

Implementatie Gem Rotterdam

Projectplan bij Subsidieaanvraag

Aanleiding

De gemeente Rotterdam ziet diverse aanleidingen om in 2021 een virtueel assistent/chat aan te kunnen bieden aan haar klanten.

- Uit analyses van klantsignalen blijkt dat onze klanten behoefte/interesse hebben aan/voor chat.
- Proceseigenaren laten weten dat zij efficiencyvoordelen zien door het inzetten van chat.
- Er komen steeds meer doelgroepen die nieuwe manieren van communiceren (zoals chat en voice) met de gemeente prefereren.
- Opkomst van nieuwe technologieën, zoals een virtuele assistent bieden nieuwe mogelijkheden ter verbetering van onze dienstverlening.
- Er lopen verschillende onderzoeken/projecten op diverse dienstverleningskanalen waar Gem als virtuele assistent een oplossing kan zijn. Naast de wens om chat te implementeren op de website, zijn er ontwikkelingen op het kanaal Telefonie (vervanging van de IVR) en staat op het wensenlijstje om WhatsApp als kanaal aan te gaan bieden.

Doelstelling

Het doel is meerledig:

- Primair betreft het de implementatie van de huidige versie van Gem als chatbot op onze website.
- Daarnaast heeft Rotterdam een bredere ambitie (die overigens aansluit bij de ambitie van Gem), denk hierbij bijvoorbeeld aan:
 - Inzet van Gem op andere kanalen (bijv. Telefonie en/of WhatsApp)
 - Uitbreiding van de producten in Gem (bijv. Aktes/Uittreksels, Bijstand, ...)
 - Uitbreiding van de functionaliteit van Gem (bijv. meertaligheid, standaard widget)
- Tenslotte wil Rotterdam graag bijdragen aan de uitbreiding van het Gem-initiatief, zoals opschaling van het aantal gemeenten, professionalisering, governance, enz.)

Resultaten

- Implementatie van de huidige versie van Gem in Q4 2021.
- Koppeling met de livechat-oplossing van OBI4wan bij go-live van Gem.

Aanpak

Techniek

De technische implementatie omvat:

- Aanpassen widget naar Rotterdamse (huis)stijl
- Implementatie widget op de website
- Inrichting koppeling Gem met OBI4wan

Content

In deze fase wordt GEM voorzien van lokale content. Dit omvat zowel lokale afwijkingen van de landelijke content, als wijzigingen die Rotterdam vanuit haar perspectief graag anders ziet. Uiteraard is de lijn wel om zoveel als mogelijk de landelijke content in stand te houden.

Adoptie

Tijdens de adoptiefase krijgen collega's van het KCC uitleg over de werking van GEM, de livechat en de werkprocessen die dat met zich meebrengt. In eerste instantie wordt livechat gebruikt als escalatiemogelijkheid van GEM. Zo kunnen KCC-collega's wennen aan de conversaties van livechat en de type vragen die er worden gesteld. M.n. in deze stap wordt de expertise van A&O Fonds ingezet.

Evaluatie

Om Gem te evalueren worden diverse aspecten ingezet:

- Koppelen met NPS om de klanttevredenheid te meten
- Analyseren (o.b.v. steekproef) van de gesprekken
- Inzetten van SiteImprove om de digitale klantreis te kunnen volgen
- Inrichten van een dashboard waarop de prestaties van Gem zichtbaar zijn

Planning

De noodzakelijke werkzaamheden worden uitgevoerd in de periode september – november 2021.

Organisatie

De projectorganisatie bestaat uit een multidisciplinair team bestaande uit vertegenwoordigers van de Gem-organisatie en diverse specialisten vanuit Rotterdam. Vanuit de business worden collega's van de vakafdeling betrokken, evenals collega's van de verschillende frontoffice teams. Om te zorgen dat Gem aansluit bij de dienstverleningsprincipes van Rotterdam haakt een adviseur dienstverlening aan en is contentmanagement vertegenwoordigd. Daarnaast halen alle benodigde specialisten vanuit de ICT-afdeling aan, zoals een technisch projectleider, security, privacy, recordmanagement en functioneel en technisch beheer.