

Verdiepingssessie marktverkenning IKC – Use Cases & aanvullende vragen

Doel van de Use Cases

De leverancier demonstreert hoe hun oplossing aansluit op de volgende use case om te laten zien hoe hun software een gebruiksvriendelijke en waardevolle ervaring biedt voor SVB-medewerkers.

Use Case: Medewerker zoekt, deelt en leert via het Kennisportaal

Rol: Medewerker bij de SVB

Doel: Inhoudelijk correcte en actuele adviezen geven aan collega's en besluiten naar de burgers, terwijl hij/zij de eigen expertise verder ontwikkelt.

Scenario

1. Toegang tot de Kennisbank: Actuele en relevante informatie vastleggen en vinden (incl. het benaderen vanuit het proces om de vervolgstappen te bepalen)

- De medewerker heeft een kennisvraag over de interpretatie van een recente wetswijziging of wil weten hoe hij onderzoek moet doen bij een specifiek onderwerp.
- Hij/zij zoekt binnen de **Kennisbank** naar de wetswijziging of het specifieke proces bij het onderwerp
- De zoekfunctie toont relevante resultaten uit het instructiemateriaal in de Kennisbank, aangevuld met overige (kennis)bronnen zoals een geannoteerde versie van de wet en leermodule, of overige ondersteuning zoals een discussie binnen de Community.
- De medewerker navigeert eenvoudig in één keer naar de bron.

Functionaliteit:

- Flexibele lay-out t.b.v. structurering content op contentsoort en/of onderwerpniveau. Plus toepassing voor '5 Moments of Need'-structuur (proces/taak/stap)
 - Intuïtieve zoekfunctie met filters (thema, datum, bron).
 - Mogelijkheid tot het delen van resultaten met collega's.
 - Moet WCAG proof zijn (Voorleesfunctie en responsiveness)
-

2. Deelname aan een Community-discussie

- De medewerker en moderator zien in de Community-sectie dat een collega een vraag heeft gepost over een specifieke toepassing van een regeling.
- Hij/zij reageert op het bericht, deelt inzichten en voegt een relevante link naar een Kennisbank-item toe.
- Een notificatie informeert de auteur van het topic of reactie wanneer collega's reageren op zijn/haar post.

Functionaliteit:

- Een interactieve Community met reacties, likes en tag-opties.

- Snel schakelen tussen de Community en de Kennisbank, waarbij er vanuit de Kennisbank items direct in de Community geplaatst kunnen worden.
 - De topics in de Community moeten zichtbaar zijn bij gerelateerde onderwerpen in de Kennisbank.
 - Pushmeldingen en overzichtelijke thread-weergave.
 - Het aantal sub-kanalen moeten eenvoudig beheerd worden zodat er geen wildgroei aan kanalen ontstaat.
 - Moderatorrol moet decentraal belegd en beheerd kunnen worden.
-

3. Gebruik van het Informatiecentrum voor actuele updates

- Verzamelplek voor alle bronnen en informatie buiten de Kennisbank en het Ontwikkelplein die de medewerker gebruikt bij de uitvoering van zijn dagelijkse werk. Medewerker gaat hier kijken als hij overige hulpmiddelen, gebruikersondersteuning en tools zoals rekenbladen en wizards zoekt. Ook kan hij hier instructies over bijvoorbeeld klantcontacten vinden. Of links naar externe sites.
- Flexibele front-end waarmee de indeling van de bronnen (visueel) weergegeven kan worden. Op soort en/of onderwerpniveau.

Functionaliteit:

- De meeste bronnen worden niet in het Kennisportaal beheerd, maar moeten wel ontsloten kunnen worden. Beheer vindt intern of extern plaats.
 - Links kunnen extern zijn en moeten toegankelijk zijn.
-

4. Gebruik van de Academie voor verdere scholing

- De medewerker wil zijn/haar uitvoeringskennis of uitvoeringsvaardigheden verdiepen.

Functionaliteit:

- Alle leermateriaal moet gelinkt worden aan de content in de Kennisbank.
 - Content eenvoudig aanpasbaar door beheerders dankzij headless structuur.
 - Indeling op soort leeractiviteit
-

Technische Randvoorwaarden

De demo moet tonen hoe de leverancier kan voldoen aan de volgende eisen:

1. Headless Architectuur

- Het portaal moet flexibel zijn en kunnen integreren met bestaande systemen van de SVB d.m.v. API's

2. Gebruiksvriendelijkheid

- Eenvoudige bediening voor alle typen gebruikers, ook minder technisch onderlegde medewerkers.
- Consistente gebruikerservaring over de verschillende onderdelen (Kennisbank, Community, Informatiecentrum, Academie).

3. Toekomstbestendigheid

- Makkelijk uitbreidbaar met nieuwe functionaliteiten.
- Ondersteuning voor automatische contentupdates en AI-gestuurde zoekfunctionaliteiten.

4. Beheeropties

- Beheerders moeten eenvoudig content kunnen toevoegen, verwijderen of updaten via een gebruiksvriendelijk dashboard.
- Rapportagemogelijkheden voor data-analyse via het portaal (bijv. populaire zoekopdrachten, actieve gebruikers).

Verwachting voor de demonstratie

De demonstratie moet een gebruiksscenario zoals hierboven beschrijven en praktisch tonen hoe de software:

- Kennis en informatie eenvoudig en snel toegankelijk maakt.
- Samenwerking en leren tussen medewerkers bevordert.
- Persoonlijke ontwikkeling ondersteunt via leermodules.
- Gebruiksvriendelijke beheeropties biedt voor SVB-contentbeheerders.

Het is belangrijk dat de leverancier concrete functionaliteiten toont in plaats van alleen slides of theoretische concepten.

Vragen

1. Hoe ziet volgens u de optimale oplossing voor de SVB eruit?
2. Is het mogelijk voor de SVB om de migratie en inrichting van uw oplossing zelf uit te voeren?
3. Biedt uw oplossing ook wizzards aan?
4. Indien nodig kan de SVB dan ondersteuning van uw organisatie inhuren via een broker?
5. Is het mogelijk om (delen van) de migratie te automatiseren?
6. Hoeveel (beheer)training is er nodig voor uw oplossing?
7. Kan de SVB zelf kennisbronnen ontsluiten?
8. Kan de SVB zelf content maken en toevoegen?
9. Hoe ziet uw prijs & licentiemodel eruit?
10. Kunt u iets zeggen over schaalbaarheid en beschikbaarheid?
11. Welke dataformaat wordt er geaccepteerd om te importeren? Hoe kunnen wij data importeren vanuit een bestaand CMS (Tridion)? Graag toelichting op 'het *mappen*'?
12. Hoe moet de migratiedata worden aangeleverd?
13. Welke ruimte is er om de metadata geheel, deel of niet over te nemen?
14. Gebruikt uw oplossing een relationele database of geen-relationele database?
15. Ondersteunt u volledig beheer via API's (CRUD = Create, Read, Update, Delete)?
16. Worden de diensten/producten ook in Azure cloud aangeboden?
17. Wordt de software bij de leverancier gehost of bij de SVB?
18. Hoe vaak worden er back-ups worden gemaakt en hoe kunnen deze toegepast worden?
19. Krijgt de SVB een dedicated machine?
20. Wat is het update- upgradebeleid?
21. Hoe is de support geregeld?
22. Is er documentatie over uw producten?
23. Hebben de leveranciers een data dump functie/export functie?
24. Kunnen we een sandbox omgeving krijgen voordat de migratie plaatsvindt?