

Verslag marktconsultatie CCM EA 2020075

Voor het project “Vernieuwing van de Correspondentieketen” heeft een gesloten marktconsultatie plaatsgevonden. In deze fase in het verwervingstraject zijn 6 leveranciers uitgenodigd om schriftelijk te reageren op vragen vanuit het projectteam en daarnaast via MS Teams een mondelinge toelichting en een demo van hun product/dienst te geven.

De uitgenodigde leveranciers zijn: B-ware, Canon, Dialog Groep, Eclipse, ISIS-Papyrus en OpenText.

De gesloten marktverkenning had de volgende doelstellingen:

1. Het opdoen van kennis ten aanzien van mogelijke oplossingen op het gebied van CCM in de meest brede context (producten, technische oplossingen voor gecombineerde batch, on-demand en interactieve verwerking, performance en de eisen die gesteld worden aan de SVB zelf willen we een goede verwerking binnen een CCM-oplossing mogelijk maken, etc.).
2. Het opdoen van kennis ten aanzien van de ervaringen van de markt op het gebied van CCM.
3. Het opdoen van kennis ten aanzien van de ervaringen van de markt op het gebied van de implementatie van oplossingen op het gebied van CCM.
4. Het opdoen van kennis ten aanzien van de ervaringen van de markt op het gebied van de implementatie (stapsgewijs) van oplossingen op het gebied van CCM en de organisatieveranderingen als gevolg hiervan bij de gebruikers van de SVB.
5. Het opdoen van kennis ten aanzien van de juiste contractvorm en ervaringen daarmee in de markt.
6. Het opdoen van kennis en ervaring met betrekking tot de eisen die gesteld worden aan de interne kennis en kunde van de SVB ten aanzien van het goed kunnen beheren van een CCM-oplossing.
7. Het opdoen van kennis en ervaring die ons helpt bij een te maken keuze tussen:
 - het aanschaffen van een eigen on-premise CCM-oplossing;
 - het afnemen van een SAAS CCM-oplossing in de (Private) Cloud;
 - het afnemen van een CCM-dienst van een dienstverlener.

In deze samenvatting zullen we per doelstelling aangeven wat bereikt is in de marktconsultatie en hoe het geleerde zal worden meegenomen in het vervolgtraject van de verwerving. De ervaringen van de partijen op het gebied van de juiste contractvorm en de conclusies voor het vervolgtraject (doelstelling #5 zal als laatste hieronder behandeld worden).

Ad 1 Oplossingen op het gebied van CCM

Tijdens de marktconsultatie is het duidelijk geworden dat er meerdere producten worden aangeboden die (grotendeels) aan onze business requirements kunnen voldoen. De manier waarop de inrichting zal moeten plaatsvinden verschilt per product.

Alle producten hebben een (eenvoudige) inrichting van een workflow laten zien. Hier is voldoende vertrouwen dat de benodigde functionaliteit op dit gebied voorzien kan worden.

Het is opgevallen dat er behoorlijke verschillen in de gebruikersvriendelijkheid van de producten lijken te zijn, zowel voor de eindgebruikers als ook voor de beheerders van de templates en de content. Gezien het aantal eindgebruikers is met name de gebruikersvriendelijkheid voor de eindgebruikers een punt van aandacht.

De SVB volumes zijn door geen van de leveranciers bestempeld als uitzonderlijk hoog, de verwachting is dan ook dat de gestelde eisen aan de doorlooptijd van het aanmaken van de brieven geen problemen zal veroorzaken.

Alle oplossingen bieden de mogelijkheid om “generieke” koppelingen met bronsystemen te realiseren, in ieder geval middels het sturen van de data in de briefopdracht (push). Niet van alle producten is duidelijk geworden of het ophalen (pull) van de data ook eenvoudig gerealiseerd kan worden. Beide varianten zijn voor de SVB een optie.

Alle oplossingen bieden de output kanalen die in de initiële scope van het project “Vernieuwing Correspondentieketen” zijn (print en Berichtenbox) en ook mogelijkheden om alternatieve formaten toe te voegen om additionele kanalen in de toekomst aan te sluiten. Alle oplossingen bieden integratie met DMS.

Een aantal producten bieden een geïntegreerde oplossing voor ketenmonitoring. Alle producten bieden logging voor ketenmonitoring die geïntegreerd kan worden met externe systemen.

Alle producten boden een Nederlandstalige interface, moet in sommige gevallen nog wel ingericht worden als onderdeel van de installatie. De kwaliteit in het laatste geval wordt wel ervaren als een zorg.

Ad 2 Ervaringen in de markt op het gebied van CCM

Focus in de presentaties was met name op eigen product. Voor sommige leveranciers is CCM onderdeel van een bredere suite aan producten.

