



Business model voor de Buurbel

Dit document beschrijft een business model voor de Buurbel.



ZorgLab
Aalst



Stad Aalst

Versie:	1
Datum:	20/12/2019
Door:	Koen Willaert
Contact:	zorglab@aalst.be, Koen.Willaert@monkeyshot.be

Inhoudstafel

1. Inleiding	3
1.1. Definiëring	3
1.2. Achtergrond	3
1.3. Beschrijving van het project	3
1.4. Beschrijving van het Give a Day platform	3
2. Business model	3
2.1. Gebruikers	5
Doelpubliek	5
Waardepropositie	5
Kanalen	6
Customer Relationship	7
2.2. Operaties	7
2.3. De kosten	9
Verdienmodel	9
Inkomsten	9
Kostenstructuur	10
2.4. De stakeholders	10
2.5. Samenwerkingsmodellen Give a Day	11
3. IT architectuur	12
3.1. Systeem set-up proeftuin en verdere evolutie	12
3.2. Matchingplatform	14
3.3. Twilio	14
Twilio Studio	14
Voice API	14
SMS API:	14
4. Twilio pricing	15
5. Voorziene roll-out	17
6. Referentie	17

1. Inleiding

1.1. Definiëring

Dit document beoogt een business model te schetsen voor de Buurbel. Dit in zijn huidige set-up maar we willen eveneens een aantal pistes aanreiken voor verdere uitbreiding. Verder bundelen we ook alle pricing details en de kostenstructuur voor de verschillende componenten van het systeem. De input voor het business model werd verzameld tijdens een workshop met stakeholders van Stad Aalst waarbij het business model canvas werd gebruikt als leidraad.

1.2. Achtergrond

De Buurbel is het resultaat van een proefproject dat liep van januari tot december 2019. Het is een webapplicatie die in staat is gebruikers met elkaar in contact te brengen via telefoon. De Buurbel is tweemaal met succes gevalideerd via een proeftuinopstelling. De proeftuinen van Aalst en Dendermonde waren bedoeld om een eerste test uit te voeren van het project om zo te zien of het basisidee, niet sterk digitale ouderen in contact brengen via telefoon, gevalideerd kon worden.

1.3. Beschrijving van het project

De Buurbel wil niet-digitale oudere burgers via de telefoon in contact brengen met andere burgers uit de buurt met als doel het sociaal netwerk te verbeteren. Dit sociaal netwerk is een basisonderdeel om deze kwetsbare groep in staat te stellen beter aan zelfonderhoud te kunnen doen en op lange termijn mee te helpen aan langer zelfstandig wonen.

Het systeem van de Buurbel zal de ingeschreven burgers met elkaar in contact proberen te brengen door ze te telefoneren. De vraag om een koffie te drinken zorgt voor een introductie tussen twee mensen uit de buurt. Zo kunnen mensen hun netwerk langzaam laten groeien en ook verdiepen. Dit netwerk zou dan dienen als sociaal opvangnet en daardoor een betere zelfstandigheid ondersteunen.

