

Marktconsultatie

Publiekszaken applicatie



Versie
Datum
Kenmerk

Definitief
25 september 2023
431258

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding:	3
1.1. Doel van de marktconsultatie	3
1.2. Achtergrond	3
1.3. Functionele eisen aan de applicatie	3
1.4. Voor medewerkers.....	5
1.5. Vragenlijst en eventuele interviews of demonstratie	6
1.6. Beoogde schriftelijke informatie.....	6
1.7. Planning	6
2. Voorwaarden	7
3. Vragen marktconsultatie	8
3.1. Vragenlijst	8
4. Bijlagen	9

1. Inleiding:

1.1. Doel van de marktconsultatie

De gemeente Ede beoogt met deze marktconsultatie te verkennen welke marktpartijen kunnen voorzien in de publiekszaken applicatie zoals in de volgende paragrafen beschreven.

1.2. Achtergrond

Gemeente Ede wil een SAAS-applicatie waardoor de gemeente technisch geheel wordt ontzorgd.

De applicatie realiseert volledige technische ontzorging. Dit heeft de volgende voordelen voor de gemeente Ede:

- Kostenverlaging personele kosten doordat technische beheer is uitbesteed
- Kwaliteitsverbetering door schaalgrote en centrale beveiliging
- Kwetsbaarheid gereduceerd doordat er niet in technische kennis geïnvesteerd hoeft te worden.

De technische infrastructuur van de applicatie ontzorgt de gemeente door het gebruik van het Software-as-a-Service principe. Gemeente Ede stelt eisen en wensen aan cloudapplicaties, welke zijn toegelicht in Bijlage 2 Aansluitvoorwaarden Cloudgebaseerde Diensten.

Tevens zijn alle verschillende technische aspecten gewaarborgd door middel van externe audits en certificeringen zoals:

- ISAE-3402 Type II
- ISO-27001
- DigiD ENSIA

Dit alles resulteert ten slotte in een veilige en robuuste omgeving.

1.3. Functionele eisen aan de applicatie

Zelfsturend in database o.b.v. ingevoerde klantvraagregistratie

De klantvragen dienen letterlijk genoteerd te kunnen worden. Deze precieze klantvragen sturen richting de inhoud van de database. Het systeem is zelflerend, herkent steeds meer vragen en selecteert de meest actuele informatie op basis van de meest geraadpleegde zoekpaden. Hierdoor krijgt de medewerker direct de juiste content inzichtelijk.

Zoeken op steekwoorden

Medewerkers kunnen binnen de applicatie zoeken op steekwoorden die hen leidt naar vraaggerichte content. De medewerkers worden op deze manier in staat gesteld om zich met Isd-technieken volledig te focussen op het klantcontact. Daarbij biedt een notitieveld in de applicatie de medewerkers de gelegenheid om informatie tijdens het klantcontact te noteren.

Zoekresultaten op basis van relevantie

De applicatie heeft een uniek database zoeksysteem met ElasticSearch, geoptimaliseerd voor de grammatica van de Nederlandse taal. Het zoeksysteem analyseert en sorteert resultaten op relevantie, waardoor eerder gegeven antwoorden worden met een hogere score automatisch bijgewerkt. Daarbij kan de beheerder synoniemen en trefwoorden toevoegen en gewicht in score bepalen om in het algoritme te kunnen sturen.

Gegevensuitwisseling tussen applicaties

De applicatie dient de mogelijkheid te hebben om te communiceren met andere applicaties. Zo moet de applicatie contact kunnen leggen met de aanwezige spraakherkenning vanuit de telefooncentrale.

De communicatie tussen beide applicaties moet tot resultaat hebben dat ingesproken klantvragen vanuit klanten/burgers, direct tot een geautomatiseerde zoekopdracht leidt in de database voor de klantvraagregistratie.

Eveneens dient er een koppeling/uitwisseling te zijn met zaaksysteem. Vanuit de applicatie is er direct de mogelijkheid om zaken in het gemeentezaaksysteem te starten, wijzigen en aan te vullen.

Voorinvulling klantvraag

De applicatie beschikt over Artificial Intelligence (AI) waardoor het mogelijk is om mails van klanten/burgers, direct (zonder extra handeling voor de medewerker) binnen de applicatie te voorzien van één of meerdere klantvragen.

