



Nota van inlichtingen Marktconsultatie 'Content op Maat', deel 1

7 juni 2019.

In de marktconsultatie 'Content op Maat' zijn een aantal vragen gesteld. Om geïnteresseerden de mogelijkheid te bieden nog vragen te stellen, is de termijn daartoe verlengd tot woensdag 12 juni 12.00 uur.

De antwoorden op een aantal reeds ontvangen vragen vindt u geanonimiseerd hieronder. Deel 2 van de Nota van Inlichtingen zal op 13 juni worden gepubliceerd.

	Vraag	Antwoord
1.	Er wordt gesproken over 'zelflerend' en 'Machine Learning'. Wat zijn specifiek de verwachtingen daarbij en voordelen die Gemeente Amsterdam daarmee wenst te vinden?	Wij verwachten ondersteuning bij het matchen van vraag van de burger met de oplossing die de gemeente biedt. Het resultaat zou moeten zijn een persoonlijke en relevante oplossing voor de Amsterdammer. Het kennissysteem wordt daarin beter naarmate het meer wordt aangesproken. De dienstverlening online verbetert, waardoor dit kanaal aantrekkelijker wordt en de medewerkers beter worden ondersteund bij het bedienen van de burgers. Verder wensen wij de mogelijkheid voor het gebruik van een chatbot.
2.	Op welke punten –naast de conversationele interface- schiet het huidige kennissysteem tekort om in de vraagstelling te kunnen voorzien?	De tekortkomingen in de huidige situatie zijn onder meer: • content en context zijn met elkaar verweven; • het kennissysteem serveert zoekresultaten, maar geen oplossingen; • het kennissysteem serveert geen antwoord op basis van relevante context; • er is geen online dialoog beschikbaar; • de content is statisch en niet dynamisch; • het contentbeheer is tijdrovend.
3.	"Het nieuwe systeem is een intelligent, zelflerend systeem dat, met inzet van NLP en machine learning, zowel de medewerker ondersteunt bij de dienstverlening aan de Amsterdammer	Ja dat is correct.



	als de burger in staat stelt zelf zijn zaken gemakkelijk online te regelen." Uw definitie behorende bij de afkorting NLP is Natural Language Processing?	
4.	U spreekt van 'Beheerders van het kennissysteem'. Moeten contentverbeteringen die gedaan worden in het nieuwe kennissysteem tevens worden 'teruggekoppeld' aan de oorspronkelijke bronnen waar de betreffende context uit is gekomen?	Nee
5.	Er wordt vooral gesproken over 'informatievoorziening' en op één moment over 'transacties'; wat is het ambitieniveau van gemeente Amsterdam m.b.t. mate waarin systemen de burger autonoom kunnen helpen met ook transacties, anders dan alleen informatie verschaffen of leiden naar de juiste informatie?	Het zou interessant zijn als de oplossing ook de mogelijkheid biedt voor het uitvoeren van transacties; daar staan wij zeker open voor.
6.	Het delen van kennis is het primaire doel van deze uitvraag. Is het doen van daadwerkelijke aanvragen via dezelfde oplossing een toekomstig doel waar rekening mee gehouden moet worden? Voorbeeldscenario om de vraag te verduidelijken: Via de oplossing kunnen gebruikers informatie opvragen over de nieuwe erfpacht regeling in uw gemeente. Is het de bedoeling dat nu, of in de toekomst, dat gebruikers via dezelfde oplossing ook een aanvraag kunnen doen voor het wijzigen van bestaande erfpachtafspraken?	Ja, wij willen het doen van aanvragen graag verkennen in deze marktconsultatie.
7.	Heeft de gemeente Amsterdam meetbare resultaten voor ogen en zo ja, welke?	Wij denken hierbij aan: • klanten en medewerkers vinden in één keer een relevante en persoonlijke oplossing voor hun vraag. • de zoekopdrachten leveren meerdere relevante oplossingen. • het aantal bruikbare resultaten in één keer goed bedraagt een bepaald percentage.
8.	In hoeverre is de gemeente Amsterdam voornemens additionele middelen in te zetten om functionaliteit te ontsluiten door bijv. introduceren van kiosken om	Op dit moment zijn er geen plannen voor het introduceren van kiosken.



