



Verslag Informatiebijeenkomst Aanbesteding Levering, Implementatie en onderhoud van een Omnichannel informatievoorziening

Aanwezigen Amsterdam	Fiona Atighi (directeur Dienstverlening), Rik van Zwol (programmamanager), Henk van der Koijk (architect), Patrick Kamsma (leadbuyer), Rafaelle van Engers (lid kernteam), Remko Colthof (lid kernteam), Arjan Kuijper (verslaglegging)
Aanwezige partijen	Accenture, Avanade namens Accenture, Bright Contact, Brightfox, Capgemini, Deloitte, Consilium, Content Guru, Frontline Solutions, GX Software, Huxam, InfoProjects, KPN, Microsoft, Nice, Oracle, Ordina, Paragon Customer Communications, Pegamento, Pink Roccade, Pixelzebra, Quandago, Salesforce, ServiceNow, Truelime, Vodafone, Ziggo, WeSquare
Datum	23 maart 2022 (10.00 – 11.30)
Locatie	Van der Valk Zuidas Albinonistraat 200 1083HM Amsterdam

Opening & Kennismaking, Introductie Dienstverlening & aanbesteding Omnichannel platform

De informatiebijeenkomst begint met een introductie door Fiona Atighi, directeur Dienstverlening. Wat is het doel van deze bijeenkomst? Wat zoeken we? Dienstverlening is de front office van Amsterdam waar Amsterdammers binnenkomen met hun vragen en behoeften. Amsterdam heeft 8 stadsloketten, online Dienstverlening en een Contactcenter. Daarin zit gelijk een deel van de uitdaging: We willen een platform dat de kanalen overstijgt en waar we onze klant, de Amsterdammer, dus van kanaal naar kanaal kunnen volgen, oftewel een Omnichannel informatievoorziening.

Dit is nieuw voor Amsterdam en daarom wordt niet alleen gezocht naar een leverancier, maar ook naar een partner die actief meedenkt hoe deze informatievoorziening zo goed mogelijk vorm te geven binnen de visie en strategie van Dienstverlening. Daarover hieronder meer.

De vraag van de Amsterdammer kan een nieuw paspoort of een rijbewijs zijn, maar ook een parkeervergunning, een vraag over een brief van de gemeente, of ondersteuning in een crisissituatie zoals de inschrijving van vluchtelingen uit de Oekraïne in de gemeentelijke basisregistratie. Kortom: de Amsterdammer vraagt van ons een breed en diffuus palet aan smaken en activiteiten. Om aan deze vraag te voldoen, wordt gebruik gemaakt van meerdere applicaties en wordt de backoffice grotendeels verzorgd door diverse andere directies binnen de gemeente. Vanuit Dienstverlening sturen we hierbij op het altijd centraal stellen van de Amsterdammer, gevat in de visie 'Persoonlijk, Eenvoudig en Toegankelijk' en een strategie die zich richt op efficiency, gevat in de kernwoorden 'Voorkomen, Verplaatsen, Versnellen'. We maken hierbij

gebruik van Customer Experience (CX) methodologie, wat doorwerkt in hoe we willen meten en welke data we willen verzamelen met de nieuwe datavoorziening¹.

Toelichting architectuur en plateauplanning

Architect Henk van der Koijk presenteert het informatievoorzieningslandschap; de huidige situatie en de gewenste situatie¹. De afgelopen jaren zijn Dienstverlening en Communicatie bezig geweest met het inrichten van de kanalen. Dit is organisch gegroeid, waardoor een lappendeken van applicaties is ontstaan. In de afgelopen jaren hebben we een aantal marktverkenningen gedaan om te onderzoeken of het mogelijk is om deze applicaties zoveel mogelijk samen te gaan voegen tot een best of suite oplossing. Deze willen we als SaaS-oplossing uitvragen. En we willen hiermee graag naar één leverancier toe gaan.

Verder is er in 2021 een aanbesteding geweest voor een routeringsdienst voor de routing van de binnenkomende verzoeken naar de backoffice bij de andere directies. De nieuwe informatievoorziening zal hierop moeten aan kunnen sluiten. Ook heeft Amsterdam zelf een Mijn-omgeving ontwikkeld, Mijn Amsterdam. Mijn Amsterdam is nog in doorontwikkeling en willen we daarom ook meenemen in de nieuwe informatievoorziening.

We zullen gefaseerd overgaan op de nieuwe informatievoorziening. Begin november is het idee dat we starten met de implementatie van het eerste plateau¹. Content management en klantcontactbeeld zal als kanaal overstijgende functionaliteit direct nodig zijn. Hoe en in welke volgorde we het beste over kunnen gaan, is niet in steen vastgezet en kan dus bepaald worden in overleg met de leverancier.

De aanbesteding

De aanbesteding wordt toegelicht door de leadbuyer: Patrick Kamsma. Er is gekozen voor een openbare aanbesteding met aan de voorkant selectiecriteria. Er is een puntensysteem uitgewerkt waarmee offertes op verschillende elementen gewaardeerd kunnen worden. De prijs/kwaliteitverhouding telt hier in de verhouding 30/70 in mee. We gunnen uiteindelijk op waarde.

Gestelde vragen:

Wat wordt bedoeld met een integraal klantbeeld?

Antwoord: Het kanaal overstijgende aspect. We willen graag een integraal klantcontactbeeld hebben, waarin informatie over de klant en zijn of haar contacten met de Gemeente zijn vastgelegd

In welke talen willen jullie de dienstverlening aanbieden?