Er zijn verschillende partners die dezelfde producten aanbieden (met verschillende services).

Er waren behoorlijke verschillen in ervaring met soortgelijke klanten als SVB op de Nederlandse markt.

Ad 3 Implementatie van CCM oplossingen

Er zijn verschillende aspecten aan de “implementatie” die in de presentaties van de producten aan de orde zijn gekomen:

- Testen van uitgevraagde producteisen (in testopstelling leverancier) – onderdeel POC
- Definitie van POC brieven, acceptatiecriteria toetsen
- Technische installatie van de software
- Koppeling (Azure)AD
- Aansluiten van bronsystemen, DMS, logging, printers en Berichtenbox
- Inrichting van datamodel in de CCM tool (plus hoe de gegevens worden getoond in de verschillende talen)
- Mapping van bronformaat naar CCM dataformaat
- Inrichting van de workflow
- Definitie van de huisstijl
- (migratie of definitie van) Tekstblokken
- (Gelaagde) Definitie van de templates van de brieven
- Getrainde eindgebruikers
- Getrainde beheerders

Er zijn ook verschillen in de dienstverlening op dit gebied door de verschillende leveranciers: van alleen technische installatie tot volledige ondersteuning (inclusief het overzetten/opnieuw inrichten van een

gedeelte of alle brieven). Ook zijn er leveranciers die ook het onderhoud van de brieven gedurende de contractperiode ondersteunen.

Een aantal leveranciers bieden (beperkte) mogelijkheden voor migraties. Alle leveranciers hamerden op rationalisatie van de output voor het definiëren van de output in de nieuwe omgeving. De leveranciers kunnen ook ondersteuning bieden bij deze rationalisatiestap.

De beschikbaarheid van Nederlandstalige consultants is niet bij elke leverancier erg groot. Dit zelfde geldt voor Nederlandstalige ondersteuning bij de Helpdesk. Eisen hiervoor zijn reeds opgenomen in de non-functionele requirements.

In het algemeen hebben we in de marktconsultatie geleerd dat het in deze fase het meest effectief is om in deze fase samen op te trekken in een iteratieve aanpak (bijvoorbeeld budget voor 8-12 weken vrijmaken). Een multidisciplinair team met consultants en interne medewerkers die samenwerken aan de inrichting. Waarbij SVB de kennis over de correspondentie (wat), en de leverancier de kennis over de oplossing inbrengt (hoe). Beschikbaarheid van interne expertise wordt genoemd als een kritieke succesfactor.

Ad 4 Impact op de organisatie tijdens en na invoering CCM oplossing

Hier is weinig over aan de orde gekomen in de verstrekte informatie.

Ad 5 Kennis en kunde ten aanzien van beheer

Alle producten hebben een OTAP voor het ontwikkelen van nieuwe brieven. De functionaliteit van de ondersteuning voor het beheer (hoe houd je overzicht) toonde grote verschillen. Afhankelijk van de uiteindelijke oplossing zullen we moeten bepalen of het beheer van de content eenvoudig genoeg is om volledig door de business te laten doen, of dat (zoals nu ook het geval is) daar nog voor een deel IT support bij nodig zal zijn. Als alternatief kan tijdens de invoering de leverancier worden gevraagd om een standaard verzameling scripts te maken (en te onderhouden). Dit werd door meerdere oplossingen ondersteund.

Canoniek datamodel is flexibel uit te breiden, maar moet wel onderhouden worden (bijvoorbeeld bij wetswijzigingen).

Ad 6 On-premise of SaaS in de (Private) Cloud

De feedback van de leveranciers was hier verschillend:

Een aantal leveranciers gaf als advies “on-premise” met als redenen

- SaaS niet beschikbaar voor de door de leverancier gepresenteerde oplossing
- Gepresenteerde oplossing is gebaseerd op Amerikaanse tool, risico op data buiten Europese ruimte
- Interfaces binnen hetzelfde datacenter werd benoemd als eenvoudiger
- Geen ervaring met SaaS voor overheidsorganisaties

Andere leveranciers adviseerden een volledige SaaS oplossing, gehost in het datacenter in Amstelveen. SaaS in een Private Managed Cloud (ook in Amstelveen) geadviseerd.

De leveranciers die SaaS als optie aanboden gaven in eerste reactie aan dat ze aan de algemeen geldende informatiebeveiligingsnormen en privacy regelgeving kunnen voldoen. Verder gaven ze aan dat de data in de Europese ruimte blijft.

Verschillende oplossingen hebben ook (vergelijkbare) Nederlandse overheidsorganisaties als klant.

Ad 7 Contractvorm

Verschillende opties werden genoemd:

- Licentie
- Per server
- Per gebruiker
- Per bericht (onafhankelijk van medium)