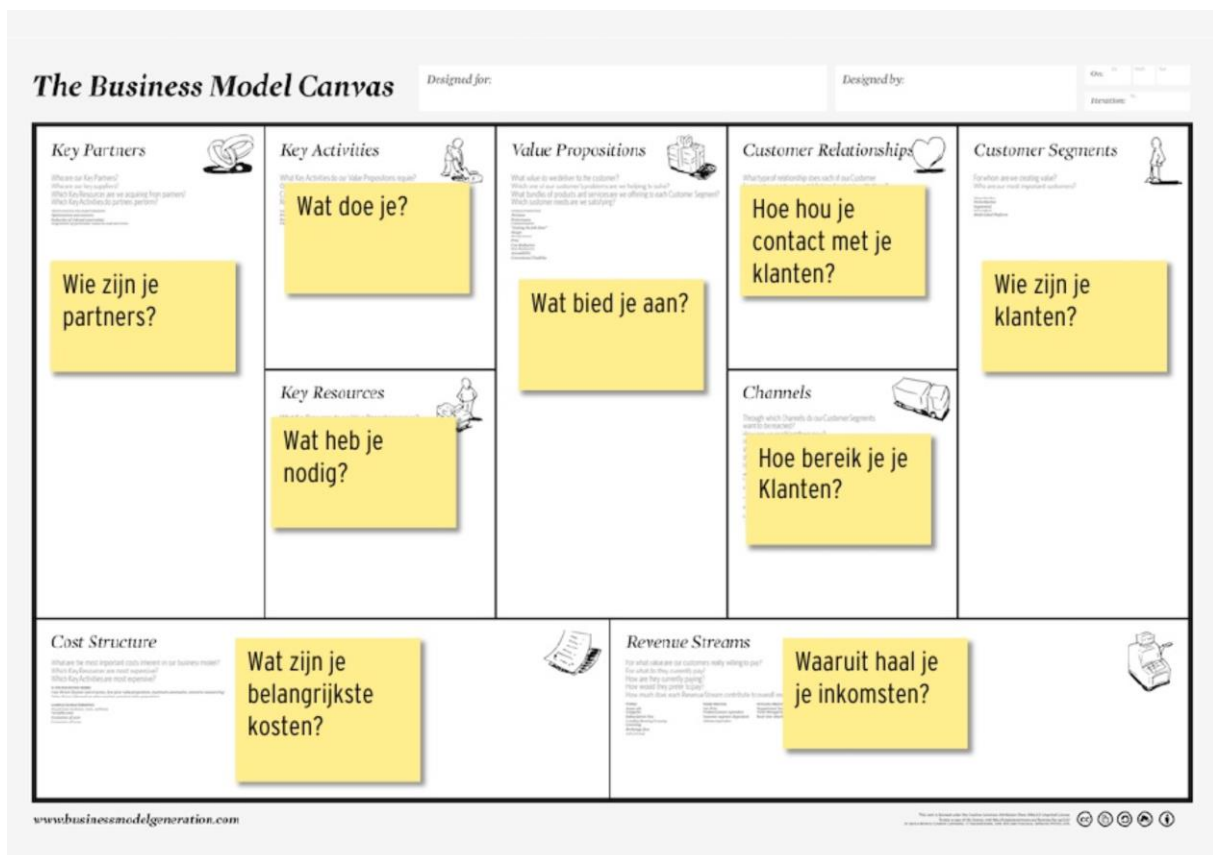
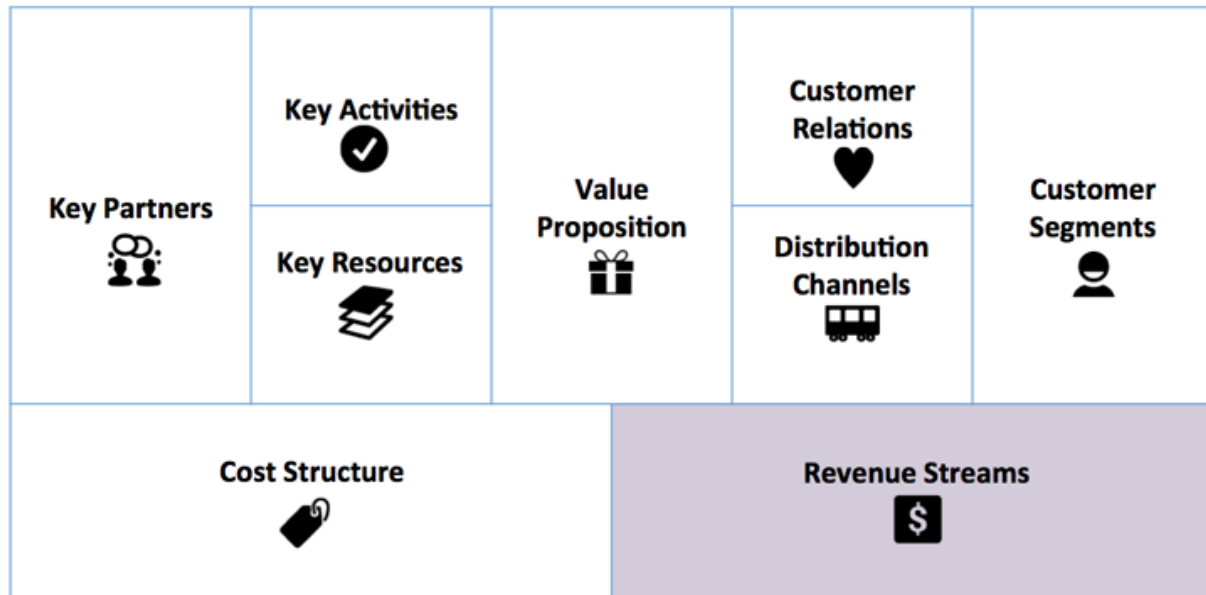
1.4. Beschrijving van het Give a Day platform

Give a Day is de naam van de technische implementator van het proefproject in 2019. Zij hadden reeds een webapplicatie die vrijwilligers koppelt met organisaties. De Buurbel is een aangepaste versie van deze bestaande applicatie met een uitbreiding van de telefoon als communicatiemedium.

