



Verslaglegging 3e marktconsultatie Architectuursessie CRM-functionaliteit

Achtergrond

Het huidige ICT-landschap van UWV is complex. UWV ziet de voordelen van een CRM-cloudoplossing maar ziet ook dat dit uitdagingen met zich meebrengt richting de huidige ICT-inrichting. Hoe voorkomen we datalekken en hoe zorgen we ervoor dat de latency niet teveel oploopt in de keten in de wetenschap dat er uit meerdere bronnen informatie opgehaald dient te worden (inschatting dat dit mogelijk 25 koppelingen betreft voor de doelgroep werknemer, nog los van doelgroep werkgever). Hoe zorgen we er daarnaast voor dat we de verschillende bouwblokken binnen het UWV landschap zo makkelijk mogelijk met elkaar laten communiceren.

De ICT-architecten hebben een tweetal mogelijke scenario's geschetst. Aan de softwareleveranciers betrokken in de marktconsultatie CRM-functionaliteit is gevraagd om mee te denken op deze scenario's. Zijn deze scenario's logisch en hoe kan hier dan invulling aan gegeven worden? Wordt er een scenario gemist en hoe zou dit er dan uitzien?

In dit verslag is de output van deze gesprekken opgenomen. UWV heeft met 6 softwareleveranciers gesproken. Aan de leveranciers is voorafgaand een powerpoint toegestuurd met de betreffende vraagstelling. Zie daarvoor bijlage 1.

Vraagstelling

In de nieuwe situatie is het de wens dat de klantadviseur een geïntegreerd klantportaal aangeboden krijgt. De vraag van UWV is op welke wijze een dergelijk portaal met standaard software vorm kan worden gegeven. UWV heeft twee scenario's geïdentificeerd:

Scenario 1: het leveren van een klantbeeld User Interface volledig geïntegreerd via een CRM SAAS oplossing

Scenario 2: Een volledig in de browser geïntegreerd klantbeeld waarbij de CRM SAAS oplossing 1 of meerdere componenten van het klantbeeld levert.

De vragen zijn:

1. Is scenario 1 mogelijk en wat betekent dit?
2. Is scenario 2 mogelijk en wat betekent dit
3. Zijn er andere scenario's?

NB: tijdens de mondelinge sessie(s) heeft UWV aangegeven dat de 2 scenario's twee uitersten zijn en dat UWV er vanuit gaat dat er ook hybride vormen mogelijk zijn.

Reactie van de markt

Scenario

Een volledig in de browser geïntegreerd klantbeeld en de daarbij behorende wijze van hoe het scherm van data wordt voorzien (scenario 2) wordt door een aantal marktpartijen afgeraden. Twee



partijen zien mogelijkheden voor browser integratie, maar adviseren deze wel te combineren met een hybride oplossing. Uitdaging zit hem vooral op wat de rekenregels worden die gaan bepalen welke widget geopend moet worden. En hoe zorg je ervoor dat bij een tweede aanvullende vraag de cockpit weer op de juiste manier aangestuurd wordt. Daarnaast dient er veel custom gebouwd te worden om de goede klantbeleving te krijgen. Dit vraagt o.a. ontwikkelcapaciteit.

Één marktpartij adviseert scenario 2. Dit vanwege het gegeven dat je informatie ophaalt daar waar dat nodig is. De software is dan meer modulair opgebouwd en je kan makkelijker functionaliteiten loskoppelen of aankoppelen. Dit gaat het snelst en de oplossing is meer toekomstbesteding.

Beschikbaarstelling klantbeeld

Alle marktpartijen kunnen een klantbeeld UI volledig geïntegreerd leveren via een CRM SaaS oplossing. Hoe dit klantbeeld tot stand komt is divers.

1 marktpartij geeft aan geen data nodig te hebben in de SaaS oplossing.

2 marktpartijen geven aan alleen maximaal te kunnen performen als benodigde data op een of andere wijze beschikbaar is in de SaaS oplossing

2 marktpartijen geven aan een minimale set aan data nodig te hebben in de SaaS oplossing en de rest via API te kunnen ophalen en leveren.

2 marktpartijen geven aan dat zij streven naar zo min mogelijk data in de Cloud.

Performance

Het merendeel van de marktpartijen ziet potentiële performance problemen als veel of alle data moet worden opgehaald bij UWV als data leverancier (veel technische overhead). Oplossing kan gevonden worden in:

- Primair on premise hosten van de SaaS toepassing (2 partijen) en eventueel later migreren naar de public Cloud. UWV zal dan wel in de tussentijd het aantal benodigde API's dienen te reduceren
- Data leveringen on premise samenvoegen voor levering aan de API (consolideren aan de voorkant)
 - Voordeel : minder extra latency door minder hubs in de keten
 - Nadeel: grotere dataset via API en samenvoeg component is afhankelijk van de meest langzame bron.
- Workflow zodanig inrichten dat de meest belangrijke API's als eerste bevroegd worden, gecombineerd met lazy loading van de pagina

Alle marktpartijen hebben aangegeven dat er mogelijkheden zijn om de pagina's hybride te maken door er Widgets aan toe te voegen. Nadeel van deze Widgets is dat de gegevens die nodig zijn voor AI-toepassingen daarmee niet direct beschikbaar of toegankelijk zijn.

Andere scenario's

Los van de twee beschreven scenario's geeft de markt aan dat UWV ervoor kiest functionaliteiten via verschillende systemen in te zetten. Deze functionaliteit wordt door een aantal partijen geleverd als onderdeel van de standaard oplossing. Het in stand houden van huidige systeeminrichting betekent



automatisch dat niet alle functionaliteiten van standaardsoftware oplossing ingezet kunnen worden. Twee partijen vragen zich af wat de meerwaarde van een SaaS oplossing voor alleen contractregistratie is bij de huidige architectuur en of de performance wel gewaarborgd kan blijven. Een leverancier geeft aan dat standaard functionaliteit niet “uit gezet” kan worden en dat dit voor UWV ook een prijsimpact heeft.

Daarnaast geven een aantal partijen aan dat UWV ervoor kiest om de kanalen en de daarbij behorende routing en de CRM-functionaliteit los van elkaar in de markt te zetten. Meerdere partijen geven aan deze functionaliteiten in 1 omgeving beschikbaar te hebben.