

In deze aanbesteding wordt gevraagd om een afspraken- en klantgeleidingsysteem dat kan samenwerken met verschillende bestaande en toekomstige applicaties binnen het Dordthuis en de 6 overige gemeente. Om deze samenwerking te ondersteunen, worden diverse koppelingen voorzien.

Per koppeling is in dit document op hoofdlijnen beschreven:

- de scope en functionaliteit,
- de betrokken applicaties,
- relevante technische randvoorwaarden,
- en de verantwoordelijkheidsverdeling.

De uitwerkingen zijn bewust op hoofdlijnen gehouden en bedoeld om inschrijvers inzicht te geven in de aard en complexiteit van de koppelingen. In een later stadium, tijdens implementatie en inrichting, worden de technische en functionele details verder uitgewerkt en afgestemd.

Van inschrijvers wordt verwacht dat de voorgestelde oplossing flexibel, toekomstbestendig en gebaseerd op standaarden is, en zowel éénrichtings- als tweerichtingskoppelingen kan ondersteunen waar dit functioneel noodzakelijk is.

Inhoud

Koppeling met een enquête-tool (bezoeker tevredenheid meten)	2
Koppelingen met afspraaksystemen van derden	4
Koppeling met het Microsoft Dataplatform inzake managementrapportages en BI-toepassingen	6
Koppeling met Microsoft Exchange Online (Mailen).....	8
Koppeling met Microsoft Exchange Online (Agenda)	9
Koppeling met Centric Burgerzaken (Optioneel).....	10

Koppeling met een enquête-tool (bezoeker tevredenheid meten)

Specificatie van de scope

De koppeling ondersteunt het automatisch aanbieden en verwerken van klanttevredenheidsenquêtes na een bezoek of afspraak in het Dordthuis/gemeente.

Functionaliteit

Het automatisch aanbieden van een enquête na afronding van een afspraak of baliebezoek

Benodigde gegevens:

Klantgegevens (voornaam, achternaam, e-mailadres)
Afspraakdetails (datum, tijd, locatie, type dienst)
Unieke afspraak-ID
Status afspraak (gepland/voltooid/geannuleerd)

Betrokken applicaties

KCM (5 gemeenten) en MoveXM (Sociale Dienst)

Aantallen

5 gemeenten + Sociale Dienst Drechtsteden

Technische randvoorwaarden

Koppeling gebaseerd op standaard API's (REST/JSON)

Eenrichtingskoppeling

Verantwoordelijkheidsverdeling

Leverancier afsprakensysteem

Leverancier afspraken- en klantgeleidingsysteem:

- Automatisch initiëren van de enquête
- Correct en tijdig aanbieden van de benodigde koppeldata

Leverancier enquête-tool:

- Verzenden, afhandelen en opslaan van enquêtes
- Rapportage en analyse van resultaten

Opdrachtgever:

- Inrichting van vragenlijsten

- Interpretatie en gebruik van de resultaten
- Afstemmen van plannings tussen leveranciers, komen tot implementatieafspraken en regie op het proces. Escalatiepartij bij niet nakomen van afspraken.

Koppelingen met afspraaksystemen van derden

Specificatie van de scope

Mogelijkheid van importeren van afspraken vanuit een externe partij via een CSV import

Functionaliteit

Specifieke afspraken van een derde partij importeren in de nieuwe oplossing

Benodigde data van de partners:

- Naam partner
- Datum
- Tijd
- Inwoners (voorletters/naam, tussenvoegsel, achternaam)
- Medewerker (van de partner)
- Onderwerp afspraak

Betrokken applicaties

Eén of meerdere externe afspraaksystemen (partners/ketenpartijen)

Aantallen

1 Sociale Dienst Drechtsteden

Mogelijke partners waarbij de afspraken ingelezen moeten worden

Vluchtelingenwerk

Belastingdienst & Toeslagen DUO

UWV

Werkcentrum Drechtsteden

Vluchtelingenwerk Oekraïne

Ondernemersloket (RBZ)

SVB

VGZ

IDO

Technische randvoorwaarden

Koppeling via een CSV import

Eenrichtingskoppeling

Verantwoordelijkheidsverdeling

Leverancier oplossing:

- Mogelijkheid tot het importen van afspraken binnen de oplossing

Leverancier extern afspraakstelsel:

- Mogelijkheid tot het maken van een CSV export van afspraken

Opdrachtgever:

- Functionele inrichting
- Afstemmen van plannings tussen leveranciers, komen tot implementatieafspraken en regie op het proces. Escalatiepartij bij niet nakomen van afspraken

Koppeling met het Microsoft Dataplatform inzake managementrapportages en BI-toepassingen

Specificatie van de scope

Ontsluiten van gegevens uit het afspraken- en klantgeleidingsysteem ten behoeve van managementrapportages, dashboards en BI-analyses binnen het Microsoft Dataplatform van de gemeente

Functionaliteit

Periodieke of near-real-time datalevering voor rapportages en analyses

Ondersteuning voor stuurinformatie (o.a. aantallen afspraken, no-shows, wachttijden, doorlooptijden, bezettingsgraad, zie ook Bijlage B11a)

Historische data-opbouw (trend- en periodeanalyses)

Scheiding tussen operationele data en rapportagedata (read-only BI-doeleinden)

Betrokken applicaties

Microsoft Dataplatform Fabric

Aantallen

Gemeente Dordrecht + Sociale Dienst Drechtsteden

Frequentie: variërend van dagelijks tot meerdere keren per dag, afhankelijk van rapportagebehoefte

1 dataplatform, 10 organisaties maken hier gebruik van.