De AI scant de mail en bepaalt zo hoeveel klantvragen er zijn gesteld. Bij het openen van de mail binnen de applicatie, krijgt de medewerker de verschillende klantvragen voor ingevuld.

Updaten content

De applicatie biedt de beheerders de mogelijkheid om de beschikbare content op ieder gewenst moment zelfstandig aan te kunnen passen. Dit zonder tussenkomst van de leverancier.

Overname huidige content

Het huidige systeem heeft een database met een omvangrijke hoeveelheid specifieke vac's en werkafspraken, welke opgenomen kunnen worden in de applicatie.

Actief op verschillende kanalen

Het systeem dient gebruikt te kunnen worden voor verschillende kanalen zoals balie, telefoon, mail, website of social media. De keuze voor het kanaal gaat gepaard met de vertoning van specifiek kanaal gerelateerde content.

Doorontwikkeling

De doorontwikkeling dient, uitgezonderd de standaard updates, ieder kwartaal te worden doorgevoerd op basis van maatwerkwenen vanuit de gemeente Ede.

Rapportages

Beheerders kunnen eigen rapportages draaien om zodoende de kwaliteit van de dienstverlening in kaart te brengen en te optimaliseren. De rapportages geven inzicht in aantallen vragen op onderwerp, afdeling, soort vraag en afhandeling. Ook wordt de doorlooptijd, door een start- en eindtijd, van een klantcontact inzichtelijk.

Aanvullend dient de applicatie gekoppeld te worden aan het gemeentebreed dashboard Dienstverlening (Cognos). Dit met als doel dat bovengenoemde criteria zichtbaar en meetbaar worden in het gemeentebrede dashboard.

Realtime management rapportages

Op basis van realtime management rapportages kan de kwaliteit van het klantcontact op diverse kanalen worden gemeten. Dit stelt de afdelingen/organisatie in staat om de juiste data (bij) te sturen.

VAC's koppelen aan Product

De applicatie maakt het mogelijk om de verschillende VAC's (content) te bundelen en te koppelen aan een product. Hierdoor kan via de productcontent de volledig gekoppelde content in één oogopslag getoond worden.

Centraal klantbeeld

Door het vastleggen van het klantcontact over diverse kanalen wordt er een centraal klantbeeld gecreëerd.

Taken uitzetten naar zaaksysteem

Medewerkers kunnen, na het behandelen van de klantvraag, taken (terugbelverzoeken/zaken) doorzetten naar het zaaksysteem voor afhandeling van de backoffice afdelingen.

Zichtbare afhandeltijd

De applicatie geeft inzicht in de afhandeltijd van ieder individueel klantcontact. Dit voor zowel klanten die telefonisch als via de mail contact opnemen.

Automatisch routeren van binnenkomende mails

Op basis van ingestelde mailregels worden binnenkomende contactformulieren (Toolkit formulieren) zonder tussenkomst van medewerkers naar de backoffice doorgestuurd.

Medewerkers dashboard

Het medewerkers dashboard dient Kanaal specifieke informatie weer te geven. Hierdoor moet het dashboard ook per kanaal vormgegeven te kunnen worden. Dit heeft als gevolg: Een overzichtelijk dashboard afgestemd op de gebruiker.

Technische support

Snelle responstijden op basis van een onderhoud en support contract en altijd persoonlijk contact met onze medewerkers.

Common ground

De applicatie is opgebouwd c.q. kan worden geïmplementeerd volgens de principes van Common Ground en sluit daarop aan.

1.4. Voor medewerkers

Behalve de functionele eisen biedt de Publiekszaken applicatie extra functionaliteit voor de ondersteuning van de medewerkers van de gemeente. Daardoor kan er efficiënter gewerkt worden en beschikbare content beter worden ingezet. Hier volgen een aantal voorbeelden van deze functionaliteiten:

Te gebruiken bij verschillende kanalen

Voor het systeem maakt het niet uit of vragen via balie, telefoon, mail, website of social media binnenkomen. Door analyse van de vragen en input van de organisatie kan het KCC steeds meer vragen zelf beantwoorden, uiteindelijk zo'n 80%.

Suggesties

Medewerkers dienen te allen tijde suggesties te kunnen geven over de bestaande content, waarop de beheerders wijzigingen kunnen doorvoeren. De medewerker heeft ook inzicht in de status van de ingediende suggestie. Het content proces van creatie en wijzigingen wordt hierdoor transparant gefaciliteerd.

