

Aanbesteding: Omnichannel informatievoorziening
Aanbestedende Dienst: Gemeente Amsterdam, afdeling ICT
Referentie: AICT-2021- 0207

Toelichting:
antwoorden zie bijlage 2e Nota van Inlichtingen

Ref.nr. 7 **Onderwerp:**
Portal

Vraag:
Wat hebben jullie momenteel aan portal functionaliteit inclusief formulieren staan? Waarom zijn jullie hier niet tevreden mee?

Antwoord:
Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 8 **Onderwerp:**
CMS

Vraag:
Wat hebben jullie momenteel aan CMS oplossingen in gebruik? Wat willen jullie precies met het headless CMS bereiken? En waar zien jullie naast in het klantcontact nog verdere mogelijkheden voor inzet van dit CMS (ook al zou dit out of scope zijn)?

Antwoord:
Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 9 **Onderwerp:**
Slagingsfactoren

Vraag:
Wat zijn volgens jullie de belangrijkste slagingsfactoren voor het project? Is hier een top 5 van te geven?

Antwoord:
Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
10

Onderwerp:
Technische architectuur

Vraag:

Hebben jullie een bestaande technische architectuur die we kunnen inzien?
En dan met alles wat in scope is, en mogelijk ook gerelateerd is, maar niet in scope. Dit is wel van belang voor de pricing en de integratie van het headless CMS.

Antwoord:

Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Betalingen

Vraag:

Hebben jullie reeds een bepaalde leverancier voor de online betalingen? Zo ja, wie is dit dan en heeft deze leverancier eens API waaraan we kunnen koppelen.

Antwoord:

Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Bedrijfsregels

Vraag:

FR-27: Wat is de reden dat jullie de bedrijfsregels beschikbaar willen hebben voor gebruik buiten de omnichannel omgeving?

Antwoord:

Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Aantallen

Vraag:

In de aanbestedingsleidraad pagina 19 wordt gesproken over 24/7 meldingen overlast openbare ruimte (300.000 per jaar); Is dit additioneel op de genoemde aantallen per jaar (callcenter en/of social media)? Of is dit addtioneel en zo ja via welk (type) kanaal verlopen deze.

Antwoord:

Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Aantallen

Vraag:

8. Is er een onderverdeling van het aantal contacten in het callcenter per kanaaltipe (e-mail/call etc) Anders geformuleerd: zijn er aantallen (volumes) een duur (belminuten) voor het kanaal telefonie. En zijn de aantallen e-mail bekend? Dit omdat opdrachtnemer een inschatting moet kunnen maken van het aantal belminuten voor offerring.

Antwoord:

Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Aantallen

Vraag:

Is er een overzicht (globaal) van het aantal digitale sessies van burgers en organisaties? En dan onderverdeeld in: Algemeen, zoekopdrachten, meldverzoeken, etc)?

Antwoord:

Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
16

Onderwerp:
WFM

Vraag:

Ivm Workforcemanagement: Hoeveel uren worden er per maand gepland voor de diverse KCC activiteiten (contactcenter, balie, etc)? Zijn hier ook historische data van beschikbaar?

Antwoord:

Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Sprakherkenning

Vraag:

We zien wel spraakherkenning in de vraagstelling, maar geen speech analytics. Is dit een bewuste keuze?

Antwoord:

Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Kennisbank

Vraag:

Over hoeveel kennisitems beschikt Gemeente Amsterdam? En hoe zijn deze kennisitems benaderbaar (kennisbank, pdf, website, andere bronnen)

Antwoord:

Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
19

Onderwerp:
DMN

Vraag:

Amsterdam maakt gebruik van een open source DMN, ze noemen dit in de leidraad, maar niet in de functionele uitvraag. Het is van belang dit scherp te hebben mbt beantwoording en puntentoekenning. Wat is jullie beeld?

Antwoord:

Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022

Label: Inhoud