2. Business model

Een 'business model' beschrijft op een modelachtige en holistische manier de logische verbindingen en de manier waarop een organisatie waarde genereert voor zijn klanten/gebruikers (in deze context burens). Een organisatie kan meerdere modellen tegelijkertijd gebruiken. De input voor het business model werd verzameld tijdens een

workshop met stakeholders van Stad Aalst waarbij het onderstaande business model canvas werd gebruikt als leidraad.



2.1. Gebruikers

Doelpubliek

Wat is het doelpubliek van de Buurbel? Welke segmenten kunnen we hierin onderscheiden?

Het beoogde doelpubliek *als gebruiker* zijn "buren" in de ruimste zin. In die zin behoren alle inwoners van Aalst tot de doelgroep. We onderscheiden nog verschillende segmenten waar ofwel primair op ingezet wordt ofwel een specifieke benadering vereist.

Primair:

- Bewoners met een beperkt netwerk
- Senioren

Specifieke benadering:

- Digitale versus niet digitaal (andere userinterface)
- Hulpbehoevende versus niet hulpbehoevend
- Behoeft aan sociaal contact versus praktische hulp (andere activiteiten)
- Jongeren (kunnen mogelijks actief aan hulpbehoevenden of ouderen gekoppeld worden)
- Mensen met netwerk die engagement willen opnemen (kunnen mogelijks actief aan hulpbehoevenden of ouderen gekoppeld worden)
- Kwetsbare groepen (extra aandacht om deze te bereiken en op te volgen)
- ...

Potentieel zou deze doelgroep verruimd kunnen worden in die zin dat ook "vrijwilligers" die niet in de onmiddellijke buurt wonen een dienst kunnen verlenen aan de hulpbehoevende buur of de buur met behoefte aan sociaal contact.

Het beoogde doelpubliek *als klanten* zijn de gemeenten en steden in Vlaanderen die willen in zetten op buurtgerichte zorg.

Waardepropositie

Wat is het voordeel dat de stad/gemeente biedt aan haar burgers/buren en de belangrijkste partners in de waardeketen? Wat houdt het product nu precies in en welke waarde heeft het voor potentiële gebruikers?

De huidige waardepropositie is de *initiatie van laagdrempelig sociaal contact*. Het is aangetoond (o.a. tijdens verschillende co-creatiessessies, diepte-interviews in het kader van dit project) dat dit een *rimpeleffect* kan generen in de zin dat voldoende en kwalitatief sociaal contact de drempels kan verminderen om een al dan niet latent aanwezige hulpvraag te

stellen. Deze waardepropositie kan verruimd worden in lijn met de toekomstige functionaliteit uitbreidingen van de Buurbel (bijvoorbeeld specifieke hulpvragen).

Qua functionaliteit zal de Buurbel buren contacteren ofwel volledig telefonisch ofwel gedeeltelijk digitaal en gedeeltelijk telefonisch. De Buurbel zal een eerste telefonisch contact moment aanbieden waarbij de bedoeling is dat twee met elkaar gematchte buren een afspraak maken om met elkaar koffie te gaan drinken.

Op deze manier zorgt de Buurbel voor een kwalitatief sociaal contact in de vorm van een gezellige babbel. Doordat de Buurbel de buren zelf actief opbelt wordt op die manier het ijs wat gebroken en wordt een antwoord geformuleerd op de drempel om zelf initiatief te nemen wanneer men behoefte voelt aan sociaal contact. Op die manier heeft de Buurbel ook als doel om verbindend te werken en de uitbreiding van het persoonlijk netwerk te faciliteren.

Kanalen

Via welke kanalen ga je als stad/gemeente de buren benaderen? Ga je direct of via indirecte kanalen? Dit kan een impact hebben op de kosten. Ga je een groot aantal partners nodig hebben of niet?

Zowel de stad Aalst als de partnerorganisaties beschikken over diverse communicatiekanalen om actieve promotie te voeren of informatie te verspreiden. Communicatiekanalen waarover de stad beschikt:

- Website van de stad
- Retro
- Chipka
- Koffiebus
- ...

Volgende partnerorganisaties werden geïdentificeerd:

- Antennes
- Zorgverleners
- LDC (lokaal dienstencentrum)
- Kleine buurtwinkels
- Buurtorganisaties
- Woonzorgcentra

Informatiespreiding kan via website, digitale communicatie, flyers, (stads)magazine maar ook face to face. Ook mond aan mond reclame word in deze context als een belangrijk kanaal gezien.

Naast een communicatieve functie zie we ook een wervende en operationele functie weggelegd voor bepaalde partners zoals buurtorganisaties, buurtopbouwwerk, LDC's en woonzorgcentra. Voorbeelden van operationele functies zijn 1^{ste} lijns opvang van gebruiker, regie, opvolging gebruik, contentmanagement etc.

