

VRD 2 Exploitatiedossier [22.8 hybride hulpmiddelen contactcenter]

Indienende entiteit: Digitaal Vlaanderen – Afdeling Kanalenoplossingen
datum: 31/08/2022
contactpersoon: Tania Huybrechts
e-mail: tania.huybrechts@vlaanderen.be
GSM: 0499 59 38 05

Om in 2023 aanspraak te kunnen maken op een VRD-exploitatiebudget dienen de betrokken entiteiten een dossier op te maken volgens onderstaand model waarin de exploitatiekosten van digitale oplossingen die gebouwd zijn mede met VRD 2-investeringsmiddelen worden gedocumenteerd.

De resultaten zullen verwerkt worden in een nota aan de Vlaamse Regering waarvan het ontwerp zal voorgelegd worden aan het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid.

1 HEFBOOMKREDIET

Het VRD project [22.8 hybride hulpmiddelen contactcenter](#) kreeg in totaal 500.000 euro toegewezen vanuit het VRD 2-hefboomkrediet en 50.000 euro voor exploitatie in 2023.

2 PROJECTRESULTATEN

Met dit project worden volgende volledig nieuwe extra bouwstenen toegevoegd aan het productaanbod van Contactcenter 1700, om de burger beter van dienst te kunnen zijn bij begeleiding naar en in e-loketten van de Vlaamse overheid:

Schermdelen

Doel: om voorlichters in het contactcenter toe te laten indien nodig het scherm van de burger te bekijken en op maat advies te kunnen geven wanneer bij het gebruik van het e-loket problemen opduiken.

- **Stand van zaken:**
 - o Een POC met een standaard Teamviewer applicatie in het e-loket Omgevingsloket is in gebruik genomen en geëvalueerd door een multi-disciplinaire projectgroep. Deze evaluatie heeft de functionele, architecturale en technische vereisten verder uitgeklaard.
 - o Op basis van de evaluatie zoekt Afdeling kanalenoplossingen op dit ogenblik samen met de contactcenterpartner naar een technologie die de drempels voor gebruik van schermdelen, ervaren met de standaard Teamviewer applicatie, verlaagt en die de vrijwaring van privacy voor de burger

bij gebruik van schermdelen verhoogt (kunnen inperken wat een voorlichter bij het schermdelen kan zien).

- Volgende stappen:

- verschillende technologische platformen worden samen met de contactcenterpartner bekeken
- in het najaar 2022 hopen we op een betaalbaar technologisch aanbod van de contactcenterpartner te kunnen in gaan. Dit aanbod zal een beperkte uitbreiding van de bestaande kaderovereenkomst Klantencontactcentrum Vlaamse overheid gaan vormen.
- Pas daarna kan de implementatie en integratie van de technologie met de eerste e-loketten worden opgestart.

Chatbot

Doel: een chatbot-platform moet kunnen automatisch begeleiden bij problemen of vragen met digitaal aanmelden. Het gekozen chatbot platform moet daarna ook herbruikbaar zijn voor andere thema’s in een Chatbot-as-a-service opzet. Deze verbreding van scope na business analyse zorgt voor een langere doorlooptijd van dit project.

- Stand van zaken:

- De scopebepaling en functionele en inhoudelijke analyse voor de eerste chatbot ter begeleiding van digitaal aanmelden is vergevorderd. Op basis van deze analyse is een bestek opgemaakt en gepubliceerd in mini-competitie binnen de kaderovereenkomst Applicatiediensten van de Vlaamse overheid.

- Verdere stappen:

- De mini-competitie moet leiden tot een beslissing voor een projectpartner tegen eind oktober 2022.
- Tussen november 2022 en april 2023 willen we het chatbot platform laten inrichten en de chatbot aanmelden klaarmaken voor een beta-release

Gezien de keuze van technologie op basis van de evaluatie en behoeften nog dient te gebeuren, zijn nog geen vaste bedragen gekend voor exploitatie (vooral licentiekost) en zijn onderstaande bedragen schattingen.

