

Marktverkenning ID Contact - reactie van OBI4wan

1 Introductie	1
1.1 Marktverkenning ID Contact	1
1.2 Documentatie	1
2 Introductie OBI4wan	1
2.1 Omschrijving van de organisatie	1
2.2 Klanten	2
2.3 Kans (wat OBI4wan zou kunnen ontwikkelen)	2
2.4 Ontwikkelervaring en team	2
3 Visie van OBI4wan op ID Contact	3
4 Technisch ontwerp	5
5 Indicatie van de kosten	5
6 Beschouwing van ontwerpkeuzes	6
7 Tot slot	6

1 Introductie

1.1 Marktverkenning ID Contact

ID Contact doet momenteel een marktverkenning rond ID Contact Chat, naast enkele andere soortgelijke verkenningen. Dit document is de reactie van OBI4wan op de gestelde vragen.

Laten we starten met de (misschien wel teleurstellende) boodschap: OBI4wan ontwikkelt eigen SaaS diensten en ontwikkelt geen systemen in opdracht van derden. Maar we geven wel graag onze visie mee en zijn zeer geïnteresseerd in de mogelijkheden die ontstaan met ID Contact.

1.2 Documentatie

- [Docs.idcontact.nl](https://docs.idcontact.nl)

2 Introductie OBI4wan

2.1 Omschrijving van de organisatie

- OBI4wan BV, Korte Hogendijk 2, 1506 MA Zaandam
- ca. [REDACTED] medewerkers, merendeel in NL, aantal ontwikkelaars in [REDACTED]

- Sinds 10 jaar: online media monitoring, webcare, chat, bots

2.2 Klanten

- Ruim [REDACTED] klanten, vooral in Europa
- Sterke focus op het publieke domein:
 - [REDACTED] overheden als klant
 - [REDACTED] gemeenten in NL, ca. [REDACTED] in BE
 - Veiligheidsregio's, omgevingsdiensten, GGD's en belastingkantoren
 - Landelijk: [REDACTED]

2.3 Kans (wat OBI4wan zou kunnen ontwikkelen)

In dit kader zijn onze live chat dienst en bot technologie relevant. Wij ontwikkelen met de groep gemeenten standaard content voor bots. De mogelijkheid van identificatie en authenticatie zou een belangrijke toevoeging zijn, die het aantal af te handelen vragen van inwoners sterk zou verhogen. Daarnaast helpt herkenning om het aantal vragen in een dialoog tot het minimum te beperken: 'eenmalige uitvraag, meervoudig gebruik'.

OBI4wan richt zich hierbij op de ontwikkeling van systemen die gemeenten in staat stellen, goede online dienstverlening te bieden.

2.4 Ontwikkelervaring en team

Wij ontwikkelen onze systemen volledig zelf. Daarvoor werken we in [REDACTED] teams, waarvan één team zich volledig richt op bots. In totaal gaat het om ca. [REDACTED] FTE. De teams werken in verschillende landen, maar de leden hebben doorlopend contact.

Integraties zijn voor ons werkveld cruciaal. We melden daarover graag het volgende:

- [REDACTED]. Onze eigen clients (web en app) werken zelf ook via de APIs;
 - Zaaksystemen (we kennen ze allemaal goed en werken al langer dan 10 jaar samen met de bekende partijen)
 - Afsprakensystemen ([REDACTED])
 - Intranetten
 - Archieven
 - Nieuwsbrieven
 - Narrowcasts
 - Telefooncentrales (ACDs)

- Kennisbanken
- NLU's (de taalherkenning van bots) van derden
- Chat widgets van derden
- Wij participeren in Common Ground sessies en denken daarmee een echte versnelling in het beschikbaar krijgen van gegevens te kunnen bereiken, met de noodzakelijke bescherming van de persoonsgegevens.