Technische randvoorwaarden

Koppeling gebaseerd op standaard API's (REST/JSON)

Eenrichtingskoppeling

Voldoet aan AVG (geen of minimale persoonsgegevens; bij voorkeur pseudoniem of volledig anoniem)

Verantwoordelijkheidsverdeling

Leverancier afspraken- en klantgeleidingsysteem:

- Beschikbaar stellen van consistente, gedocumenteerde databronnen
- Borging van datakwaliteit, stabiliteit en backward compatibility.

Opdrachtgever:

- Inrichting en beheer van het Microsoft Dataplatform en BI-omgeving
- Ontwerp van rapportages en dashboards
- Toegangsbeheer en gebruik van stuurinformatie
- Afstemmen van planningen tussen leveranciers, komen tot implementatieafspraken en regie op het proces. Escalatiepartij bij niet nakomen van afspraken.

Koppeling met Microsoft Exchange Online (Mailen)

Specificatie van de scope

Versturen van afspraken vanuit de oplossing naar bezoekers na het aanmaken van een afspraak

Functionaliteit

Notificaties via standaard Outlook/Exchange-mechanismen (uitnodiging, wijziging, annulering). Indien een e-mail niet verstuurd is vanuit de oplossing moet de medewerker worden geïnformeerd

Betrokken applicaties

Microsoft Exchange

Aantallen

Gemeente Dordrecht + Sociale Dienst Drechtsteden

1 Tennenat met 10 organisaties.

Technische randvoorwaarden

Koppeling gebaseerd op standaard API's (REST/JSON)

Tweerichtingskoppeling

Verantwoordelijkheidsverdeling

Leverancier afspraken- en klantgeleidingsysteem:

- Implementatie en beheer van de Exchange-koppeling

Opdrachtgever:

- Beheer van Microsoft 365 / Exchange Online tenant
- Toekennen van juiste API-rechten en mailbox/resource-configuratie
- Afstemmen van planningen tussen leveranciers, komen tot implementatieafspraken en regie op het proces. Escalatiepartij bij niet nakomen van afspraken

Koppeling met Microsoft Exchange Online (Agenda)

Specificatie van de scope

Integratie tussen het afspraken- en klantgeleidingsysteem en Microsoft Exchange Online ten behoeve van agenda-integratie voor medewerkers binnen het Dordthuis en vergaderruimten binnen het Dordthuis

Functionaliteit

Automatisch aanmaken, wijzigen en annuleren van agenda-items in Exchange Online, deze afspraken moeten ook zichtbaar worden in het afspraken- en klantgeleidingsysteem

Synchronisatie van: datum/tijd, (locatie), titel/omschrijving, status en betrokken medewerker(s)

Betrokken applicaties

Microsoft Exchange

Aantallen

Gemeente Dordrecht + Sociale Dienst Drechtsteden

1 Tennenat met 10 organisaties.

Ongeveer 60 vergaderkamers in de niet publieke ruimtes

Technische randvoorwaarden

Koppeling gebaseerd op standaard API's (REST/JSON)

Tweerichtingskoppeling

Verantwoordelijkheidsverdeling

Leverancier afspraken- en klantgeleidingsysteem:

- Implementatie en beheer van de koppeling
- Correcte synchronisatie en conflictbehandeling

Opdrachtgever:

- Beheer van Microsoft 365 / Exchange Online tenant
- Toekennen van juiste API-rechten en mailbox/resource-configuratie
- Afstemmen van planningen tussen leveranciers, komen tot implementatieafspraken en regie op het proces. Escalatiepartij bij niet nakomen van afspraken

Koppeling met Centric Burgerzaken (Optioneel)

Specificatie van de scope

Ondersteuning van de dienstverlening van Burgerzaken door integratie tussen het afspraken- en klantgeleidingsysteem en Centric Burgerzaken, zodat afspraken, baliebezoek en (beperkte) statusinformatie op elkaar zijn afgestemd

Functionaliteit

De oplossing ondersteunt een koppeling met Centric Burgerzaken waarmee het oproepen van bezoekers kan worden geïnitieerd vanuit Centric Burgerzaken, zonder dat medewerkers hoeven te wisselen tussen systemen

Betrokken applicaties

Centric Burgerzaken

Aantallen

7 gemeenten

Technische randvoorwaarden

Koppeling gebaseerd op standaard API's (REST/JSON)

Gebruik van unieke afspraak- en bronreferenties voor matching

Tweerichtingskoppeling

Verantwoordelijkheidsverdeling

Leverancier afspraken- en klantgeleidingsysteem:

- Initiëren en beheren van de koppeling
- Correcte overdracht van afspraakgegevens en statusupdates

Centric:

- Beschikbaar stellen en documenteren van het koppelvlak van Centric Burgerzaken
- Correcte verwerking van ontvangen afspraakinformatie

Opdrachtgever:

- Functionele inrichting
- Afstemmen van planningen tussen leveranciers, komen tot implementatieafspraken en regie op het proces. Escalatiepartij bij niet nakomen van afspraken