

Scriptingbot

1. Definities en doel

Het Juridisch Loket verstaat onder de “scriptingbot” een digitale agentondersteuningstool die medewerkers tijdens telefonische gesprekken begeleidt aan de hand van een vooraf bepaald en door opdrachtgever beschikbaar gesteld bescrypt. De bot is ontstaan vanuit de behoefte het tot dat moment papieren bescrypt te digitaliseren, om het gebruik ervan efficiënter en meetbaar te maken.

Er wordt geen AI-gedreven oplossing gevraagd, maar een beheersbare tool met ruimte voor gefaseerde doorontwikkeling.

De scriptingbot is hiermee:

- geen geautomatiseerde klantinteractie (zoals een chatbot of voicebot)
- geen selfservice-oplossing voor rechtzoekenden
- maar een digitale ondersteuning van de belmedewerker tijdens het gesprek

Doel van de scriptingbot is:

- het borgen van eenduidige en inhoudelijk correcte gespreksvoering
- het waarborgen dat alle verplichte onderdelen in gesprekken aan bod komen
- het ondersteunen van medewerkers tijdens gesprekken
- de verplichte velden in Webtop op juiste wijze ingevoerd te krijgen
- het vergaren van data op basis van door medewerkers doorlopen routes binnen de tool

Gebruik van de scriptingbot is verplicht, met een streefwaarde van >90% van de gesprekken.

2. Huidige situatie en toekomst

Momenteel wordt gebruikgemaakt van een digitale scriptingtool die in beheer is bij de huidige leverancier. Deze opdracht ziet op het realiseren, beheren en doorontwikkelen van een oplossing die voldoet aan de in deze aanbesteding gestelde eisen.

De aanbestedende dienst staat open voor marktvoorstellen ten aanzien van de optimale technische invulling, mits deze aansluiten bij de doelstellingen en randvoorwaarden zoals hierboven beschreven.

3. Eisen

De scriptingbot moet minimaal voldoen aan de volgende vereisten:

- medewerkers worden stap voor stap door gesprekken geleid met vaste keuzes
- het systeem zorgt ervoor dat belangrijke onderdelen van het gesprek altijd worden doorlopen
- een eenvoudige en duidelijke werkomgeving voor medewerkers
- het gebruik wordt automatisch bijgehouden, zodat inzicht ontstaat in o.a. hoe vaak het wordt gebruikt en welke keuzes worden gemaakt
- gespreksscripts kunnen snel en makkelijk worden aangepast zonder ingewikkelde handelingen

Technische vereisten

- geschikt voor real-time gebruik tijdens gesprekken
- bij voorkeur via een onlineapplicatie
- voldoet aan geldende wet- en regelgeving (waaronder AVG)

De scriptingbot moet kunnen functioneren binnen de ICT-omgeving van opdrachtgever (AVD) en zal worden gewhitelist binnen de beveiligings- en toegangsstructuur.

Uitgangspunt is dat de scriptingbot een losstaande, applicatie-onafhankelijke voorziening is die ondersteunend is aan de werkzaamheden van de medewerkers. Daarbij geldt dus dat de scriptingbot functioneel dient los te staan van het telefonieplatform.

Het Juridisch Loket beoogt hiermee te waarborgen dat:

- de scriptingbot een zelfstandige tool blijft
- geen functionele of beheersmatige afhankelijkheid ontstaat van de leverancier van het telefonieplatform

De nadere uitwerking van functionaliteit en techniek vindt plaats in afstemming met opdrachtnemer.

5. Verantwoordelijkheden

Het Juridisch Loket is verantwoordelijk voor:

- het aanleveren van de inhoud (scripts en beslisbomen)
- de inhoudelijke validatie
- de acceptatie van opgeleverde functionaliteit
- toegang tot de tool vanuit de AVD (zoals eerder beschreven wordt een URL verwacht die gewhitelist wordt).

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- realisatie van de software
- een technische of functionele beschrijving van de tool
- technische inrichting en implementatie
- onderhoud en beheer
- ondersteuning bij storingen of vragen van gebruikers
- ondersteuning bij doorontwikkeling
- licenties/licentiekosten

De wijze waarop de inrichting en wijziging van het script plaatsvindt, wordt in onderlinge afstemming nader uitgewerkt.

6. Afhankelijkheden

Voor de ontwikkeling en implementatie van de scriptingbot zijn onder meer de volgende afhankelijkheden relevant:

- tijdige aanlevering van het script en wijzigingen door opdrachtgever
- beschikbaarheid van medewerkers voor afstemming en besluitvorming
- toegang tot en beschikbaarheid van relevante systemen

7. Intellectuele eigendom en gebruiksrechten

Ten aanzien van intellectuele eigendom en gebruiksrechten geldt als uitgangspunt:

- inhoudelijke content (scripts en beslisbomen) blijft eigendom van opdrachtgever

- opdrachtgever verkrijgt een gebruiksrecht op de geleverde software gedurende de contractperiode (en indien overeengekomen daarna)
- opdrachtnemer behoudt rechten op generieke bouwblokken, templates, onderliggende technologie en knowhow.

Nadere uitwerking hiervan vindt plaats in de overeenkomst.