Customer Relationship

Hoe zal de relatie met de burens onderhouden worden?

- Via de Buurbel
- Via mail
- Gebruikers offline samenbrengen voor evaluatie/ideeën
- Koffiebus
- Contactdag (jaarlijks)
- ...

Hoe zal de relatie met andere gemeenten/steden onderhouden worden?

Contactname/initiatie kan via Give a Day verlopen, Stad Aalst wordt steeds meegenomen in regiefunctie.

2.2. Operaties

Hoe levert de stad/gemeente dit voordeel (partners, activiteiten, middelen)? Onderstaande lijst omvat zowel de core- als enkele nevenactiviteiten:

Productownership + ontwikkeling + testing (Stad Aalst, Give a Day)

- Investeren in toekomst/verbeteringen
- Opbouw & up to date ICT
- Product beheren

IT operations hosting service (Give a Day)

- Toezicht correctie IT dienstverlening door Give a Day
- Volgens SLA overeenkomst
- Systeem aanbieden

Helpdesk gebruikers Buurbel (Stad Aalst, Give a Day en partnerorganisaties)

- Eerste opvang

- Doorverwijzing Give a Day
- Opvolging doorverwezen issues
- 2^{de} lijns (Give a day)

Communicatie en marketing (Stad Aalst, Give a Day)

- Communiceren naar de burger: marketing (digitaal, papier, F2F)
- Product kenbaar maken via verschillende kanalen
- Burgers motiveren
- Luisteren naar input/noden eindgebruikers
- Suggesties capteren

Partnerschappen uitbouwen (Stad Aalst)

- In buurten om meer tractie te generen
- Samenwerking met de buurtactoren
- Ambassadeurs zoeken
- Partners zoeken om niet digitale burgers op het platform te registreren
- Partners warm maken om hun gebruikers toe te leiden

Inhoudelijke en impact assessment (Stad Aalst, Give a Day)

- Data analyse
- Wetenschappelijke opvolging en onderzoek
- Evaluatie en impact onderzoek

Content management (Stad Aalst, Give a Day)

- Productie content (audio messages)
- Content strategie uitbouwen
- Aanpassen content

Key Resources

Wat is er nodig om de Buurbel te lanceren en operationeel te houden?

- IT service /provider
- SLA om de relatie tussen eindgebruiker en stad Aalst tav Give a day als IT provider te organiseren
- Project coördinatie ("kapiteinsfunctie"): teams binnen de Stad Aalst dat de operationele lead nemen
- IP van de Buurbel dat duidelijk omschreven wordt
- Buurtopbouwers en eventuele andere partnerorganisaties: medeverantwoordelijk voor de uitrol
- Financiële ondersteuning verzekeren

2.3. De kosten

Verdienmodel

Een 'verdienmodel' beschrijft de structuur van hoe een organisatie in case stad/gemeente inkomsten genereert. Het hieronder toegelichte verdienmodel is opgesteld vanuit het perspectief van Stad Aalst rekening houdend met het business model van Give a Day. We beschrijven geen verdienmodel voor andere gemeenten die klant worden. Hiervoor verwijzen we naar het verdienmodel van Give a Day zelf (zie bijlage_Business model canvas Give a Day).

Inkomsten

De inkomsten worden voornamelijk gegenereerd uit een jaarlijkse licentiekost, die (eventueel) aangevuld wordt met een eenmalige opstartkost. Deze inkomsten worden geïnd door Give a Day die een contractuele overeenkomst onder vorm van een Service Level Agreement afsluit met verschillende klanten (gemeenten en steden). Als mede producteigenaar, IP eigenaar en leverancier van verschillende diensten (productownership, content, testing etc) is Stad Aalst volgens contractuele afspraken met Give a Day geen licentiekosten verschuldigd en ontvangt een nog verder af te spreken percentage van de profitshare als compensatie voor het IP eigendom, de ingebrachte assets (bv. content) en dienstverlening (zie infra). Stad Aalst investeert hun deel van de profitshare terug in het product de Buurbel in de vorm van verdere productontwikkeling.

Momenteel wordt uitgegaan van een jaarlijkse licentiekost van 30c per inwoner met 5,000€ minimum per jaar inclusief 3,000€ telefoniekosten voor de operationele kost van Twilio. De gemiddelde inkomsten per gemeente (20,000 inwoners) worden geschat op 6,000€ waar het streefdoel is om de Buurbel uit te rollen in meer dan 34 gemeenten. Deze bedragen kunnen nog aangepast worden in functie van de verdere contractuele besprekingen tussen Stad Aalst en Give a Day.

