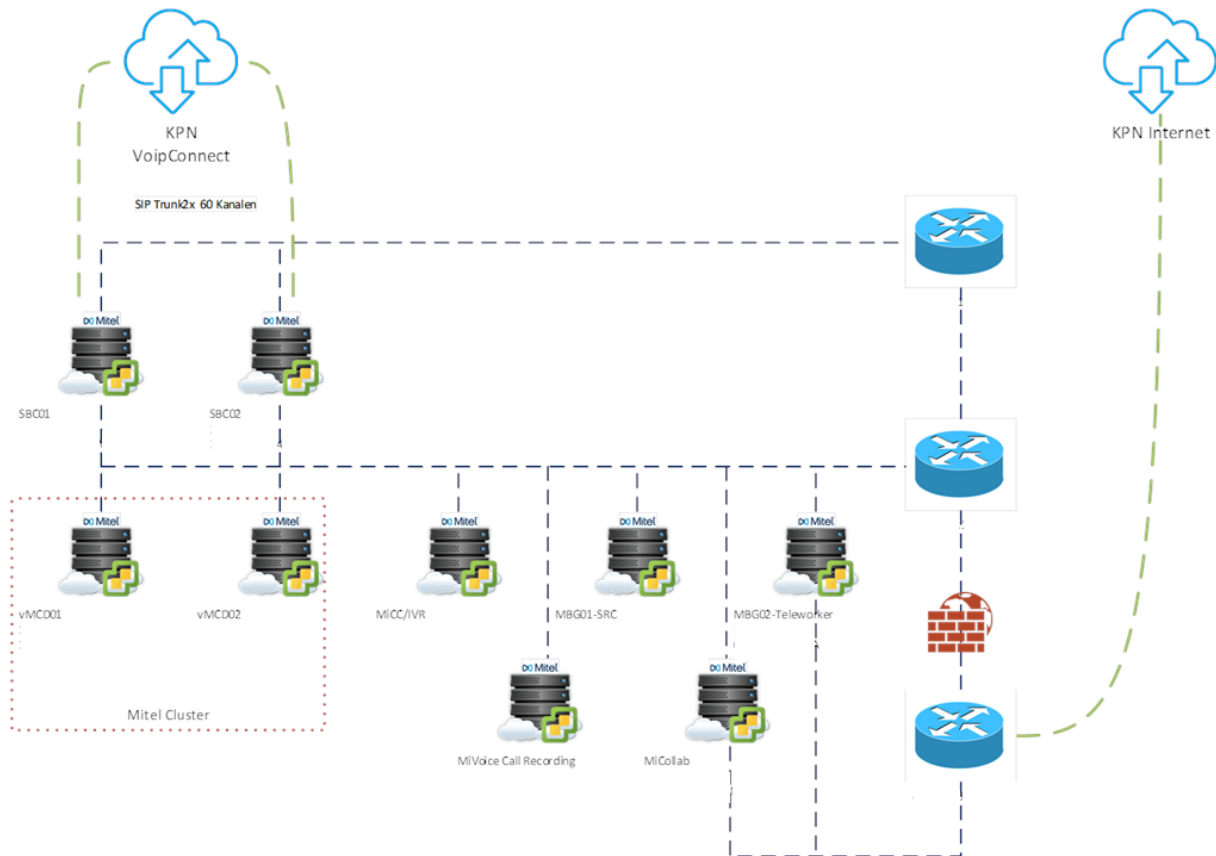


Bijlage 10 – Huidige en gewenste situatie

10.1 Huidige situatie

Huidige telefonie omgeving

Opdrachtgever maakt op dit moment gebruik van een on premise Mitel telefonieplatform.



Mitel configuratie

- 2x vMCD (hot stand-by)
- 2x MiVoice Border Gateway
- 1x MiContact Center (Mitel Ignite) inclusief een IVR
- MiCollab, versie 9.8.2.12-01
- MiVB versie 10.0.2.10 (21.0.2.8)
- 2x SIP-trunk (1 per locatie) met ieder 60 kanalen
- 3x Wallboards t.b.v. KCC/Service Desk
- 45 Huntgroups (ring groups)

Licenties en toestelaansluitingen

- 1400 MiCollab licenties, waarvan 1150 in gebruik
- 30 in gebruik zijnde Ignite licenties (named) t.b.v. ACD, concurrent use gemiddeld 14, concurrent use maximaal 17
- Ca. 25 Mitel IP-toestellen (onder meer t.b.v. KCC, Servicedesk, receptie, BHV)

Aansluiting op het openbare telefoonnet (PSTN)

- Op de 2 Sip-trunks (KPN Eén) met ieder 60 spraakkanalen. Er wordt gebruik gemaakt van 14+ overlaynetwerk.