Snelle inwerktijd

Door kennis in de vorm van vraag-antwoordcombinaties vast te leggen in de kennisbank kunnen medewerkers veel vragen op eenvoudige wijze aan de voorkant van de organisatie beantwoorden. Daarnaast is er de mogelijkheid om werkinstructies te koppelen aan één of meer vac's.

Persoonlijk dashboard

Medewerkers hebben inzicht in hun eigen klantvraaghistorie. Zo kan men de ingevoerde klantvragen, afhandeling, notities en tijdsbestek van het klantcontact inzien. Hier kunnen medewerkers eveneens

de vergelijking maken hoe zij per periode en specifiek kanaal 'scoren' qua beantwoording t.o.v. de gehele afdeling.

E-mail sjablonen

De applicatie heeft de mogelijkheid om sjablonen in te bouwen. Zo kunnen medewerkers de klant, tijdens de beantwoording, snel en automatisch voorzien van de juiste informatie.

Centrale plek

Zowel productinformatie als werkinstructie als werkafspraken op afdelingsniveau zijn op 1 plek te vinden met eenzelfde werkwijze. Hierdoor hebben medewerkers in één oogopslag alle relevante informatie inzichtelijk en dienen zij niet tussen allerlei informatiebronnen de juiste informatie te verzamelen.

Geautomatiseerd invullen bij afboeken

Aan de hand van door de medewerker gekozen vac's en/of producten (die gekoppeld zijn aan afdelingen) tijdens het contactmoment met de klant, wordt het afboekscherm gedeeltelijk automatisch gevuld. Hierdoor besparen we tijd en extra handelingen vanuit de medewerkers.

Aanmaken van taken

Medewerkers die thuis werken kunnen taken aanmaken voor het printen/versturen van brieven. Deze brieven worden vervolgens door medewerkers op kantoor uit de takenlijst gehaald en verwerkt. De thuiswerker heeft eveneens inzage in de status van zijn/haar aangemaakte taak. Middels dit proces ondersteunt de applicatie de mogelijkheden om medewerkers thuis te laten werken.

1.5. Vragenlijst en eventuele interviews of demonstratie

De marktconsultatie bestaat uit een vragenlijst. U wordt gevraagd de vragenlijst in te vullen. De gemeente behoudt zich het recht voor om 1 of meerdere partijen die de vragenlijst hebben ingevuld uit te nodigen voor een interview en/of een demonstratie van de applicatie.

1.6. Beoogde schriftelijke informatie

We gaan voor de beantwoording van de vragen uit van een maximum van 6 pagina's tekst per deelnemende organisatie; dit is exclusief eventuele figuren, tabellen en bijlagen. Indien u niet op alle vragen kunt antwoorden is dat wat de gemeente betreft geen reden om niet deel te nemen. Geef s.v.p. duidelijk aan op welke vragen u welk antwoord geeft.

U dient uw antwoorden op de vragenlijst in te dienen via de berichtenmodule van TenderNed. Ook voor vragen over het proces van de marktconsultatie kunt u via de berichtenmodule van TenderNed contact met ons opnemen.

1.7. Planning

Activiteit	Data
Publicatie marktconsultatie	25 september 2023
Indienen van vragen	03 oktober 2023
Nota van inlichtingen	05 oktober 2023
Indienen reactie op marktconsultatie	19 oktober 2023
Eventuele gesprekken/demonstraties	Nader te bepalen