Volgende activiteiten (zie resources) zijn voorwerp van verdere contractuele besprekingen tussen Stad Aalst en Give a Day:

- Productownership + ontwikkeling + testing (Stad Aalst, Give a Day)
- IT operations hosting service (Give a Day)
- Helpdesk gebruikers Buurbel (Stad Aalst, Give a Day en partnerorganisaties)
- Communicatie en marketing (Stad Aalst, Give a Day)
- Partnerschappen uitbouwen (Stad Aalst)
- Inhoudelijke en impact assessment (Stad Aalst, Give a Day)
- Content management (Stad Aalst, Give a Day)

Verder kunnen project subsidies een complementaire bron van inkomsten vormen. Stad Aalst oriënteert zich wat de mogelijkheden zijn op dit vlak. Subsidies kunnen eventueel aangewend worden voor verdere productontwikkeling, vermarkting of evaluatie/wetenschappelijk onderzoek.

Aanvullend kunnen vanuit Zorglab of andere teams uit Stad Aalst consultancy diensten (bv. in de vorm van hulp bij opstart) en andere diensten aangeboden worden (bv. contentcreatie) die op een ad hoc basis af te spreken zijn met de gemeenten en steden die klant worden.

Kostenstructuur

Qua kostenstructuur onderscheiden we de IT operationele kosten van Give a Day en de kosten voor de hierboven opgesomde activiteiten opgenomen door stad Aalst.

Onderstaand is een voorstel opgenomen qua kostenstructuur opgesteld vanuit Give a Day. Dit voorstel is momenteel voorwerp van onderhandeling:

- ½ Community builder buurtgerichte zorg en 1ste lijn: +- 35,000 €/jaar
- Opstartkosten: 5,000 € eenmalig per gemeente
- Onderhoud, tech support en debugging: 1 FTE IT: 65,000 €/jaar
- Hosting en telefoniekosten +- 15c/jaar per inwoner, bij 5% penetratiegraad
- Marginale Kosten totaal: 100,000 €/jaar
- Variabele kosten per Gemeente (gemiddeld 20,000): 3,000 € jaarlijks telefoniekosten, 5,000 € eenmalige opzetkost

Vanuit Stad Aalst wordt momenteel gewerkt op een detaillering van de kostenstructuur voor volgende activiteiten:

- Productownership + ontwikkeling + testing
- Helpdesk gebruikers de Buurbel
- Communicatie en marketing
- Partnerschappen uitbouwen
- Inhoudelijke en impact assessment
- Content management

Deze kostenstructuur zal worden meegenomen in de verdere samenwerkingsbesprekingen met Give a Day.

2.4. De stakeholders

Volgende partners werden geïdentificeerd:

IT dienstverleners

- Twilio
- Give A Day

Stadsdiensten

- Coördinatie/aanspreekpunt/"kapitein" functie (afbakening puur operationeel of productontwikkeling?)
- Juridische dienst
- Front office (balie en contactcenter)
- Communicatie
- IT dienst stad (consultancy SLA, data etc.)
- Dienst inburgering
- Vrijwilligersloket

Andere

- Hogeschool/universiteit (UGent; BAS): o.a. evaluatie onderzoek
- LDC's (lokaal dienstencentra)
- Sociale huisvestingsmaatschappijen
- Sociale organisaties
- Buurt comités
- Organisaties/personen die aan huis komen

2.5. Samenwerkingsmodellen Give a Day

Het samenwerkingsmodel is momenteel voorwerp van verder onderzoek en besprekingen. De verschillende te onderzoeken pistes variëren van een heel intense samenwerking in de vorm van joint venture over een contractuele overeenkomst tussen Stad Aalst en Give a Day tot het stopzetten van de samenwerking waarbij Stad Aalst in dat geval kan opteren om zelf een IT oplossing te voorzien voor de Buurbel.