- De gemeente beschikt over een reeks van 2000 nummers: 0174- 672000 t/m 0174-673999.

Bereikbaarheidsmodel

De gemeente hanteert een bereikbaarheidsmodel met één centrale telefonische ingang voor inwoners en ondernemers, te weten 14 0174. Het Klant Contact Center (KCC) handelt waar mogelijk de contacten direct af. Voor specifieke vakafdelingen zijn afdelingsnummers ingericht in de vorm van huntgroepen. Deze afdelingsnummers worden uitsluitend gebruikt door de KCC-medewerkers om oproepen door te verbinden die zij niet inhoudelijk kunnen afhandelen. Oproepen worden te allen tijde warm doorverbonden.

De medewerkers van afdelingen die frequent rechtstreeks contact hebben met inwoners, vermelden in hun e-mailhandtekening en overige correspondentie doorgaans het algemene nummer 14 0174. Ook sturen zij het hoofdnummer (0174 673673) mee bij uitgaande oproepen via MiCollab.

Medewerkers die minder vaak of geen direct contact met inwoners hebben, vermelden meestal hun persoonlijke mobiele nummer en in sommige gevallen hun persoonlijke vaste nummer via MiCollab. De medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor het organiseren hun bereikbaarheid.

Klant Contact Center (KCC)

Keuzemenu

Achter het centrale nummer 14 0174 is een keuzemenu ingericht.

- Keuze 1 is bestemd voor alle vragen met betrekking tot het Sociaal Domein.
- Keuze 2 betreft Belastingen en alle overige vragen.

Daarnaast bevat het menu een verborgen keuze, bedoeld voor externe partnerorganisaties. Oproepen via deze verborgen keuze krijgen prioriteit in de afhandeling.

Agentgroepen

KCC medewerkers melden zich aan op twee agentgroepen, die zijn gekoppeld aan respectievelijk keuze 1 en keuze 2/verborgen keuze. Nieuwe medewerkers worden standaard ingewerkt binnen de tweede agentgroep (keuze 2/verborgen keuze).

Routeringen op basis van tijd/datum

In de avond- en weekenduren wordt op het centrale nummer de standaard sluitingstekst afgespeeld. Tijdens de feestdagen worden op basis van een holiday-schedule afwijkende meldteksten afgespeeld. Wanneer zich tijdens reguliere openingstijden een sluitingsmoment voordoet, worden oproepen op het centrale nummer doorgeschakeld naar A2 Antwoordservice.

Wallboards

In de KCC ruimte hangen twee wall boards met informatie over:

- de wachtrij - aantal aangeboden oproepen, aantal beantwoorde oproepen, aantal oproepen opnieuw in de wachtrij, gemiddelde en langste wachttijd en SLA.
- de status van de individuele collega-agenten – per collega is zichtbaar wie is uitgelogd, wie de status ‘nawerkijd’ heeft, wie in gesprek zit, wie niet beschikbaar is (o.b.v. reasoncode) en wie wel beschikbaar (idle) is.

De KCC medewerkers hebben deze zelfde informatie beschikbaar in hun Ignite client in de vorm van een widget.

Kanalen

KCC-medewerkers behandelen inkomende telefoongesprekken via Mitel-Ignite. Daarnaast worden dagelijks twee medewerkers ingeroosterd voor het afhandelen van WhatsApp-gesprekken, Facebook/Instagram-berichten en e-mails. WhatsApp, Facebook en Instagramberichten worden verwerkt in Coosto; e-mail verloopt via een gedeelde inbox in Outlook.

Coosto wordt tevens gebruikt voor monitoring en social listening. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de afdeling Communicatie.

