

Onderwerp Vervangingsinvestering Vernieuwing Telefonie omgeving	
Nummer	2023/530219
Portefeuillehouder	Raadt, E. de
Programma/beleidsveld	7.2 Algemene dekkingsmiddelen
Afdeling	IV
Auteurs	Van der Klaauw, Tweeboom, D.G.
Telefoonnummer	023-5114600
Email	dgtweeboom@haarlem.nl
Kernboodschap	<p>De telefonie-omgeving van de gemeente Haarlem is aan vervanging en vernieuwing toe. Het huidige platform stamt uit 2011 en was met name bedoeld om flexwerken op kantoor goed te ondersteunen.. De Corona-crisis heeft in onze organisatie een veranderde wijze van werken en communiceren geïntroduceerd, welke maar beperkt ondersteund wordt door het huidige telefonieplatform. Daarnaast is de raamovereenkomst van het huidige telefonieplatform al een aantal jaren beëindigd.</p> <p>Door middel van deze nota wordt verzocht om de middelen vrij te geven voor de aanschaf, implementatie en het gebruik van een eigentijds telefonieplatform.</p>
Behandelaar voor commissie	N.v.t
Relevante eerdere besluiten	N.v.t.
Besluit College d.d.21 april 2023	<p>Het college van burgemeester en wethouders</p> <p>Besluit: 1 Het college besluit het benodigde krediet van maximaal € 195.000 vrij te geven voor de vernieuwing van de telefonie omgeving ten laste van de post ICT.01 Vervanging en uitbreiding ICT van het investeringsplan (cat. B – Collegebevoegdheid)</p> <p>de secretaris, de burgemeester,</p>

1. Inleiding

De telefonie-omgeving is aan vervanging en vernieuwing toe. Het huidige platform stamt uit 2011 en was met name bedoeld om flexwerken op kantoor goed te ondersteunen. Thuiswerken werd in die tijd sporadisch toegestaan, waarbij de medewerker thuis het toestelnummer niet kon gebruiken en dus minder bereikbaar was. De Corona-crisis heeft een veranderde wijze van werken en communiceren geïntroduceerd in onze organisatie, welke maar beperkt ondersteund wordt door het huidige telefonieplatform. Daarnaast is de raamovereenkomst van het huidige telefonieplatform al een aantal jaren beëindigd. Het onderhoudscontract wordt nu ieder jaar opnieuw afgesloten in afwachting van de vervanging van het platform.

In een eerder stadium heeft de gemeente deelgenomen aan de collectieve aanbesteding 'GT Connect' van de VNG. Deze aanbesteding is mislukt waarbij VNG de overeenkomst met de leverancier, waaraan de opdracht was gegund, eind 2020 heeft beëindigd.

In augustus 2021 is daarom het project Vernieuwing telefonie-omgeving opgestart met een aantal verkennende onderzoeken. De resultaten van deze onderzoeken hebben uitgewezen dat de meest optimale architectuur voor een nieuwe telefonie omgeving welke de gemeente Haarlem stabiliteit geeft voor de komende 5-7 jaar een platform is welke geïntegreerd kan worden met de reeds in gebruik zijnde applicatie Microsoft Teams. Op basis van de architectuur van de nieuwe omgeving, inventarisaties en marktprijzen is een investering van € 195.000 geraamd.

Met deze nota wordt gevraagd om de noodzakelijke investering voor de vervanging en vernieuwing van de telefonie omgeving toe te wijzen.

2. Besluitpunten college

Het college besluit het benodigde krediet van maximaal € 195.000 vrij te geven voor de vervanging en vernieuwing van de telefonie-omgeving ten laste van de ICT.01 Vervanging en uitbreiding ICT van het investeringsplan (cat. B – Collegebevoegdheid)

3. Beoogd resultaat

Met dit besluit wordt het benodigde krediet verleend om de benodigde bedrijfsmiddelen aan te schaffen, te implementeren en te gebruiken.