Antwoord: Alle dienstverlening gaat in de eerste instantie in het Nederlands. Dat is het uitgangspunt. In uitzonderlijke gevallen kan ervoor gekozen worden om van taal te wisselen. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van de methode Taal voor Allemaal, waarbij met slim gebruik van beeld en flows Amsterdammers zo goed mogelijk worden bediend.

¹ Meer informatie hierover in de bijgevoegde presentatie

Wat hebben jullie nodig om de dienstverlening voor de Amsterdammer elke dag een stukje beter te maken?

Antwoord: Een Omnichannel platform geleverd als SaaS-oplossing waarin tenminste de huidige functionaliteiten geïntegreerd zijn.

Hoe lang is de verwachting dat er nodig is om de CX strategie volledig te implementeren en te integreren in de gemeente?

Antwoord: De verwachting is dat hier nog zeker zeven jaar voor nodig is.

Dienstverlening geeft aan dat de backoffice voor een groot deel bestaat uit andere directies. In welke mate is Dienstverlening ook in controle over deze domeinen en de bijbehorende applicaties et cetera?

Antwoord: Dienstverlening is eigenaar van de nieuw te ontwikkelen informatievoorziening. Hierbij wordt samengewerkt met de directie Communicatie en met de IV. De mate van controle over de achterliggende domeinen is beperkt en het betreft inderdaad een complexe omgeving. Binnen de gemeentelijke organisatie is de afgelopen jaren het nodige veranderd in de manier van kijken en denken. Er is meer mogelijk dan vroeger.

Uiteengezet is dat de klant diensten afneemt van de gemeente, maar hoe zit het met de omgekeerde informatiestroom? Bijvoorbeeld een voortgangsmelding geven over de afhandeling van een aanvraag, valt dat ook onder deze opdracht?

Antwoord: Ja.

Is het de bedoeling dat de bestaande applicaties blijven bestaan?

Antwoord: Nee, het is de bedoeling dat deze grotendeels worden uitgefaseerd. Dit loopt via lifecycle management en zal ook onderdeel zijn van het traject.

In de stukken zijn nu de gebruikers per functionaliteit gespecificeerd. Maar in de praktijk zullen zelfde gebruikers vaak van meerdere functionaliteiten gebruik maken. Kunnen jullie dit niet ontdebellen?

Antwoord: Ontdebellen is hier niet mogelijk. We weten wel om hoeveel gebruikers het in totaal gaat. Dit kan ingediend worden als vraag. Deze zullen dan in de Nota van Inlichtingen beschikbaar worden voor iedereen.

Welke inzichten moeten de rapportages geven die de informatievoorziening levert?

Antwoord: Onder andere: Welk klantcontact is er geweest. Welke vragen zijn daarbij gesteld.

Hoe belangrijk is de rapportage voor de managementsturing?

Antwoord: Standaard en simpele maatwerk rapportages moeten kunnen worden gemaakt direct vanuit de Omnichannel oplossing. Het moet daarnaast ook mogelijk zijn om "ruwe" rapportage data te kunnen exporteren vanuit de Omnichannel oplossing ten behoeve van het gebruik in een datawarehouse van de gemeente Amsterdam.

De leverancier zal moeten investeren om een informatievoorziening op te leveren die aansluit op de aangeschafte routeringsfunctie. Hoe goed gaat dit te verkopen zijn aan andere gemeentes?

Antwoord: Flexibiliteit wordt verzorgd door het gebruik van API's.

Is de door jullie zelf ontwikkelde software voor de Mijn-omgeving vrij toegankelijk?

Antwoord: Ja, deze is grotendeels terug te vinden op GitHub. En is door de gemeente Amsterdam ontwikkeld.

Is het mogelijk om met een hoofd- en onderaannemers te werken?

Antwoord: Wij willen met één hoofdleverancier werken die de verantwoordelijkheid draagt. Het staat deze hoofdleverancier vrij om op eigen verantwoordelijkheid zaken uit te besteden.

Buiten de presentatie is ook de datum 2 mei voorbijgekomen. Wat is deze deadline?

Antwoord: 2 mei is de deadline voor het inleveren van de offerte.

Hoe is tot de raming van de totale waarde gekomen?

Antwoord: De raming is op basis van de beschikbare budgetten, op basis van input van de business, op basis van de marktverkenningen en op basis van advies van een onafhankelijke partij. Er is geen hard plafond, maar de raming geeft wel indicatie van wat hier ongeveer voor over is. Komt je offerte hier dus ver boven, dan is de kans op gunning klein.

Waarom hebben jullie dit kader gesteld?

Antwoord: Dit kader is opgesteld om ons te helpen bij het vergelijken van de offertes.

Met welke andere aanbestedingen is deze aanbesteding vergeleken?

Antwoord: We hebben met Rotterdam en Tilburg gesproken. Maar de breedte van onze uitvraag is wel groter dan dat wij in die gemeentes gezien hebben.

De planning is erg strak. Kunnen we meer tijd krijgen?

Antwoord: We denken dat voor de markt de planning haalbaar is, maar als er problemen zijn met de planning, kan dat aangegeven worden tot aan de eerste vragenronde en dan kijken we ernaar.

Waarom is gekozen voor een open aanbesteding en niet voor een concurrentie gerichte dialoog?

Antwoord: Een openbare aanbesteding geeft iedereen een gelijke kans. Dat vinden wij meer geschikt voor een publieke opdrachtgever als een gemeente.