

Bijlage Verslag marktconsultatie

Aanleiding marktconsultatie

Een aantal jaren geleden heeft GBLT de Contact center oplossing via een Europese aanbesteding gegund aan Xtium, voorheen Evolve IP. De huidige overeenkomst met Xtium loopt op 1 november 2026 af en kan nog eenmaal met twaalf maanden verlengd worden. Ter voorbereiding op de komende aanbesteding voert GBLT een marktconsultatie uit. Via deze marktconsultatie betrekken we de markt vroegtijdig om zo de uitvraag beter te laten aansluiten bij de huidige marktontwikkelingen.

Doel marktconsultatie

Wij willen graag gebruik maken van de kennis die in de markt aanwezig is om de voorgenomen Europese aanbesteding Contactcentrum as a Service, hierna CCaaS genoemd, vorm te geven. Op dit moment hebben wij onvoldoende inzicht in de relevante ontwikkelingen en bijbehorende voor- en nadelen. Verder beogen wij met deze marktconsultatie een goed beeld te krijgen in de mate van interesse van de markt.

De marktconsultatie voor CCaaS is schriftelijk uitgevoerd en aangekondigd via TenderNed, met een reactietermijn van 4 november tot en met 9 december 2025. In totaal namen elf marktpartijen deel, bestaande uit telecomaanhouders, cloud- en softwareleveranciers en IT-dienstverleners die gezamenlijk een breedbeeld van de beschikbare oplossingen in de markt gaven.

Huidige situatie

De afdeling KCC beantwoordt alle inkomende telefoontjes van klanten. Op jaarbasis zijn dat er ongeveer 170.000. Op piekmomenten zijn dat 1.500 inkomende gesprekken per dag. Daarnaast bellen we 10.000 keer per jaar uit naar klanten. Dit doen we met zo'n 35 medewerkers. Waarbij niet alle medewerkers volledig ingezet worden op telefonie. Een deel van de medewerkers wordt binnen GBLT Marktconsultatie | Contact Center as a Service 3 flexibel ingezet op administratieve taken en telefonie. Zij vormen zo een flexibele schil voor drukte aan de telefoon. In de huidige oplossing is telefonie het enige kanaal waar wij gebruik van maken.

Gewenste situatie

Wij zijn op zoek naar een CCaaS contactcenteroplossing die onze slogan: eenvoudig als het kan persoonlijk als het nodig is ondersteunt. Wij zijn op zoek naar een oplossing die ons in staat stelt om klanten snel, eenvoudig en professioneel te helpen, terwijl onze medewerkers optimaal worden ondersteund. Waarbij de mogelijkheid bestaat om klanten via meerdere kanalen te helpen.

Met CCaaS bedoelen wij een Contact Center as a Service Dit is een cloudgebaseerde oplossing die bedrijven helpt bij het beheren van klantinteracties via verschillende kanalen, zoals telefoon, chat, e-mail en social media. Het is bedoeld voor contactcenters en klantenserviceteams om efficiënt te kunnen communiceren met klanten, hun vragen te beantwoorden en problemen op te lossen.

Samenvatting

In deze bijlage leest u de geanonimiseerde eindanalyse, per thema uit de marktconsultatie.

De marktconsultatie laat een duidelijk en consistent beeld zien van de huidige CCaaS-markt. Ondanks verschillen in accenten en technische invullingen, tonen alle Partijen sterke overlap in hun benadering van functionaliteit, beveiliging, implementatie en innovatie. Waar partijen zich onderscheiden, gebeurt dat voornamelijk in AI-volwassenheid, zelfbeheer, integratie-filosofie en implementatie-aanpak.

A. FUNCTIONELE ASPECTEN

1. Toegankelijkheid (EAA/WCAG)

Alle aanbieders bevestigen dat hun oplossing voldoet aan WCAG 2.1 AA of hoger en ondersteuning biedt voor screenreaders, toetsenbordbediening, kleurcontrast en schaalbaarheid van content.

2. AI-ondersteuning voor medewerkers

De markt laat een duidelijk beeld zien. AI wordt breed ingezet voor realtime ondersteuning, waaronder:

- automatische gespreksnotities en samenvattingen
- realtime transcriptie
- antwoordsuggesties
- contextuele kennisartikelen
- signalering van sentiment, risico's of afwijkingen

Het doel is consistent: betere dienstverlening, kortere afhandeltijden en minder administratieve belasting.

3. Kwaliteitsmonitoring en rapportages

- Alle aanbieders bieden geïntegreerde kwaliteitsmonitoring, maar niveau en automatiseringsgraad verschillen:
- Sommige aanbieders leveren 100% AI-geautomatiseerde kwaliteitsanalyse.
- Andere bieden een mix van handmatige scorecards + AI-gestuurde selectie van relevante gesprekken.

Dashboards zijn in alle oplossingen realtime en bevatten:

- wachtrijen
- servicelevels
- agentstatus
- case-monitoring
- historische analyses

4. Omnichannel contact

Alle aanbieders ondersteunen meerdere kanalen zoals telefonie, chat, e-mail en social messaging. Een aantal aanbieders focust sterker op digitale kanalen en webcare, maar dan met minder nadruk op telefonische CCaaS-functionaliteit.

B. TECHNISCHE ASPECTEN

1. Architectuur

Alle oplossingen zijn:

- Cloud-native
- Multi-tenant
- gebaseerd op microservices of container-architecturen
- gehost in EU-datacenters

2.

