PROJECT INITIATIE DOCUMENT : **HULP BIJ GEBRUIK VAN AANMELDEN EN E-LOKETTEN: HYBRIDE HULPVORMEN TUSSEN DIGITAAL EN CONTACTCENTER**

projectcluster: generieke loketcomponenten

datum / versie: 26/04/2022

contactpersoon: tania huybrechts

e-mail: tania.huybrechts@vlaanderen.be

1. PROJECTOMSCHRIJVING

A. ALGEMENE PROJECTOMSCHRIJVING

In de visienota Vlaanderen Radicaal Digitaal van de Vlaamse Regering:
Er is voldoende aandacht voor zij die minder gemakkelijk contact maken met de overheid. Digibeten worden ondersteund in het project begeleid digitaal. Het Agentschap Informatie Vlaanderen zal, in samenspraak met de lokale besturen en andere partners actief rond e-inclusie, vorm geven aan dit initiatief. Met het contactcenter 1700 zorgen we eveneens voor een bereikbare overheid en een vlotte toegang tot haar dienstverlening

Binnen deze visie willen we inzetten op de uitbouw van enkele technologische componenten die de vlotte overgang vormen tussen online hulp en offline ondersteuning van contactkanalen. Ze bieden een generieke bijkomende functionaliteit op generiek toegangsbeheer en e-loketten van de Vlaamse overheid, ontsloten via Mijn Burgerprofiel en Vlaanderen.be webplatform.
Algemene doelstelling is

- Bijkomende functionaliteit voorzien op bestaande generieke loketcomponenten (Vlaams Toegangs- en gebruikersbeheer, Mijn Burgerprofiel)
- E-inclusie: de drempels voor gebruik van digitale kanalen verlagen, voor het aanmelden op e-loketten en het vinden van de juiste webinformatie op Vlaanderen.be

Na te streven extra benefits met dit project

- Technologiekennis van de eigen organisatie verhogen: Kennis en ervaring met chatbot-technologie verwerven om deze goed voor diensten binnen webplatform te kunnen inzetten
- Met deze extra hulpmiddelen op termijn verlagen van het aantal mensen dat nog hulp van een voorlichter nodig heeft en zo de kost voor contactcentercontacten inperken

B. PRIORITEIT 1: DREMPELS VAN AANMELDEN OP E-LOKETTEN VAN DE VLAAMSE OVERHEID VERLAGEN

We willen prioritair inzetten op het verlagen van de drempels bij het aanmelden op de e-loketten van de Vlaamse Overheid. Dit willen we enerzijds doen door in te zetten op maximale self-service, gecombineerd met de mogelijkheid van rechtstreeks contact met een operator die op dat moment op de meest efficiënte manier kan helpen.

Maximale self-service : een intelligente chatbot die ondersteunt bij het aanmelden.

De huidige verouderde digitale hulpwidget die zichtbaar is op de aanmeldpagina's van de Vlaamse Overheid, gehost op de end-of-life Drupal 7, biedt bij digitaal aanmelden op dit ogenblik contactkanalen en een beperkt aantal statische FAQ-vragen per aanmeld-type. Per jaar komen er ongeveer 43.700 contacten op de contactkanalen van 1700 binnen met vragen specifiek over het generieke Toegangs- en gebruikersbeheer van de Vlaamse overheid (cijfers april 2020 tot maart 2021).

De huidige (chatbot)technologieën kunnen daar betere oplossingen bieden en kunnen helpen bij het aanbieden van begeleiding op maat en dit 24u op 24u. Het biedt contactcenter 1700 de mogelijkheid om met technologie het aantal contacten gericht te kunnen beperken zonder verlaging van de klantvriendelijkheid en om voor bepaalde vragen 24/7 een oplossing te kunnen voorstellen.

We willen deze vervangen door een "FAQ" chatbot voor digitaal aanmelden:

- starten vanuit een gestelde vraag van de burger
- op basis van de contextinfo (e-loket, aanmeldkeuze, gebruikte browser en device) enkele bijvragen stellen
- om de burger te leiden naar de juiste oplossing

Contactcenter 1700 zal op 2 manieren een trekkende rol spelen in de ontwikkeling van generieke functionaliteit in dit verband

- De ervaring en opgebouwde kennis in het contactcenter kan als bron worden gebruikt om deze bots zo goed mogelijk te laten aansluiten op burgervragen zoals ze nu in contactcenter gesteld worden.
- Wanneer een chatbot niet het verhoopte resultaat heeft voor een burger moet deze tijdens openingsuren van het contactcenter naadloos en met dit duidelijke voortraject kunnen terecht komen bij een voorlichter voor verdere hulp.