4. Argumenten

De volgende resultaten en voordelen beogen we met dit project en deze investering te bereiken;

4.1 Telefonie ondersteunt de nieuwe manier van werken

Het integrale samenwerkings- en communicatieplatform Microsoft Teams zal ook gebruikt gaan worden voor telefonie, waardoor een medewerker met een toestelnummer binnen één applicatie beschikt over diverse communicatievormen. Er zal zoveel mogelijk gebruik gemaakt worden van mobiele apparatuur (laptop, smartphone en/of tablet). De vaste telefoontoestellen zullen grotendeels verdwijnen.



De nieuwe telefonieomgeving ondersteunt daarmee ook de nieuwe manier van werken, waarbij medewerkers bewust hun werkplek kiezen afgestemd op het werk wat ze gaan uitvoeren.

4.2 Eenvoudiger beheer

Standaard krijgt een medewerker alleen nog een mobiel nummer toegewezen (uitgangspunt 'Mobiël tenzij').

De nieuwe telefonie-omgeving met toestelnummers (023-511xxxx) zal specifiek voor de interne en externe dienstverlening gebruikt gaan worden. Medewerkers, welke telefoontjes beantwoorden van in- en externe groepsnummers dan wel via telefoonmenu's, zullen gebruik gaan maken van deze nieuwe telefonieomgeving en zullen ook een toestelnummer toegewezen krijgen.

Hiermee zal het onderhoud en beheer van dubbele nummers sterk verminderen, terwijl medewerkers blijven beschikken over telefoonfunctionaliteit welke ze nodig hebben.

4.3 Een moderne Contact Center-applicatie

Het KlantContactCentrum (KCC), meldkamer Handhaving, het WMO-telefoonteam en de interne servicedesks krijgen de beschikking over een moderne Contact Center-applicatie met betere rapportage-mogelijkheden en selfservice, welke overal te gebruiken is.

Deze Contact Center-applicatie gaat voor het KCC ook de gewenste functionaliteit voor registratie en rapportage van mailafhandeling bevatten, zodat de maatwerkapplicatie KCC-regiebord uitgefaseerd kan worden.

4.4 Vernieuwde telefonie-omgeving is rechtmatig aanbesteed

Het contract van de oude telefonie-omgeving is geëindigd. Support wordt ieder jaar verlengd tot de telefonie-omgeving opnieuw is aanbesteed. In het kader van rechtmatige inkoop zal de nieuwe telefonie-omgeving Europees worden aanbesteed.

5. Risico's en kanttekeningen

De volgende risico's en kanttekeningen zijn te onderscheiden:

5.1 Inschatting kosten en aanbesteding te laag

De gevraagde investering is een realistische inschatting o.b.v. uitgevoerde vooronderzoeken. Pas na de aanbesteding zijn de werkelijke kosten bekend.

5.2 Medewerkers hebben moeite met digitale veranderingen

Een deel van de medewerkers heeft moeite om zich een nieuwe digitale omgeving eigen te maken, waardoor het risico op verminderde inzetbaarheid voor primaire taken en weerstand tegen veranderingen aanwezig zijn.

Binnen dit project zal daarom de instructie van medewerkers extra aandacht krijgen, zodat men goed en efficiënt leert gebruik maken van de telefonie binnen Teams en het Contact Center.

5.3 Investering lager maar wel hogere exploitatielasten

Met de aanschaf en inrichting van deze telefonie omgeving zal een relatief lager investeringsbedrag gemoeid zijn dan 10 jaar geleden maar de licentie- en supportkosten zullen wel stijgen. Dit heeft te maken met een verschuiving naar cloud-based oplossingen met gewijzigde licentiemodellen. De huidige licentie- en supportkosten zijn € 47.000 en de verwachte licentie- en supportkosten zijn begroot op € 160.000. De stijging van de operationele kosten zal structureel in de begroting van 2023 en verder van de afdeling Informatievoorziening worden opgevangen door o.a. lagere kapitaallasten en doordat de licentiekosten voor de vaste telefoons deels vervallen (vaste telefoon(nummers) worden niet meer aan alle medewerkers verstrekt).

6. Uitvoering

De uitvoering wordt gemandateerd aan het afdelingshoofd Informatievoorziening. Na toekenning van het krediet zal gestart worden met de aanbestedingsfase welke wordt gevolgd door de implementatiefase. De doelstelling is om de nieuwe telefonie omgeving in de 2^e helft van 2023 operationeel te hebben.

7. Bijlagen

N.v.t