Standaarden

Breed gedragen standaarden:

- SIP / WebRTC voor spraak
- REST-API's / webhooks
- TLS/SRTP voor beveiligde media
- SAML / OAuth / OpenID voor SSO

3. Beschikbaarheid

De marktstandaard ligt tussen 99.5% en 99.999%, afhankelijk van pakket en SLA. Meestal met:

- multi-AZ hosting
- redundante telefonie
- automatische failover

C. INFORMATIEBEVEILIGING & AVG

Sterke overeenkomsten:

- TLS voor transport, AES-256 voor opslag
- Volledige audittrail (gebruikers, configuratie, interacties)
- Retentiebeleid configureerbaar door de klant
- Opslag van data binnen de EU
- Ondersteuning voor DPIA's

Certificeringen zijn vrijwel altijd aanwezig:

- ISO 27001
- SOC 2
- aanvullende cybersecurity-standaarden

Transcripties worden veilig opgeslagen, vaak met unieke sleutels per tenant.

D. IMPLEMENTATIE & BEHEER

1. Implementatie-aanpak

Ondanks verschillen in terminologie is er een gedeelde structuur:

- intake / discovery
- ontwerp
- configuratie & integratie
- testen / acceptatie
- training
- gefaseerde livegang

Doorlooptijd: 6 weken tot enkele maanden, afhankelijk van complexiteit.

2. Risico's

Veelgenoemde risico's:

- onvoldoende capaciteit bij opdrachtgever
- gebrekkige datakwaliteit
- te late besluitvorming
- onderschatting van adoptie

3. Zelfbeheer

Alle oplossingen bieden brede zelfbeheerfunctionaliteit:

- routing
- flows
- dashboards
- rapportages
- skills
- gebruikersbeheer

Complexe integraties, platformupdates en diepgaande AI-modellen blijven bij de leverancier.

E. FINANCIËEL & CONTRACTUEEL

1. Prijsmodellen

In de markt komen vier modellen voor:

- per gebruiker per maand (meest gangbaar)
- concurrent-licentie
- active user model (alleen betaalde actieve gebruikers)
- usage-based (AI of digitale kanalen per gebruik)

2. Looptijden

Aanbieders adviseren meestal:

- 3 of 4 jaar, met optionele verlengingen van 1-2 jaar.

F. INNOVATIE & TOEKOMSTBESTENDIGHEID

Alle aanbieders leggen een zware nadruk op AI-gedreven innovatie:

- automatische kwaliteitscontrole (100% dekking)
- AI-routing
- generatieve AI voor samenvattingen
- voice- en chatbots
- hyperautomation / workflow-automatisering
- intentherkenning en voorspellende modellen

De markt beweegt duidelijk richting een hybride workforce (mens + AI).

G. AANBESTEDINGSASPECTEN

Meest genoemde succesfactoren:

- duidelijke use-cases in plaats van vinklijsten
- realistische planning met aandacht voor adoptie
- toetsing via demo of PoC-achtige scenario's
- expliciete eisen voor integratie en dataportabiliteit

Meest genoemde knelpunten:

- te technisch gedetailleerde eisen
- restrictieve knock-out eisen
- onderschatting van datakwaliteit en governance
- onvoldoende aandacht voor continue doorontwikkeling

PoC-inzet verschilt:

- deel van de markt adviseert PoC als gunning
- anderen adviseren géén PoC (te complex / te duur)

H. RISICO'S & UITDAGINGEN

Overkoepelende risico's:

- integratie met bestaande systemen
- adoptie en verandercapaciteit
- skillmanagement en routing bij hybride teams
- governance tussen 1e en 2e lijn
- belastingpieken onvoldoende opgevangen zonder AI

I. ALGEMENE VISIE OP KLANTCONTACT

De markt ziet klantcontact als:

- een doorlopend gesprek over meerdere kanalen
- ondersteund door realtime data en context
- waarbij AI repeterende taken overneemt
- en medewerkers vooral focussen op complexe situaties

Daarmee groeit CCaaS steeds meer uit tot:

- het centrale regieplatform voor alle interacties
- de spil tussen backofficegegevens en klantbeleving
- een omgeving die continu meebeweegt met veranderende wetgeving en technologie

Samenvattende eindconclusie

Ondanks verschillen in accenten en strategische keuzes, laat de marktconsultatie zien dat de Nederlandse CCaaS-markt volwassen, innovatief en sterk AI-gedreven is.

Aanbieders bieden vergelijkbare generieke functies, maar onderscheiden zich vooral in:

- AI-volwassenheid (diep geïntegreerd vs. additioneel)
- mate van automatisering in kwaliteitscontrole
- flexibiliteit van zelfbeheer
- implementatiefilosofie
- integratie-strategie richting bestaande systemen
- benadering van PoC's en gunning

De markt beweegt duidelijk naar een model waarin:

- medewerkers worden ondersteund door AI
- selfservice wordt uitgebreid
- datagedreven sturing centraal staat
- integraties met kernapplicaties bepalend zijn voor succes

De inzichten en aandachtspunten die uit deze marktconsultatie naar voren zijn gekomen, zijn verwerkt in de aanbestedingsstukken voor de Europese aanbesteding Contact Center as a Service (CCaaS).