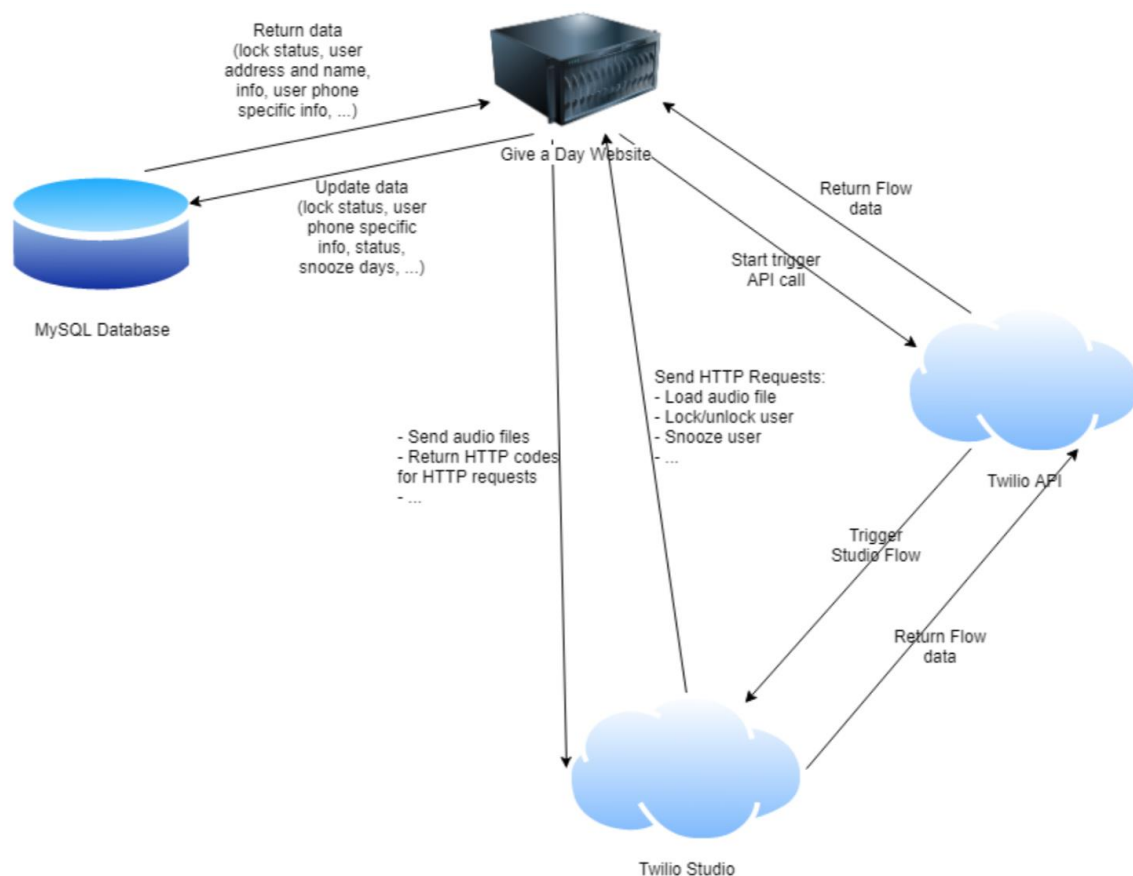
In het geval van een joint venture kunnen verschillende formules besproken worden in functie van ingebrachte resources vanuit Stad Aalst. In geval van een klassieke contractuele overeenkomst tussen twee afzonderlijke partijen is het belangrijk om afspraken rond IP en (operationeel) productownership duidelijk te definiëren.

3. IT architectuur

3.1. Systeem set-up proeftuin en verdere evolutie

Onderstaand architectuur schema toont de proeftuin set-up. We kunnen ervan uitgaan dat de eerste roll-outs van het systeem gebaseerd zullen zijn op deze opzet. In latere fasen kan deze architectuur wijzigen naarmate eventuele extra partners nieuwe services aanleveren of consumeren. We verwachten dan ook dat de complexiteit van de IT architectuur zal toenemen.

In deze fase onderscheiden we twee IT partijen: Give a Day (Website/matchingplatform + database) en Twillio (Studio en API's).



Gezien momenteel de verdere samenwerking met Give a Day wordt besproken, is moeilijk om een duidelijke IT roadmap te definiëren voor de Buurbel. Wel kan aangenomen worden dat nieuwe versies van de IT architectuur meer gelaagd zullen zijn met bijkomende componenten en bijkomende integraties. In lijn met de adviezen van Imec kan gedacht worden om een *rule engine* als een aparte component te zien (los van Give a Day platform). Mogelijks kan een *rule engine* geïntegreerd worden in een 'service platform'. Dit service platform kan meerdere services hosten specifiek voor de Buurbel alsook over een eigen

datahub beschikken. In die optie zou Give a Day's platform gezien kunnen worden als een bronsysteem dat matchingdata doorstuurt naar het serviceplatform, ook andere systemen (bijvoorbeeld huidige systemen die data van burgers bevatten van Stad Aalst) zouden matching data kunnen doorsturen. Op die manier kunnen meerdere dataplatformen geïntegreerd worden gezien de kernfunctionaliteit van de Buurbel in het serviceplatform zit.