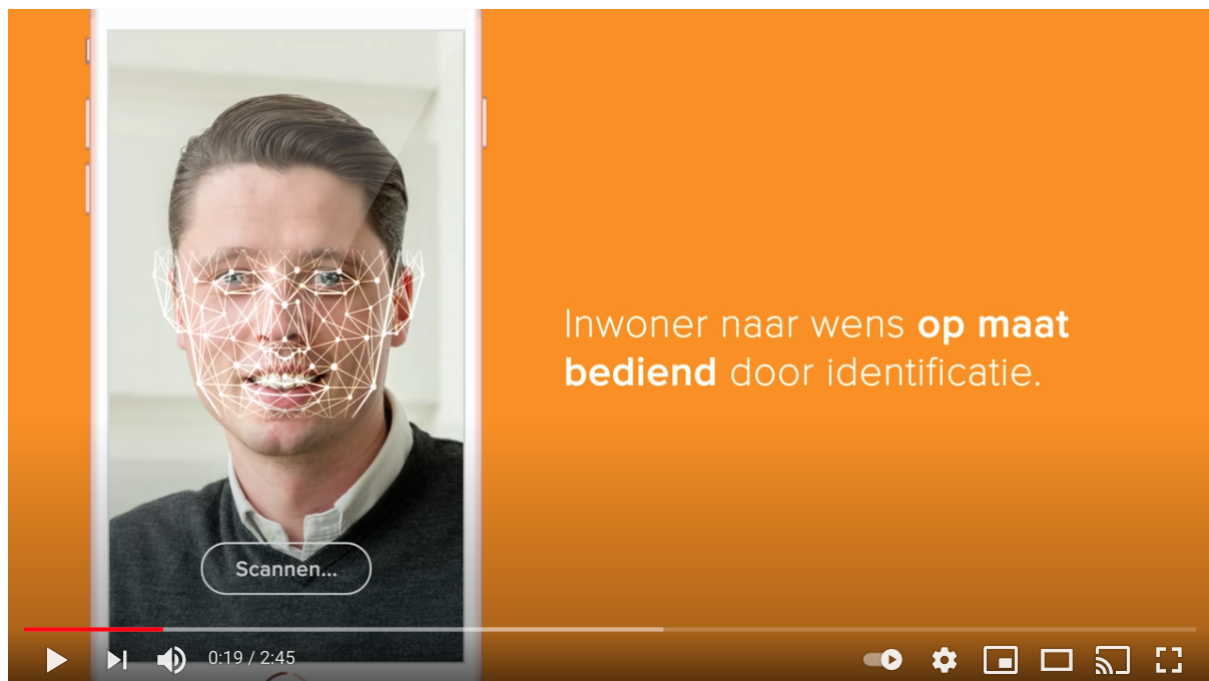
3 Visie van OBI4wan op ID Contact

In dit hoofdstuk beschrijven wij onze visie op ID Contact en ID Chat. We starten met een reactie op het wenkend perspectief uit de vraagstelling:

Beeldend voorbeeld	Reactie OBI4wan
Een inwoner opent de webpagina van de gemeente en kiest het gewenste kanaal en de gewenste authenticatiemethode. In dit geval kiest de inwoner voor 'veilig chatten'. De inwoner doorloopt het authenticatieproces en geeft toestemming om bepaalde attributen (persoonlijke gegevens) te delen met de gemeente. Hoe dit authenticatieproces precies verloopt, hangt af van de gekozen authenticatiemethode en is niet van belang voor de ID bellen-plugin. Deze persoonlijke gegevens worden kortstondig opgeslagen op de backend van ID Chat-plugin met als enige doel om ze aan de agent te tonen bij het aannemen van de sessie.	Wij denken dat de klantreis leidend is en dat inwoners niet vooraf kunnen inschatten of identificatie of authenticatie noodzakelijk is. Wij zouden hier schrijven: Een inwoner stelt een vraag. Op basis van herkenning van de bedoeling ('intent') volgt de <i>dialogoondersteuner</i> de beoogde route. Identificatie maakt het mogelijk om al bekende gegevens niet nogmaals te hoeven vragen. En waar noodzakelijk vindt een authenticatie plaats, zodat we met zekerheid transacties kunnen verwerken.
Het platform herkent de chattende inwoner en routeert deze naar een beschikbare KCC Agent. Bij deze agent worden de gegevens van de inwoner getoond op het scherm.	Beschikbare kanalen zijn wat ons betreft naast Live chat ook chatbot, WhatsApp, Facebook Messenger, Twitter DM, Google Business Messenger, Instagram Privéberichten. Daar waar in het proces gekozen is voor hulp door een medewerker, daar schakelen we het gesprek door. Het is overigens ook mogelijk dat na de medewerker, het gesprek weer door een (ro)bot voortgezet wordt. Criteria bij de keuze voor een kanaal: <ul style="list-style-type: none"> - kans op juist herkennen van de behoefte ('intent'); - taboe-vraagstukken (misschien liever via een bot dan met een mens); - 7 x 24 uur dienstverlening; - kostprijs van het contact;

