



UITNODIGING

ICT MARKTTOETS

Kamer van Koophandel CRM

22 maart 2018

Op 22 maart 2018 organiseert Nederland ICT voor de Kamer van Koophandel een ICT Markttoets over de vervanging van haar klantrelatiesysteem (CRM). De ICT Markttoets richt zich op marktpartijen die diensten en producten op dat terrein leveren.

AANLEIDING

De Kamer voor Koophandel (KvK) is voor ondernemers een logische plek om in contact te treden met de overheid. Dat kan gaan om verplichte zaken als registratie, maar ook om advies bij thema's die ondernemers elke dag bezighouden. De dienstverlening van de KvK is de laatste jaren volledig toegespitst op wat ondernemers nodig hebben. Gemiddeld heeft de KvK jaarlijks 25 miljoen keer contact met ondernemers. Het contact met de KvK verloopt in de meest gevallen online. Daarnaast voert het callcenter ongeveer 1 miljoen gesprekken per jaar en kunnen ondernemers fysiek terecht op 19 kantoren en de regionale KvK Ondernemerspleinen.

Deze klantcontacten worden nu bijgehouden en ondersteund met een CRM-systeem, Sage, en een aantal losse applicaties. Vanwege het aflopen van de overeenkomst is KvK verplicht de overeenkomst voor een CRM opnieuw aan te besteden. In december 2019 moet het nieuwe systeem geïmplementeerd zijn. Als voorbereiding op dit project is een CRM-strategie geformuleerd en worden bestaande processen in kaart gebracht. De CRM-strategie richt zich op het ondersteunen van alle klantprocessen en verbeteren van de informatie over en ten behoeve van de klant.

De KvK wil via een marktconsultatie een aantal vragen aan de markt voorleggen om beter zicht te krijgen op de (on)mogelijkheden bij de uitvoering van deze CRM-strategie en het voornemen voor de aanbesteding.

Het Rijk heeft voor de marktconsultatie een instrument dat in afspraak met en onder verantwoordelijkheid van branchevereniging Nederland ICT wordt ingezet, de ICT Markttoets. Om de markt te consulteren, organiseert Nederland ICT dan ook namens de KvK op 22 maart 2018 een ICT Markttoets. Tijdens deze ICT Markttoets legt de KvK een aantal open vragen voor aan de markt.

VRAGEN AAN DE MARKT

1. In hoeverre sluit de CRM strategie aan bij de mogelijkheden en ontwikkelingen in de markt?
 - 1.1. Passen de geformuleerde doelstellingen bij de functionele mogelijkheden van CRM software producten?
 - 1.2. Wat mist u in de CRM-strategie om een passend aanbod te kunnen doen?
2. Zijn de gevraagde verzameling functionaliteiten voor een integraal omnichannel klantbeeld, de CRM-wensen, haalbaar en toekomstbestendig?
 - 2.1. Welke functionaliteiten zijn als breed toegepaste basis beschikbaar?
 - 2.2. Welke functionaliteiten zijn daaraan zinvol nu of in de toekomst toe te voegen, al dan niet meer specifiek voor de Kamer van Koophandel?
 - 2.3. In hoeverre overlapt de gevraagde functionaliteit met software producten voor andere bedrijfsprocessen, zoals het systeem voor financiële administratie en het ontsluiten van de productcatalogus (met behulp van een ERP product)?
 - 2.4. In hoeverre overlapt de gevraagde functionaliteit met bestaande legacy systemen en hoe is deze overlap te voorkomen?
3. Is de nieuwe CRM-oplossing als een integraal product implementeerbaar ?
 - 3.1. Is het mogelijk om de nieuwe CRM-oplossing als één integrale dienst in de markt af te nemen, ongeacht de opbouw van functionaliteiten? Wat zijn voordelen (benefits) en nadelen?
 - 3.2. Hoe verhoudt de CRM-oplossing zich met andere applicaties van de KvK en de inrichting van de verschillende kanalen om contact met de klant te onderhouden?
 - 3.3. Is de beschreven implementatiestrategie realistisch?

