

Gemeente Rotterdam kiest ook voor as-a-service dienstverlening van Imtech ICT

20 oktober 2017



Het platform biedt de medewerkers van de gemeente Rotterdam betere ondersteuning om plaatsonafhankelijk te werken. De bestaande telefonie omgeving bood de gemeente onvoldoende flexibiliteit en functionaliteit voor ondersteuning van nieuwe werkwijzen, zoals het werken op verschillende locaties. Daarom wilde de gemeente een centrale communicatieomgeving implementeren.

Hoewel 'mobiel tenzij' het vertrekpunt is, blijven er medewerkers die een vast toestel gebruiken. Daarom is in de Europese aanbesteding vastgelegd dat de omgeving vast/mobiel integratie moet bieden. Dat geldt ook voor inzicht in de beschikbaarheid van medewerkers omdat zij op kantoor, thuis of op andere externe locaties goed bereikbaar moeten zijn. De benodigde functionaliteit moet voor de medewerkers direct beschikbaar zijn. Verder waren ook het technisch beheer en de uitvoering van complexe implementaties in de aanbesteding opgenomen.

Florinde Kowsoleea, projectleider bij de gemeente Rotterdam: "We zochten een toekomstvaste communicatieomgeving die onze medewerkers flexibel ondersteunt. Zij moeten overal bereikbaar zijn. Daarnaast wilden we de communicatie met de burgers optimaliseren. Met de geïntegreerde contactcenteroplossing kunnen we vragen van burgers doelgericht en snel afhandelen. Capaciteit bijschakelen is eenvoudig en alle activiteiten worden vastgelegd in rapportages. De communicatie met Rotterdammers verloopt nu nog primair via telefoon, maar op termijn wellicht ook via chat en social media. Imtech ICT voldeed niet alleen aan de eisen van de aanbesteding, maar combineerde technische kennis en ervaring met het vermogen om vanuit ons perspectief mee te denken. Hierdoor beschikken we nu over een omgeving die we in de toekomst eenvoudig kunnen aanpassen aan nieuwe ontwikkelingen.

" Tom Greeve, Algemeen Directeur Imtech ICT Communication Solutions, zegt over deze samenwerking: "Vanzelfsprekend zijn wij erg trots om de nieuwe strategische partner voor het communicatieplatform van de Gemeente Rotterdam te mogen zijn. Binnen de overheidssector

zien wij een sterke toename van as-a-service modellen waarmee optimaal kan worden ingespeeld op het sterk veranderende landschap voor instellingen in deze sector. Met het communicatieplatform van de Gemeente Rotterdam wordt de positie van Imtech ICT binnen de overheidssector verder versterkt en met de afgenomen dienstverlening en technologie worden onze strategische keuzes wederom bevestigd." De overeenkomst tussen de gemeente Rotterdam heeft een looptijd van drie jaar en kan aansluitend nog twee keer een jaar verlengd worden. De implementatie zal gefaseerd verlopen en de migratie van de meeste locaties moet eind 2014 zijn afgerond.