Applicaties

Overzicht van applicaties/websites die KCC-medewerkers tijdens de call afhandeling gebruiken/raadplegen:

Applicatie	Functie
Mitel Ignite	Aannemen van gesprekken, aanpassen beschikbaarheidsstatus, inzicht in dashboard (wachtenden en status collega's).
Mitel MiCollab	Opzoeken van collega's en doorverbinden (i.c.m. een vast toestel op de kantoorwerkplek of i.c.m. de mobiele telefoon op de thuiswerkplek).
Rx.Front (schil over zaaksysteem Rx.Enterprise)	Primaire werkapplicatie: <ul style="list-style-type: none">• Kennisbank die zowel de gemeentelijke website voedt als aanvullende interne informatieblokken beschikbaar stelt voor KCC-medewerkers.• Registreren van alle telefonische contactmomenten.• Zoekfunctie inwonerskaart o.b.v. postcode en huisnummer (koppeling BRP).• Registratie type gesprek en afhandelresultaat.• Aanmaken van terugbel en -mailverzoeken en toewijzen aan werkvoorraad afdeling.
Website	Om afspraken in te plannen voor Burgerzaken en het aanmaken van een melding openbare ruimte.
Intranetsite	Inzicht in collega's en hun expertisegebieden.
Outlook	<ul style="list-style-type: none">• Persoonlijke e-mailbox.• Gezamenlijke KCC inbox (zie kanalen).• Contactenlijst collega's met aangevulde informatie (ontbrekende expertisegebieden op intranet of specifieke informatie zoals langdurige afwezigheid ivm ziekte).
Coosto	Afhandelen van Whatsapp berichten en Facebook/Instagram messages (zie kanalen).
KvK website	Om KvK nrs op te zoeken t.b.v. doorverbinden of maken terugbelnotitie.
Qmatic	Voor het wijzigen of annuleren van afspraken.
Multibel (t.b.v. BHV)	Het interne alarmnummer wordt aangeboden op een mobiel toestel bij het KCC. Via Multibel worden de BHV-ers gealarmeerd.
Diverse vakapplicaties	Zoals Key2Belastingen, Suite, Binnenbeter

Dashboard/rapportages/beheer

De seniormedewerkers van het KCC beschikken over een beperkt dashboard voor de dagelijkse sturing en maken gebruik van de standaard historische rapportages uit het Mitel platform.

De seniormedewerkers hebben momenteel geen functionaliteit om beperkt beheer uit te voeren. Dit houdt in dat ze niet de mogelijkheid hebben om bepaalde aanpassingen zelfstandig uit te voeren en afhankelijk zijn van de systeembeheerder.

ServiceDesk

Ook de ServiceDesk maakt gebruik van de ACD functionaliteit van het Mitel platform. De ServiceDesk is bereikbaar op werkdagen. In de avond- en weekenduren wordt op het centrale nummer de standaard sluitingstekst afgespeeld. Tijdens de feestdagen worden

op basis van een holiday schedule afwijkende meldteksten afgespeeld. De Servicedesk beschikt eveneens over een wallboard met wachtrij- en statusinformatie.

Basistelefonie: afdelings- en individuele bereikbaarheid

Binnen de organisatie zijn circa 45-50 huntgroepen in gebruik. Een deel hiervan vormt de basis voor de afdelingsbereikbaarheid ten behoeve van de KCC-medewerkers. De overige huntgroepen zijn ingericht als piketnummers voor specifieke diensten of bereikbaarheid buiten reguliere werktijden.

De gemeente beschikt op dit moment over 1.150 geactiveerde MiCollab-licenties. De meeste medewerkers van de gemeente Westland beschikken over de MiCollab applicatie, zowel op de mobiele telefoon (MiCollab-app) als op de vaste werkplek (MiCollab desktopapplicatie). Het Mitel-platform is zodanig ingericht dat inkomende oproepen op het 0174-nummer gelijktijdig worden aangeboden via de MiCollab app(-licatie) én via de native dialer van de mobiele telefoon.

Ongeveer 450 medewerkers maken intensief gebruik van de applicatie, onder meer omdat zij onderdeel uitmaken van een huntgroep en/of omdat zij conform de interne bereikbaarheidsafspraken het vaste (hoofd)nummer presenteren. Daarnaast organiseert een groot deel van de medewerkers hun bereikbaarheid op basis van hun 06-nummer; zij vermelden hun mobiele telefoonnummer in correspondentie en bellen via de native dialer van hun mobiele telefoon.