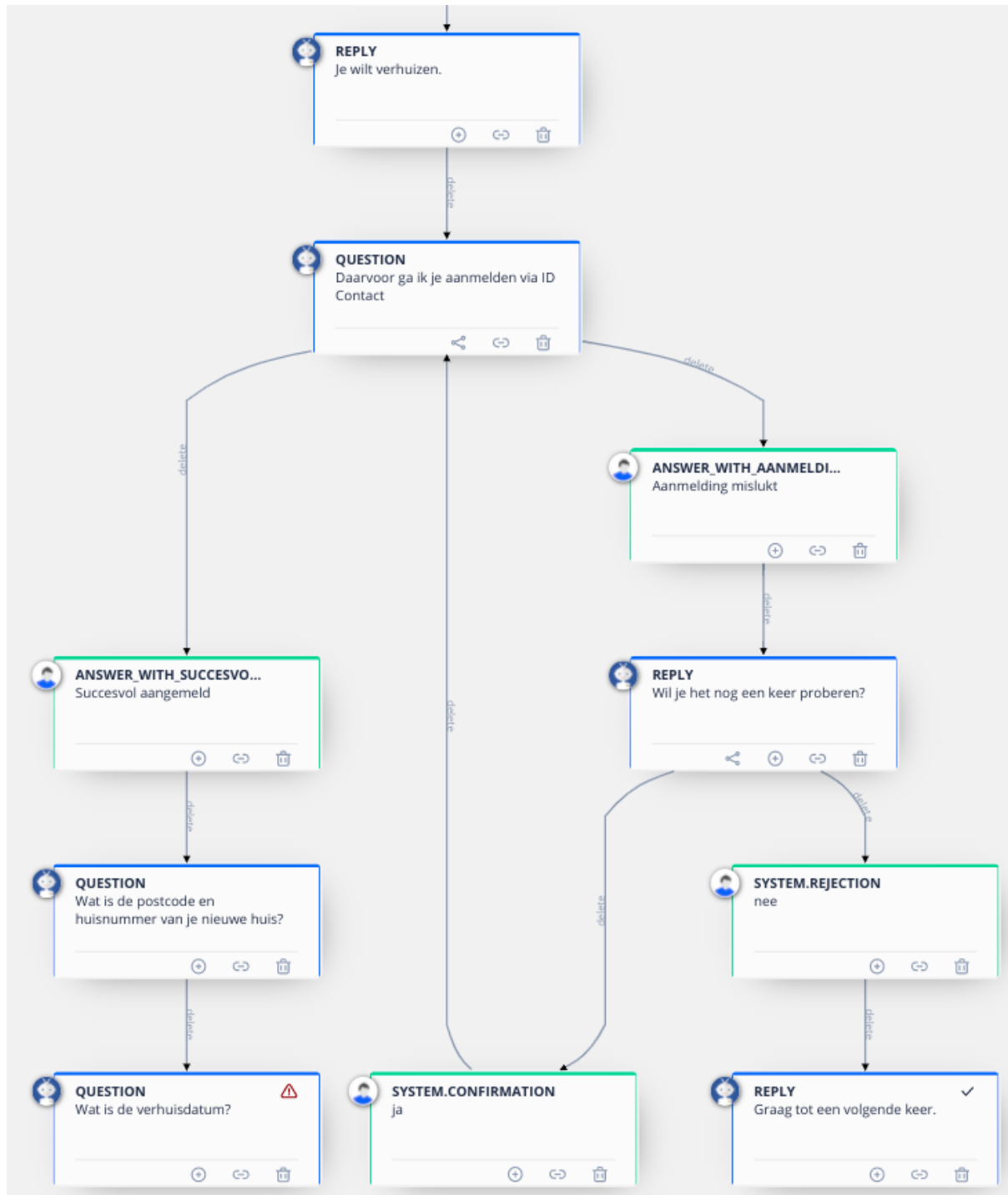
	<ul style="list-style-type: none"> - foutenkans en verantwoordelijkheid; - persoonlijke voorkeuren; - verschillen in snelheid (geen wachttijd); - beschikbaarheid van gegevens (of juist het niet beschikbaar hebben van informatie).
--	---

Alweer twee jaar geleden maakten wij [een animatie](#), bedoeld als wenkend perspectief. Een bot-dialoog met authenticatie wordt in deze animatie afgewisseld met een gesprek met een medewerker:



Onze focus ligt op het mogelijk maken van de gesprekken, de dialogen zelf dus. De ontwikkeling van een generieke landelijke authenticatie-voorziening valt voor ons buiten onze core business. Wij zouden heel graag een dergelijke generieke voorziening beschikbaar hebben: dat stelt ons in staat om het scala aan via chat en chatbot af te handelen vragen van inwoners stevig uit te breiden.

Voor ons zou dit betekenen dat wij een integratie maken tussen ons bot platform en ID Contact. In een plaat:



4 Technisch ontwerp

Nader uit te werken, maar voor ons nu buiten scope.

5 Indicatie van de kosten

Nader uit te werken, maar voor ons nu buiten scope.

6 Beschouwing van ontwerpkeuzes

Wij hopen op een generieke landelijke voorziening, waarmee 'de markt' toepassingen kan maken.

7 Tot slot

OBI4wan heeft natuurlijk al een paar keer mee mogen denken. Wij blijven graag verbonden met ID Contact en dat mag ook zijn als klankbord rond de te realiseren generieke authenticatie-voorziening. En natuurlijk lichten wij graag dit memo toe.

Groet,

[Redacted signature]