2. Voorwaarden

- Het staat partijen vrij om wel of niet deel te nemen aan deze marktconsultatie, c.q. deelname aan de marktconsultatie is geen voorwaarde om te kunnen deelnemen aan een eventuele aanbesteding en wel of niet deelnemen aan deze marktconsultatie heeft geen invloed op de positie van partijen in de aanbesteding.
- Partijen dienen bij de verstrekte informatie duidelijk aan te geven waar het bedrijfsvertrouwelijke informatie betreft. Deze informatie zal niet openbaar gemaakt worden, tenzij de gemeente een bevel of verzoek ontvangt tot afgifte van vertrouwelijke informatie en daartoe wettelijk verplicht is. Verder zal deze bedrijfsvertrouwelijke informatie binnen de gemeente als strikt vertrouwelijk worden behandeld, gelijkwaardig aan de wijze waarop de eigen vertrouwelijke informatie wordt behandeld, en alleen worden gebruikt in het kader van deze marktconsultatie.
- Correspondentie en documenten worden na afloop van de consultatie niet geretourneerd.
- De voertaal van de marktconsultatie is in het Nederlands. De stukken vanuit de gemeente worden enkel in het Nederlands beschikbaar gesteld.
- Deelname aan onderhavige marktconsultatie geschiedt voor eigen rekening. Gemeente Ede vergoedt geen enkele kosten die gemaakt worden in verband met deelname aan de marktconsultatie.
- Dit document is enkel bestemd voor marktconsultatiedoeleinden. Het wordt ter beschikking gesteld onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat u het uitsluitend gebruikt om suggesties en ideeën aan te reiken over een potentiële samenwerking met de gemeente Ede.
- Een deelname aan deze marktconsultatie kan niet leiden tot verplichtingen van de partijen om overeenkomsten met de gemeente Ede, en vice versa, aan te gaan.
- Verkregen inzichten uit de marktconsultatie worden (waar relevant) gebruikt in de voorbereiding van een eventuele aanbesteding. De gemeente Ede behoudt zich evenwel het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken.
- De gemeente Ede behoudt zich het recht voor om (a) de planning zoals in dit document geschetst aan te passen, (b) de eventuele aanbesteding en/of andere aanbestedingen op andere wijze dan in dit document beschreven uit te voeren en/of (c) het traject van marktconsultatie en/of de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te staken.
- De in het document opgenomen informatie is zo zorgvuldig mogelijk samengesteld bij publicatie. Alle informatie is echter onderhavig aan bewerkingen, wijzigingen en verbeteringen. De gemeente Ede aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de in dit document opgenomen informatie.
- Voor de ideeën, suggesties en voorstellen die in antwoord op deze marktconsultatie worden ingediend kunnen deelnemers zich niet beroepen op auteursrechtelijke bescherming. Het staat de gemeente Ede vrij deze elementen op te nemen in de later toe te kennen opdracht, zonder dat hiervoor enige vorm van vergoeding verschuldigd is.
- Door deelname aan deze marktconsultatie geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in dit document. Aan de marktconsultatie en deze notitie kunnen geen rechten worden ontleend.

3. Vragen marktconsultatie

U dient uw antwoorden op de vragenlijst schriftelijk op maximaal 6 pagina's in te dienen via de berichtenmodule van TenderNed.

3.1. Vragenlijst

Algemeen

Bedrijf:

Contactpersoon:

Emailadres:

Telefoonnummer:

Specifieke vragen

Functionaliteit

- Kunt u een beknopte omschrijving geven van uw oplossing en op welke wijze uw oplossing het werk van gemeente Ede ondersteunt?
- Is het een totaaloplossing, of kan het ook in delen (op)geleverd, en zo ja: hoe ziet dat eruit?
- Waarmee onderscheidt jullie pakket zich van andere pakketten in de markt?
- Hebben jullie ervaring met het koppelen met een zaaksysteem, zo ja welke en wat zijn jullie ervaringen?
- Is uw applicatie opgebouwd c.q. kan worden geïmplementeerd volgens de principes van Common Ground en daarop aansluit?
- Welke functionaliteiten staan er op de roadmap?

Techniek

- Is het een on-premise, of een cloud applicatie?
 - Welke standaard koppelingen heeft het pakket?
- Welke mogelijkheden zijn er om data te ontsluiten (denk hierbij aan datagedreven werken)?
-

Inkoop en implementatie

- Welk advies geeft u voor het al dan niet verdelen in percelen?
- Kunt u een representatieve klant opgeven voor uw oplossing, die wij eventueel kunnen benaderen?
- Welke aanbesteding uit het verleden heeft u als goed ervaren?
- Hoelang duurt een implementatie doorgaans?
- Kunt u ons een richtprijs geven van de oplossing (eventueel gesplitst als u in percelen kunt leveren)?

Overig

- Welke belangrijke vragen en informatie zouden we niet moeten vergeten?

4. Bijlagen

Bijlage 1 – Vragenlijst

Bijlage 2 – Aansluitvoorwaarden Cloudgebaseerde Diensten 2.9.1