Werkplek

Alle medewerkers beschikken over een mobiele telefoon en een laptop. De mobiele telefoons worden centraal beheerd via Microsoft Intune. Alle medewerkers hebben beschikking over een Microsoft 365 E5-licentie, waarmee zij toegang hebben tot de volledige Microsoft-suite. De gemeente maakt op dit moment gebruik van Azure Virtual Desktop (AVD) als virtuele werkplekomgeving; het doel is om dit het komende jaar tot anderhalf jaar uit te faseren. Medewerkers wordt geadviseerd om Microsoft Teams lokaal op hun apparaat te gebruiken in verband met de geluidskwaliteit en stabiliteit bij (video-)gesprekken.

Internet en Wifi

De gemeente maakt gebruik van twee lokale internetbreakouts met voldoende capaciteit om het telefonieverkeer te ondersteunen. Het WiFi 6E-netwerk biedt volledige dekking op alle locaties. Voor uitzonderlijke situaties zijn daarnaast ethernetpoorten beschikbaar.

De thuiswerkplekken van medewerkers worden niet door de gemeente beheerd. De gemeente is zich ervan bewust dat dit mogelijke risico's met zich meebrengt voor de beschikbaarheid en kwaliteit van de gebruikte diensten.

Beheer

De gemeente voert zelf het functioneel beheer uit over het Mitel-platform. Bij complexe wijzigingen of aanpassingen wordt ondersteuning ingeschakeld van de huidige leverancier.

10.2 Gewenste situatie

De gewenste situatie is vastgesteld op basis van behoeften van de gemeentelijke gebruikers. Het volledige kader is opgenomen in de aanbestedingsdocumenten, waarbij het Programma van Eisen een belangrijke bron vormt. Hieronder staan de belangrijkste uitgangspunten en kenmerken voor de nieuwe omgeving.

Infrastructuur

Opdrachtgever wil migreren naar een volledige Cloud communicatieoplossing. De beoogde oplossing dient hierbij gebruik te maken van de infrastructuur van de Opdrachtnemer, inclusief SIP-kanalen en Session Border Controller (SBC), om de volledige dienstverlening in de cloud te realiseren.

Microsoft Teams Phone voor basistelefonie

De gemeente hanteert het beleidsuitgangspunt 'Microsoft tenzij' en beschikt over Microsoft 365 E5 licenties. Op basis hiervan is gekozen voor Microsoft Teams Phone als toekomstige oplossing voor de bereikbaarheid van backoffices en individuele gebruikers. In 2023 is Teams Phone al ingericht als onderdeel van een nieuw platform. Vanwege technische tekortkomingen is deze implementatie teruggedraaid. De configuratie is wel blijven bestaan, maar is sindsdien niet geactualiseerd. Van Opdrachtnemer wordt verlangd dat de Teams Phone omgeving wordt (her)ingericht en geactualiseerd.

Aanvullende Cloud contact center oplossing

De gemeente verlangt een stabiele en betrouwbare omnichannel Cloud Contact Center oplossing. Het is essentieel dat deze oplossing onafhankelijk van Microsoft Teams kan functioneren met volledig behoud van functionaliteit (inclusief agentinterface). Wel is een integratie met Teams gewenst, zodat contact center medewerkers vanuit de contactcenterinterface kunnen doorverbinden naar Teams-gebruikers en inzage hebben in de Teams-status van alle medewerkers.

De gemeente is op zoek naar geavanceerde routerings- en wachtrij functionaliteiten, een intuïtieve en complete gebruikersinterface, realtime sturingsinformatie voor supervisors en uitgebreide historische rapportages en mogelijkheden voor supervisorfunctionaliteiten. Het Programma van Eisen bevat een uitgebreide opsomming van de gevraagde functionaliteiten.

Klanttevredenheidsonderzoek

De gemeente wil de mogelijkheid om na afloop van een klantcontact een Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit te voeren, met als doel het verzamelen van feedback over de klantbeleving.

Toekomstige doorontwikkelingen

Koppeling met Rx.Front

De gemeente maakt gebruik van Rx,Front als het klantcontactstelsel, gekoppeld aan het zaakstelsel Rx.Enterprise van Roxit. De Contact Center oplossing moet op basis van een standaard CTI-koppeling kunnen koppelen met Rx.Front en onder andere ondersteunen:

- Automatisch openen van een nieuw contactregistratieformulier bij inkomende oproepen.
- Automatisch vullen van het telefoonnummerveld bij terugbelverzoeken.
- Wegschrijven van door AI gegenereerde samenvatting in de contactmomentregistratie.

