vaste doorkiesnummers

Bereikbaarheid zonder vaste nummers

De markt beweegt richting:

- **Rol- en teamnummers**
- **Presence-based routing in Teams**
- **Mobiele integratie** (vast-mobiel)
- **Softphones en webclients**

Sommige leveranciers benoemen dit expliciet, anderen slechts beperkt.

Managementinformatie en rapportages

De kwaliteit varieert sterk:

- Leverancier C biedt **45+ rapportages**.
- Leverancier B en D bieden **uitgebreide dashboards, KPI's en PowerBI-integraties**.
- Andere leveranciers blijven **conceptueel** of minder concreet.

Inzichten in wachttijden, gespreksduur, herhaalverkeer

- Leveranciers met volwassen KCC-platformen bieden dit standaard.
- Minder innovatieve partijen bieden **basisrapportages**.
- Enkele leveranciers hebben dit **niet concreet uitgewerkt**.

Functionaliteiten voor kwaliteitsverbetering

- AI-analyse, transcriptie en contactredenenanalyse (Leverancier B en D).
- Basisfunctionaliteit bij pragmatische leveranciers.
- Beperkt of niet uitgewerkt bij conservatieve of generieke aanbieders.

5. Omnichannel klantcontact en integraties

Integratiemogelijkheden

De meeste leveranciers bieden:

- Integratie met **Microsoft 365 / Teams**
- Integratie met **KCC-platformen**
- Integratie met **zaakssystemen zoals Djuma** (soms concreet, soms beperkt)
- API-koppelingen voor maatwerk

De mate van concreetheid verschilt sterk per leverancier.

6. Hybride telefonie-inrichting

Dashboards, terugbelnotities, sociale media, WhatsApp

- Meerdere leveranciers bieden **real-time dashboards** vergelijkbaar met Snapper.
- Terugbelnotities zijn niet overal concreet uitgewerkt.
- WhatsApp en sociale media zijn beschikbaar bij leveranciers met **volledige omnichannel suites**.
- Andere leveranciers bieden dit alleen via **API's** of niet.

7. Inzichten en sturingsinformatie

Dashboards voor bereikbaarheid en prestaties

De meest volwassen leveranciers bieden:

- Wachttijden
- Gespreksduur
- Herhaalverkeer
- Doorverbindingen
- Teamperformance
- Real-time wallboards
- PowerBI-integraties

Minder volwassen leveranciers blijven op **basisniveau**.

8. Functionaliteiten voor kwaliteitsverbetering

AI-functionaliteiten

De marktconsultatie laat drie niveaus zien:

1. Zeer geavanceerd (Leverancier B en D)

- Voicebots
- Interaction analytics
- AI-routing
- Agent assist / co-pilot

2. Middelmatig (Leverancier C)

- Basis AI, minder diep uitgewerkt

3. Beperkt (Leverancier E-J)

- AI slechts conceptueel of minimaal

9. Organisatorische impact en praktijkervaringen

Wet- en regelgeving / beveiliging

- Alle leveranciers voldoen aan gangbare normen; sommigen benadrukken **Nederlandse hosting en ISO-certificering**.
- Privacy en governance worden door enkele leveranciers sterk uitgewerkt.

Openheid (API's, koppelingen, data-export)

- Leveranciers met omnichannel suites bieden **ruime API-mogelijkheden**.
- Andere leveranciers blijven **algemeen** of minder concreet.

Aandachtspunten uit eerdere implementaties

Uit het document:

- Verandering zit vooral in **processen en werkwijze**, niet techniek.
- **Adoptie en training** zijn cruciaal.
- **Gefaseerde invoering** voorkomt verstoring.
- Voorkom **versnippering** tussen Teams, KCC, mobiele telefonie en koppelingen.
- Kies voor een **betrouwbare partner met bewezen trackrecord**.

Kosten

Het document bevat geen concrete kosteninformatie behalve enkele ramingen voor licenties, koppelingen en de implementatie. Wel wordt genoemd dat sommige leveranciers complexiteit introduceren, wat kan leiden tot hogere kosten voor beheer en licenties.