Verder wordt in het adviesrapport van Imec uitgebreid ingegaan op de mogelijkheden van artificiële intelligentie (AI) of machine learning. Alhoewel potentieel interessant zien we nog heel wat schaalbaarheid mogelijkheden vooraleer deze AI toepassingen onontbeerlijk worden. Wanneer deze toepassingen geïntegreerd zouden worden zal dit zijn impact hebben op de architectuur. Wanneer voor een serviceplatform oplossing gekozen wordt zijn AI toepassingen eenvoudiger te integreren.

Momenteel is het systeem hardgecodeerd. In lijn met advies vanuit Imec is dit *"voor de huidige oplossing zeker toereikend aangezien de oplossing vrij statisch is (er wordt profiel-informatie of parameters of behoeften beschouwd die telkens kunnen uitbreiden) en niet zo complex. Hierdoor blijft de code overzichtelijk, zowel voor de ontwikkelaars (onderhoudbaarheid) als de domeinexperten (interpretatie van correctheid)."*

Wanneer in de toekomst de complexiteit van de matching zou uitgebreid worden door additionele profielinformatie en parameters in rekening te brengen (bv. competenties, interesses, ...), het aantal activiteiten/hulpvragen zou uitbreiden of ook contextparameters toe te voegen (beschikbaarheden, tijdstip contactname) dan is het aan gewezen in lijn met het advies van Imec om *"over te gaan naar een kennisgedreven techniek gebaseerd op regelgebaseerde systemen. Hier kunnen de domein experts van Stad Aalst eerst zelf aangeven hoe deze parameters en profielen in rekening moeten gebracht worden om de burens te matchen. Het gebruik van een regelgebaseerd systeem zal de onderhoudbaarheid, wisselwerking met domeinexperten (interpretatie) en uitbreidbaarheid ten goede komen wanneer de oplossing complexer wordt (meer parameters beschouwd)."*

Naast kleinere functionele aanpassingen in de callflow op basis van de resultaten van de proeftuin werden volgende productuitbreidingen op de roadmap geplaatst:

- Een *inbound* call: functionaliteit die toelaat dat een buur het systeem zelf opbelt als aanvulling op de huidige *outbound* call waarbij het systeem de burens opbelt
- Content distributie: functionaliteit die toelaat om vanuit de stad/gemeente op een min of meer dynamische manier content te integreren in de call (bv. aankondiging van een activiteit in de wijk)
- Grafisch dashboard: functionaliteit die toelaat om op een grafische manier het gebruik van de Buurbel te kunnen opvolgen
- Uitbreiding activiteiten: momenteel belt de Buurbel burens op voor een sociale activiteit (koffie drinken), dit zou uitgebreid kunnen worden met andere activiteiten.

3.2. Matchingplatform

Give a Day biedt aan gemeenten en steden de Buurbel als SaaS oplossing (Software as a Service) aan. De gemeenten en steden (of eventuele andere opdrachtgevers) betalen een jaarlijkse licentie voor het gebruik van het systeem, technische ondersteuning en doorontwikkeling van het systeem. Het geheel aan afspraken, operationele requirements en support bij technische issues wordt vast gelegd in een SLA (Service Level Agreement). Op heden werd nog geen SLA document overgemaakt. Dit zal verder opgenomen worden in de samenwerkingsbesprekingen met Give a Day.

3.3. Twilio

Twilio is het platform waarmee telefonisch met de gebruiker geïnterageerd wordt. In het huidige opzet wordt gebruik gemaakt van 3 Twilio producten:

Twilio Studio

Via dit platform worden de verschillende calls gebouwd, geconfigureerd en verbindingen opgezet tussen de callflows en de Twilio API's alsook het matchingplatform.

Voice API

Via deze API (Application Programming Interface) kunnen gebruikers van de applicatie telefonisch bereikt worden. Ook conference calls tussen gebruikers van het systeem kunnen hiermee opgezet worden. Deze API kan uitgebreid worden met een aantal optionele services zoals "Answering Machine Detection" (AMD). Deze service poogt te detecteren of een persoon bereikt werd tijdens een uitgaand gesprek dan wel een antwoordapparaat of fax heeft bereikt. AMD werd tijdens de ontwikkelingsfase intern getest. Na analyse van de testresultaten werd besloten om deze service voorlopig niet te activeren. Dit omdat een relatief hoge "latency" een eerdere onaangename gebruikerservaring oplevert. De gebruiker diende namelijk 4 seconden te wachten wanneer hij werd opgebeld vooraleer hij een stem hoort. Deze tijdspanne heeft het systeem momenteel nodig om met een goede accuraatheid menselijk tussenkomst van voicemail/fax te scheiden. De verwachting is dat deze latency in de nabije toekomst door Twilio default lager wordt ingesteld. In dat geval kan het wel opportuun zijn om de service te activeren.