De gemeente realiseert zich dat de exacte functionele mogelijkheden van een koppeling in overleg met Roxit verder onderzocht en vormgegeven moeten worden.

Uitbreiding van communicatiekanalen

Naast telefonie (spraak) moet de oplossing in de toekomst kunnen worden uitgebreid met additionele kanalen, waaronder minimaal WhatsApp, Facebook en Instagram Messenger, e-mail (Outlook) en livechat/webchat.

AI – agent ondersteuning

De gemeente wil in de toekomst optioneel gebruik kunnen maken van AI-functionaliteiten die medewerkers helpen tijdens of na het gesprek, zoals:

- Transcriptie en samenvatting van gesprekken.
- Automatische antwoordsuggesties op basis van kennisbronnen.

Quality monitoring

Daarnaast moet de oplossing uit te breiden zijn met Quality Monitoring (QM), inclusief voice logging, screenrecordings en beoordeling van interacties via scorecards, eventueel AI ondersteund.

(AI-)Toepassingen binnen contactcenteromgevingen ontwikkelen zich in hoog tempo. Het is aannemelijk dat binnen de contractstermijn nieuwe functionaliteiten beschikbaar komen die wezenlijk kunnen bijdragen aan de gemeentelijke dienstverlening, maar op dit moment nog onvoldoende concreet of uitgekristalliseerd zijn om als eis of wens te specificeren. Om hierop te kunnen anticiperen, neemt de Opdrachtgever in de overeenkomst een herzieningsclausule voor toekomstige functionaliteiten op. Deze clausule geeft de Opdrachtgever het recht om gedurende de looptijd van de overeenkomst aanvullende of nieuwe functionaliteiten van de Contact Center-oplossing af te nemen, mits deze direct samenhangen met de oorspronkelijke opdracht en geen wezenlijke wijziging daarvan vormen.

Service management

De gemeente wenst (pro-actief) technisch en functioneel beheer en support af te nemen op basis van onderstaande scope:

- De Opdrachtnemer monitort, beheert en bewaakt de totale dienstverlening binnen de scope van deze opdracht, inclusief het proactief signaleren van verstoringen en afwijkingen in de dienstverlening;
 - Het beheer en de monitoring van Microsoft Teams Phone tot op de werkplek valt buiten de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is niet verplicht dit onderdeel actief te monitoren, maar dient wel in staat te zijn om incidenten te herkennen die (mogelijk) samenhangen met Microsoft Teams Phone.
- Opdrachtnemer fungeert als Single Point of Contact (SPOC) voor alle incidenten en storingen binnen de scope van de dienstverlening, inclusief meldingen die mogelijk verband houden met Microsoft Teams Phone.
- Bij ieder incident of elke storing onderzoekt Opdrachtnemer of de oorzaak (mede) ligt bij Microsoft Teams of Microsoft Teams Phone. Als dit het geval is, meldt de leverancier dit onverwijld bij de interne beheerorganisatie van de Opdrachtgever, inclusief een korte analyse en onderbouwing.
- De Opdrachtnemer voert op verzoek standaard en niet standaard changes door voor de Contact Center-oplossing, binnen de overeen te komen procedures en autorisaties. Verrekening van de uitvoering van de changes vindt plaats op basis van nacalculatie.

Kengetallen

De basis telefonie omgeving wordt nader gespecificeerd aan de hand van onderstaande kengetallen:

Aantal medewerkers	1390
Aantal Teams Phone gebruikers	1150
Aantal om te zetten huntgroepen t.b.v. back offices en piketdiensten	45-50
Aanwezige vaste toestellen	7 x Poly CCX400 toestellen

Analoge aansluitingen	geen
-----------------------	------

De contactcenter oplossing wordt nader gespecificeerd aan de hand van de volgende kengetallen:

