# Introductie

Waternet is een uitvoeringsorganisatie van de gemeente Amsterdam en het waterschap Amstel- Gooi en Vecht. Als enige waterbedrijf in Nederland zorgt zij voor de hele waterkringloop. We zorgen voor veilig, schoon en voldoende water. In de natuur en om te drinken. Zaken die voor iedereen belangrijk zijn. Daarom staan we midden in de maatschappij.

Jaarlijks handelt Waternet 600.000 klantgesprekken af en verstuurt 2.5 miljoen brieven en e-mails naar haar klanten. De klantcontacten worden afgehandeld aan de telefoon, via onze service balie en via live chat, welke is ondersteund door geautomatiseerde chat. Naast (externe) klanten hebben wij ook collega’s die vragen stellen aan onze interne servicedesk om hun werk nog beter uit te kunnen voeren. Op de interne service desk hanteren we dezelfde uitgangspunten, principes en doelen die we ook voor onze klanten hanteren:

* 80% klantvangen afhandelen zonder tussenkomst van menselijk handelen om ruimte te creëren voor excellente dienstverlening.
* Het bieden van een 8+ dienstverlening via alle kanalen.

Waternet heeft de ambitie een data-gedreven organisatie te zijn. Daarbij streven we naar volledige feiten-gebaseerde besluitvorming en zetten we binnen de IT in op moderne technieken ten aanzien van het inwinnen, verwerken en verrijken van (grote hoeveelheden) data.

# Kern van het vraagstuk

Waternet wil haar klantinteractie continue verbeteren en optimaliseren. Daarbij zetten wij sterk in op selfservice en geautomatiseerde afhandeling, naast excellente maatwerk afhandeling van die zaken die een menselijke ‘touch’ nodig hebben.

Daar waar mogelijk maakt Waternet gebruik van moderne IT-technieken. Op het gebied van selfservice en klantinteractie zijn wij daarom op zoek naar nieuwe technieken en concepten zodat wij onze geautomatiseerde dienstverlening verder kunnen verbeteren.

Waternet zoekt een partner op het gebied chatbottechnologie die kan helpen om bovengenoemde doestellingen zo efficiënt en doelmatig mogelijk te behalen. Deze partner levert techniek die in lijn is met onderstaande kaders.

# Architectuur en implementatiestrategie

Voor het realiseren van haar ambities zet Waternet in op verregaande automatisering en digitalisering. Ten behoeve van de uitvoering is een programma Digitalisering gestart waarbij op basis van Scrum/Agile technieken de doelstellingen incrementeel worden gerealiseerd.

Voor het vraagstuk factureren, innen en klantinteractie wordt gewerkt aan de onderstaande doelarchitectuur met als kernplatform Microdoft Dynamics 365 als onderdeel van een bredere Microsoft stack. Voor print & mail maken we gebruik van de diensten van Rotaform en onze online dienstverlening zowel in- als extern ontwikkelen we in Epi-server. Onlangs is de telefooncentrale aanbesteed en gegund aan Vodafone, conform de laatste technieken die beschikbaar zijn in de markt.

Momenteel worden de belangrijkste klantprocessen ondersteund door een Dynamics AX implementatie ten behoeve van de contractadministratie en facturatie van Drinkwater en het Gouw Belastingsysteem ten behoeve van het heffen en innen van Waterschapsbelasting. Waternet maakt daarnaast voor de uitoefening van haar taken gebruik van een grote verscheidenheid aan databronnen en administraties waarvan Maximo (IBM) ArcGIS (ESRI) naast Microsoft O365 de kern vormt.

# Uitgangspunten

In de invulling van haar IT-strategie hanteert Waternet een aantal uitgangsprincipes. Deze uitgangsprincipes zijn algemeen van aard en geven, in algemene zin, richting aan de invulling van de informatievoorziening van Waternet. Onderstaand worden de belangrijkste uitgangspunten en principes kort geduid.

**Key Platform only**

Waternet ontwikkelt haar digitalisering op een beperkt aantal key-platformen zijnde:

* Microsoft 365 (Azure, Dynamics & Office)
* Maximo Enterprise Asset Management Suite
* ArcGIS suite tbv van Geografische analyse

Platform only betekent in de kern dat alle oplossingen (systemen, applicaties) integraal deel uit moeten maken van het ecosysteem van het betreffende platform en moeten voldoen aan de eisen die het betreffende platform daaraan stelt. Oplossingen buiten de betreffende eco-systemen zijn niet toegestaan.

**Cloud first**

Waternet hanteert een cloud-first strategie. We opteren in algemene zin cloud-oplossingen boven on-premise oplossingen. Per oplossing en per oplossingstype vindt een nadere analyse plaats en wordt per geval bekeken op welke wijze de betreffende functionaliteit het best gehost kan worden.

**Eenmalige opslag, meervoudig gebruik**

Voor wat betreft het gebruik van data hanteert Waternet het adagium: eenmalige opslag, meervoudig gebruik. We opteren voor optimaal hergebruik van beschikbare data en het tegengaan van onnodige replicatie. Daar waar gegevens noodzakelijkerwijs gerepliceerd moet worden wordt master-data eenduidig vastgelegd. Daarbij ontkoppelen we data (opslag) en het functioneel gebruik van de data. Data moet vrij kunnen stromen en binnen verschillende functionele gebieden, processen en applicaties gebruikt kunnen worden.

**Hanteren van (open) standaarden**

Vanuit kosten-efficiëntie en het kosteneffectief kunnen borgen van lange-termijn ontwikkelingen hecht Waternet sterk aan het hanteren van (open) standaarden zoals die op verschillende gebieden zijn ontwikkeld. Binnen haar applicatieportfolio standaardiseert Waternet op de eerdergenoemde key-platformen. Voor (een diepe) integratie tussen de verschillende applicaties hanteert Waternet een API-strategie waarbinnen ook specifieke Waternet API-standaarden zijn gedefinieerd.

# Beoogde oplossing op hoofdlijnen

Zoals eerder aangeven zoekt Waternet een partner die kennis heeft van chatbot technologie en deze ook aanbiedt. Deze technologie moet Waternet helpen om klantvragen (in- als extern) af te handelen op een hoog niveau van klanttevredenheid en die hiervoor slim genoeg is om deze conversaties te voeren zonder tussenkomst van medewerkers van Waternet.

Waternet is gelet op - en met inachtneming van - in deze marktconsultatie genoemde aspecten op zoek naar:

* Hoe de oplossing bijdraagt aan de doelstellingen
* Hoe de voorgestelde oplossing past in de genoemde technische kaders
* Welke inspanningen de leverancier moet leveren
* Wat de toekomst kan bieden qua chatbot technologie
* Welke inspanningen Waternet moet leveren

Deze uitvraag is voor Waternet enkel en alleen om de markt te verkennen om de laatste mogelijkheden in de markt te verkennen en welke inspanning hiervoor nodig is.