U wordt verzocht om [deze achtergrondinformatie](#) door te nemen.

DOELGROEP ICT MARKTTOETS KAMER VAN KOOPHANDEL

Deze ICT Markttoets richt zich op marktpartijen die standaardsoftware en/of diensten aanbieden op het gebied van ondersteunen van klantrelaties rond diensten en producten.

De deelnemende medewerker van een marktpartij heeft zicht op en/of ervaring met de strategische inzet van dergelijke software. De deelnemende medewerker heeft de functie van directeur/manager Business Development, directeur/manager Innovatie, directeur/manager Productmanagement, strategisch adviseur CRM, inhoudelijk/technisch projectmanager CRM of CTO.

Voor een goede uitvoering van de ICT Markttoets is het van belang dat de aangemelde persoon zich één dagdeel kan voorbereiden op de vragen, de bijlagen heeft gelezen, beschikbaar is voor één dagdeel workshop en voor de review van de conceptrapportage (begin april 2018). Daarnaast dient hij/zij de benodigde informatie uit hun eigen organisatie te hebben opgehaald en te beschikken over de gevraagde expertise, zodat de deelnemers kritisch, open en inhoudelijk kunnen discussiëren over de vragen van de KvK. Per organisatie kan één persoon worden aangemeld. Er kunnen ongeveer 20 marktpartijen deelnemen. Bij eventuele overinschrijving wordt een selectie gemaakt ten behoeve van een representatieve vertegenwoordiging van de markt. Voor deze ICT Markttoets is Nederland ICT uitdrukkelijk niet op zoek naar medewerkers met een deels, of zuivere commerciële rol.

Let op: vanwege de verwachte overschrijving worden no shows niet op prijs gesteld. Eenmaal aangemeld betekent ook dat de deelnemer wordt verwacht aanwezig te zijn en een actieve bijdrage te leveren tijdens de workshop.

DATUM, LOCATIE

De ICT Markttoets vindt plaats op 22 maart 2018 van 13.00 tot 17.00 uur op een locatie in het centrum van Utrecht nabij de KvK. Tijdens een workshop komen de vragen op interactieve wijze aan de orde. Vanaf 12.30 uur is er een inloop met koffie en een broodje. Na afloop van de ICT Markttoets is er gelegenheid om met elkaar na te praten onder het genot van een drankje.

Op basis van de resultaten van de workshop stelt Nederland ICT binnen twee weken een conceptrapportage op, die aan de deelnemers wordt voorgelegd. Op individuele basis kunnen zij schriftelijk reageren en aanvullingen geven. Nederland ICT verwerkt waar mogelijk de aanvullingen van de workshopdeelnemers, biedt vervolgens de eindrapportage aan de KvK aan en zorgt dat deze door de gehele markt kan worden ingezien.

AANMELDEN

Geïnteresseerde bedrijven kunnen zich tot en met vrijdag 9 maart via [e-mail aanmelden](#) voor de workshop bij Floor Lekkerkerker van Nederland ICT.

Bij aanmelding het verzoek om de naam en functie te vermelden van degene die de workshop daadwerkelijk namens uw organisatie bijwoont.

Aanmeldingen waarbij deze naam en functie niet worden genoemd, of waarbij de functie niet lijkt te corresponderen met de doelgroep, worden terzijde gelegd. Bij vragen, of als u overleg wilt voeren over een workshopdeelnemer, kunt u contact opnemen met projectleider Floor Lekkerkerker van Nederland ICT via [e-mail](#) of telefonisch: 0348 - 49 36 36.

Op 15 maart 2018 krijgen de aangemelde bedrijven bericht of ze worden uitgenodigd voor deelname. De definitieve rapportage van de ICT Markttoets wordt door Nederland ICT gepubliceerd, zodat alle geïnteresseerden hier kennis van kunnen nemen.