SMS API:

Via deze API kunnen gebruikers van de applicatie via SMS bereikt worden. In het huidige opzet wordt deze API gebruikt voor de validatie van het telefoonnummer dus enkel voor de registratie van nieuwe gebruikers.

4. Twilio pricing

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de verschillende tarieven die Twilio aanrekend voor het gebruik van hun platform, API's en services.

Twilio product	Service	Unit price	Formula
Studio	Flow	0,001 \$ per flow execution (first 1000 flow executions per month are free)	Pay-as-you-go
Studio	Invocation	0,0001 \$ per invocation (first 10000 invocations per month are free)	Pay-as-you-go
Studio	Assets	0,0001 \$ per request (first 10000 requests per month are free)	Pay-as-you-go
Voice API	Local calls	0,0600 \$ per min (starting price)	Pay-as-you-go
Voice API	Mobile calls	0,0300 \$ per min (starting price)	Pay-as-you-go
Voice API	Conference calls	0,0018 \$ per participant per min	Pay-as-you-go
Voice API	Answering machine detection	0,0075 \$ per call	Pay-as-you-go
SMS API	Sending text messages	0,1000 \$ per SMS	Pay-as-you-go

Twilio rapporteert kosten per module (zie onderstaande voorbeelden) en niet gedetailleerd per gesprek. Vandaar dat een kostensimulatie nodig is op basis van gemiddelde duur per type call.

Voorbeeld SMS -> \$0.1 kost :

Message Details

Properties

ACCOUNT SID: ACf72625f52e870c70aaa44a609c394c57 FROM: +32460229123
API VERSION: 2010-04-01 TO: +32473363847
BODY: Je verificatiecode is 609XR. Deze code is maximaal 2u geldig. SEGMENTS: 1
DATE CREATED: 11:18:30 UTC 2019-10-09 PRICE: -0.1
DATE SENT: 11:18:30 UTC 2019-10-09 MESSAGE SID: SAffh298cfd8766c394a9545cd15df29d
DATE UPDATED: 11:18:31 UTC 2019-10-09 STATUS: DELIVERED
ERROR CODE: 0

← Previous Message Next Message →

Associated Costs

BILLABLE ITEM	QTY	COST
BELGIUM Outbound SMS - Proximus	1	0.1

Voorbeeld Voice API: (1min = \$0.03):

Call Details

Properties

CALL SID: CAff9b83cdc845b5179e140640cc9bbe2 END TIME: 10:23:57 UTC 2019-09-01
ACCOUNT SID: ACf72625f52e870c70aaa44a609c394c57 FROM: +3278250300
API VERSION: 2010-04-01 GROUP SID:
CALLER NAME: PH1acda4414cbcab2ffc0946d29e035cfd
DATE CREATED: 10:23:03 UTC 2019-09-01 PRICE: -0.03
DATE UPDATED: 10:23:57 UTC 2019-09-01 START TIME: 10:23:13 UTC 2019-09-01
DIRECTION: Outbound API STATUS: Completed
DURATION: 44 TO: +32473363847

Next Call →

Associated Costs

BILLABLE ITEM	QTY	COST
Programmable Outbound Minute - Belgium - Mobile - from EEA	1	0.03
Say Characters	7	0
Say Seconds	2.0004	0

Conference

Details

Properties

DATE: 2019-09-23 07:58:41 UTC COST: \$0.00112
QUANTITY: 0.45

← Previous Next →

Associated Costs

BILLABLE ITEM	QTY	COST
Conference Minute - Europe - Dublin	0.45	0.00112

Onderstaand is een voorlopige inschatting opgenomen van tijdsduur per type call. Volgend schema visualiseert de calls: https://mupvut.axshare.com/#g=1&p=interaction_flow_-_zonder_externer_variabele_0_3_1&c=1

Linkerflow 'happy path' zonder conference: iets meer dan 1 minuut gemiddeld

- Linkerflow 'happy path' zonder conference + loop "meer info" = + 2min
- Linker flow die op voicemail terecht komt: - 1min
- Rechterflow zonder conference: +/- 1 min
- Rechterflow die op voicemail terecht komt: -1 min

5. Voorziene roll-out

Naast Stad Aalst werd er ook in Dendermonde een proeftuin georganiseerd. Verder is op dit moment nog te vroeg voor volledig roll-out plan. Het streefdoel is wel om de Buurbel in meer dan 34 Vlaamse steden en gemeenten te implementeren.

6. Referentie

Burenmatcher -adviesstudie Imec: rapport op te vragen via Stad Aalst