Aantal keuzemenu's	1 met drie keuzes (eenlaags)
Aantal agentgroepen	Drie agentgroepen: <ul style="list-style-type: none"> - KCC – keuze 1/verborgen keuze - KCC – keuze 2 - Servicedesk
Aantal named agents	Aantal named KCC: 17 Aantal named Servicedesk: 13
Aantal concurrent agents - aantal gelijktijdig ingelogd per maand	Gemiddeld/maximaal KCC: 10/12 Gemiddeld/maximaal KCC: 4/5
Aantal supervisors (met rechten tot rapportages)	5
Aantal beheerders	2
Aantal wallboards	3 totaal: 2 voor KCC en 1 voor Servicedesk

De infrastructuur wordt nader gespecificeerd aan de hand van de volgende kengetallen

Aantal SIPkanalen	90 (inschatting Opdrachtgever dat dat voldoende is)
Aantal nummerblokken	2 maal een 1000-tal
Gemiddeld aantal uitgaande gesprekken per maand vaste nummers en belvolume*	Aantal: 276 gesprekken Volume: 966 minuten
Gemiddeld aantal belminuten uitgaand per maand voor bellen naar mobiele nummers en belvolume*	Aantal: 7773 gesprekken Volume: 27205 minuten

**De gemeente heeft beperkt inzicht in de huidige belgegevens. De aantallen naar mobiel zijn hoog, deels veroorzaakt door de huidige inrichting van de MiCollab waarbij elke inkomende oproep wordt aangeboden op de native dialer. De gemiddelde gespreksduur is gebaseerd op verouderde gegevens. Voor de vergelijkbaarheid worden in het Prijsinvalformulier bovenstaande gegevens aangehouden; Inschrijver kan hier geen rechten aan ontlenen.*

Het kanaalgebruik wordt nader gespecificeerd aan de hand van de volgende kengetallen

Aantal afgehandelde gesprekken bij het KCC	Gemiddeld 5100 afgehandelde gesprekken per maand.
Aantal doorverbonden gesprekken vanuit het KCC	Gemiddeld 11% van de oproepen wordt doorverbonden naar de back offices. Ongeveer 30% van de oproepen leidt tot een terugbelnotitie en de overige oproepen worden door de KCC-medewerkers afgehandeld.
Aantal e-mails per maand (nu afgehandeld in Outlook)	Gemiddeld 320 inkomende mails per maand met een gelijk aantal reacties.
Aantal Whatsapp berichten per maand (nu afgehandeld in Coosto)	Gemiddeld 600 inkomende whatsapp berichten per maand met gemiddeld 350 reacties. Over gemiddeld 190 'cases' (sessies).
Aantal Facebook DM's per maand (nu afgehandeld in Coosto)	Gemiddeld 25 inkomende Facebook berichten per maand met gemiddeld 20 reacties. Over gemiddeld 12 'cases' (sessies).
Aantal Instagram DM's per maand (nu afgehandeld in Coosto)	Gemiddeld 21 inkomende Instagram berichten per maand met gemiddeld 11 reacties. Over gemiddeld 13 'cases' (sessies).

Afbakening en fasering initiële implementatie

De initiële implementatie richt zich op de dienstverlening zoals vereist, waarbij met betrekking tot het Cloud Contact center geldt dat de scope wordt beperkt tot de inrichting van het kanaal spraak. De aspecten zoals beschreven onder toekomstige doorontwikkeling (uitbreiding kanalen, AI toepassingen en de koppeling met Rx.Front) vallen buiten scope van de initiële implementatie.

Opdrachtgever gaat uit van een initiële implementatie in twee fasen:

- Fase 1 betreft de basisinrichting van Microsoft Teams Phone en de Contact Center oplossing*. In verband met de afloop van het huidige contract dient deze fase **voor 1 februari 2027** afgerond te zijn.
- Fase 2 betreft de inrichting van een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) binnen de Contact Center oplossing. Deze inrichting dient direct na afronding van fase 1 te starten.

**Van de Opdrachtnemer wordt wel verwacht dat hij de huidige inrichting grondige analyseert en proactief verbetervoorstellen doet ter optimalisatie van de telefonische dienstverlening richting klanten en aan de efficiëntie van de werkzaamheden van de contact center medewerkers. Daarbij maakt Opdrachtnemer onderscheid tussen verbeteringen die op basis van standaard beschikbare functionaliteiten direct kunnen worden doorgevoerd gedurende de initiële implementatie en verbeteringen waarvoor optioneel uitgevraagde functionaliteiten nodig zijn.*