3 EXPLOITATIEKOSTEN

Geef een beschrijving van de beheersactiviteiten m.b.t. het product en de kostensoorten die waarvoor van toepassing zijn (service contracten, externe medewerkers, licenties, hosting, ...).

Geef per onderscheiden product in onderstaande tabel de geraamde exploitatiekost 2023 weer (enkel externe kosten) en maak een inschatting van de kosten voor de periode 2023 – 2024 (BTW incl en niet geïndexeerd).

Schermdelen

De technische beheersactiviteiten voor deze technologie zijn na een implementatieperiode eerder beperkt. Het gebruik van de technologie blijft ook in de huidige scope beperkt tot alleen voorlichters in het contactcenter.

////////////////////////////////////

- Kosten per (extra) e-loket waarin scherm delen in gebruik dient te worden genomen zullen aan de beheerder van het betrokken e-loket worden aangerekend:
 - o de implementatiekosten: integratie van de technologie in het betrokken e-loket en de juridische en security voorbereidingen (DPIA, verwerkersovereenkomst, privacyverklaringen,...) het betrokken e-loket
 - o eventueel beperkte beheerskosten bij releases die het maskeren van extra velden vereist
- Gebruikersbeheer
- Technische updates van het systeem

De kost wordt verder gevormd door de licentiekost per gebruiker, die nu nog niet gekend is (vergelijking en prijs onderhandeling nog bezig). De kosten in de tabel hieronder zijn daarom schattingen op basis van eerste indicaties.

Chatbot

De beheerskost wordt gevormd door

- De licentiekosten voor gebruik van de chatbot digitaal aanmelden
- De inhoudelijke beheerskosten voor deze chatbot (kwaliteitscontrole, onderhoud en correcties van intents en answers voor de chatbot aanmelden) door aangeduide resources of expert-voorlichters van het contactcenter
- Technisch beheer en incidentmanagement voor het chatbotplatform

Indien een Vlaamse overheidsdienst voor extra thematische chatbots van het chatbot-platform-as-a-service zullen gebruik maken dan zal implementatiekosten en bijdrage in de licentiekost naar gebruik volledig aan deze afnemende dienst aangerekend worden. Ook indien ze het inhoudelijk beheer van de chatbot willen overlaten aan een externe partij, zal deze kost worden doorgerekend aan de bestellende dienst.

Aangezien de prijssettings van de verschillende aanbieders voor chatbot pas in oktober transparant zal zijn, kan op dit ogenblik alleen nog maar een ruwe schatting worden gegeven van de beheerskosten voor het product chatbot.

Ingeschatte exploitatiekosten

	2023	2024
Schermdelen		
Algemeen beheer	12.500	14.000
gebruikerslicenties	25.000	26.500
Chatbot platform		
Platformkosten algemeen	30.000 ¹	35.000
Licentiekosten	25.000	20.000 ²
Inhoudelijke beheerskosten chatbot aanmelden	25.000	18.000
Totaal (euro)	117.500	113.500

¹ Rekening houdend met een live date eind kwartaal 1 2023
² Rekening houdend met delen van licentiekosten met andere diensten die een thematische chatbot op het platform live brengen



Exploitatiekosten zijn kosten die gepaard gaan met het geheel van activiteiten voor het beschikbaar houden en de goede werking van de product overeenkomstig een afgesproken service level en omvat het preventief, correctief (bug fixing), adaptief (aanpassend aan updates van HW- en SW) en additief (evolutief/vernieuwend) onderhoud. Ook de kosten voor het borgen van de informatieveiligheid en de ondersteuning van gebruikers door de organisatie van een service desk (eerste lijn, tweede lijn toepassingsmanagement) en derde lijn) alsook de kosten voor het gebruik van externe databronnen en het evolutief opschalen van systemen als gevolg van toenemend gebruik en de daarmee gekoppelde hostingkosten. Ook kosten die gepaard gaan met het aansluiten van een entiteit op het systeem vallen hier onder.

////////////////////////////////////