	volume (900.000) van baliebezoeken af te vangen?	
9.	In hoeverre zijn er gedocumenteerde processen die klantinteracties en de bijbehorende kennisitems aan elkaar linken?	Er zijn geen gedocumenteerde processen die gelinkt zijn aan kennisitems.
10.	Is het mogelijk om aan te geven hoeveel Contactcenter- en baliemedewerkers er zijn binnen de gemeente Amsterdam? Indien mogelijk aangevuld met een schatting van het aantal gelijktijdige medewerkers.	De Balie omvat 650 medewerkers oftewel 420 fte, en het Customer Contact center telt 200 medewerkers oftewel 180 fte. De fte zijn te beschouwen als gelijktijdig werkzame medewerkers.
11.	Er wordt gesproken over 'kanaalafhankelijk'; wat zijn de nu meest gebruikte kanalen en welke voorziet gemeente Amsterdam in de toekomst het meest te willen aanbieden aan de burger?	De aantallen voor de huidige kanalen zijn: • Bezoekers Stadsloketten (inloopbalie): 52.599 • Online bezoekers www.amsterdam.nl: 1.770.555 sessies, 1.008.060 bezoekers, 4.650.000 pageviews • Online transacties (digitale formulieren): 60.478 • Telefoon: 127.049 De gemeente wil dat de klant in de toekomst zelf het kanaal bepaalt dat hij/zij wenst te gebruiken.
12.	15 Is de lijst met contactkanalen in Hoofdstuk 2 een eindige lijst met eisen of representeert deze lijst de huidige situatie maar staat u open voor het eventueel wisselen van contactkanalen?	De lijst weerspiegelt de huidige situatie. De gemeente Amsterdam staat open voor het toevoegen van kanalen en voor het wisselen van kanaal in omnichannel interacties
13.	In welke taal zijn kennisitems nu opgeslagen?	In het Nederlands.
14.	Verwacht u dat de gekozen oplossing meertalig is? Welke talen verwacht u nodig te hebben in uw dienstverlening? Onze combinatie wil deze oplossing graag als dienst aanbieden. Behoort dit wat u betreft tot de mogelijkheden?	Nederlands en Engels
15.	Is gemeente Amsterdam bereid twee partijen/oplossingen te selecteren welke gezamenlijk de gekozen functionaliteit kunnen aan bieden? a. Oplossing A voor best-in-class Conversational AI b. Oplossing B voor best-in-class Kennisbanken / Kennismanagement?	Ja
16.	Paragraaf 5.8.c - De migratie van het	We verwachten dat de content in een



	bestaande systeem". De gevraagde effort en daarmee samenhangende kosten zijn sterk afhankelijk van het huidige systeem. Kunt een overzicht geven van het huidige systeem waarmee wij inzicht kunnen krijgen in de benodigde effort voor migratie?	nieuw kennissysteem anders gestructureerd zal worden.
17.	Paragraaf 5.8.e - "Overige maandelijkse of jaarlijkse kosten zoals onderhoud en beheer." De gevraagde effort en daarmee samenhangende kosten zijn sterk afhankelijk van de dienstencatalogus die u onderdeel uit laat maken van de aanbesteding. Welke diensten wilt u concreet onderdeel uit laten maken van de aanbesteding?	Het systeem- en applicatiebeheer ligt bij de leveranciers. Het functioneel beheer is nader af te spreken, het content beheer ligt bij de gemeente Amsterdam.
18.	Graag ontvangen wij voorbeelden van wat de gemeente Amsterdam verstaat onder 'zelflerend vermogen'.	Ondersteuning bij het matchen van vraag van de burger met de oplossingen die de gemeente biedt. Resultaat: een persoonlijke en relevante oplossing voor de Amsterdammer. Het kennissysteem wordt daarin beter naarmate het meer wordt aangesproken.
19.	Op basis van de vragenlijst hebben wij de volgende aanvullende vraag: 5.7 Het realiseren van een Proof of Concept is op een groot aantal manieren mogelijk; de waarde van een PoC wordt echter voornamelijk bepaald door wat de Gemeente Amsterdam 'bewezen' wil zien. Als voorbeeld: Voor een aantal onderdelen kan het praktischer zijn om bezoeken te brengen aan organisaties die met het platform werken, dan dit in een losse PoC te realiseren. Dit aangezien het platform dagelijks zijn waarde bewijst bij een groot aantal organisaties, waarbij elementen als dialoog gedreven, kanaalafhankelijk en zelflerend duidelijk aantoonbaar zijn. De wedervraag is daarom ook; wat moet de PoC bewijzen en op welke manier? Tevens is dit gekoppeld aan het budget dat hiervoor beschikbaar is.	De gemeente Amsterdam overwoog een POC met als doel: De POC bewijst of ontkracht dat burgers en medewerkers in 1 x een persoonlijke en relevante oplossing vinden voor hun vraag. Daarnaast wilden we de volgende inzichten ophalen: • inzicht in de incidentele kosten voor aanschaf en implementatie en structurele kosten op basis van pricing model leverancier; • inzicht in de structurele kosten voor beheer (redactie / functioneel / technisch); • baten welke voort komen uit verminderd herhaalverkeer (telefonisch na bezoek site); • indicatie van de doorlooptijd van de implementatie (mede afhankelijk van de breedte van implementatie); • de toepasbaarheid binnen de verschillende service concepten; • inzicht in de mogelijkheden om het concept te integreren in (geautomatiseerde) processen;



		• de mogelijkheid om informatie en data te betrekken uit eigen en andere systemen; • de mogelijke operationele toepassingen van het concept (zoals bijvoorbeeld Amsterdam.nl, callcenter, MijnAmsterdam); • de technische en functionele mogelijkheden om verschillende omgevingen op het concept aan te sluiten. De gemeente realiseert zich dat deze vragen grotendeels kunnen worden ondervangen door referentieverzoeken welke een eerste inzicht kunnen verschaffen. Wij hebben daarom besloten dat deze marktverkenningfase de referentiebezoeken de POC zullen vervangen.
20.	Maakt uw organisatie al gebruik van een cloud platform en zo ja, welk platform?	Het beleid van de Gemeente Amsterdam is 'SaaS, tenzij'.
21.	Is er mogelijkheid tot uitstel voor het stellen van vragen tot bijvoorbeeld dinsdag a.s.?	Ja, het is mogelijk om nog vragen te stellen tot en met woensdag 12 juni 12.00 uur.

De Gemeente Amsterdam bedankt u nogmaals op voorhand voor uw interesse en wij zien uw antwoorden op onze vragenlijst graag tegemoet op:

ICTmarktconsultaties@amsterdam.nl