Doelstellingen:

- Het gebruik en bereik van de Vlaamse e-loketten verhogen bij hun klantendoelgroep
- contacten in het contactcenter vermijden
- Ook buiten de openingsuren van het contactcenter meer op maat verder kunnen helpen met deze manier van digitale begeleiding
- Als aanbieder van centrale contactkanalen ervaring opdoen met technologieën die contactvermijding bewerkstelligen en deze ervaring kunnen hergebruiken bij andere ondersteuningsvragen van Vlaamse overheidsdiensten

Projectonderdelen:

- detailanalyse gebruik van de huidige hulpwidget functionaliteit
- data-analyse chatsessies aanmelden met het contactcenter
- functionele en contentmatige analyse vertaling van veel gestelde vragen naar chatbot
- technische analyse webtelefonie en de mogelijkheden tot schermdelen
- ontwikkeling van de functionaliteit, inclusief tevredenheidsmeting bij gebruik ervan
- integratie met de back-end systemen voor vlotte doorstroom van contacten van chatbot naar voorlichter waar dit nodig is

Hulp bij aanmelden voor digibeten: webtelefonie met de mogelijkheid tot schermdelen

Om het gebruik van e-loketten van Vlaamse overheidsdiensten ook mogelijk te maken bij burgers die minder digitaal vaardig zijn (en self-servicemogelijkheden onvoldoende) is het aangewezen contactkanalen te voorzien die een uitstekende klantenondersteuning kunnen waarborgen. In het

ideale scenario kan de klant rechtstreeks bellen vanop de betrokken aanmeldpagina en is er de mogelijkheid om het scherm te delen met de operator.

Doelstellingen:

- burgers ook kunnen verder helpen wanneer ze niet weten hoe technische vragen van de helpdesk te beantwoorden
- sneller kunnen inspelen op context zoals browser en versies om beter te kunnen begeleiden en adviseren bij foutboodschappen die een burger krijgt
- een efficiënter en daardoor kwaliteitsvoller en korter contact
- stimuleren van een positieve klantervaring en het wegwerken van frustraties bij het aanmelden
- klanten helpen zodat ze in de toekomst zélf aan de slag kunnen (zelfredzaamheid verhogen)
- deze technologie leren kennen en inzetten op een centrale bouwsteen om vragen van Vlaamse overheidsdiensten voor begeleiding bij gebruik van e-loketten beter te kunnen beantwoorden

projectonderdelen

- juridisch vooronderzoek naar de mogelijkheden van schermdelen binnen een AVG context
- ontwikkeling van de functionaliteit binnen de context van een proefproject met Mijn burgerprofiel en aanmelden ACM-IDM
- uitbouw van een nieuwe technische component "webtelefonie met de mogelijkheid tot schermdelen"
    - nieuwe integratie tussen de front-end en contactcenter CTI-omgeving
    - voorzien van specifieke functionaliteit om van webtel-oproep makkelijk te kunnen schakelen naar additionele chatsessie (waarbij met de burger dan ook schriftelijk iets kan worden doorgestuurd)
    - voorzien van de mogelijkheid voor de burger om toestemming te verlenen om tijdelijk het scherm te delen met de operator

C. PRIORITEIT 2: AUTOMATISCHE A.I. ANTWOORDSUGGESTIE OP VLAANDEREN.BE

Chatbot functionaliteiten kunnen de grens tussen digitale informatie en dienstverlening en contactkanalen vervagen. Ze kunnen met meerdere finaliteiten ingezet worden binnen onze ontwikkelingen om digitalisering nog verder te stimuleren.

Een **"oriënterende" chatbot begeleid zoeken** kan de missing link vormen tussen een site-search die minder gebruikt wordt en een adviesvraag aan een (contactcenter)medewerker: de chatbot suggereert (buiten openingsuren van het contactcenter of terwijl de burger wacht op een chatvoorlichter) een webpagina waar de initieel door de burger gestelde vraag mogelijk in algemene termen wordt beantwoord. We zien immers nu dat in meer dan 30% van de chatsessies die bij 1700 binnenkomen de burger rechtstreeks vanop de homepage of contactpagina van www.vlaanderen.be is gestart.

In latere fases kunnen aan zulke oriënterende chatbot andere vormen worden toegevoegd, zoals bijvoorbeeld meer specifieke

- **"filter" chatbots**: hulp te bieden bij het doorzoeken of filteren van uitgebreide databronnen: een chatbot die gerichte vragen stelt om je te leiden tot een zeer beperkte resultatenlijst, als intuïtiever alternatief voor filterknopjes allerhande

- **“formulier” chatbots**: een chatbot die je gerichte vragen stelt m.b.t. een specifieke maatregel bij of voorafgaand aan de aanvraag, om de aanvraag eenvoudiger te maken of om te bepalen of de aanvraag zin heeft, met wizard opties

Contactcenter 1700 zal op 2 manieren een trekkende rol spelen in de ontwikkeling van generieke functionaliteit in dit verband

- De ervaring en opgebouwde kennis in het contactcenter kan als bron worden gebruikt om deze bots zo goed mogelijk te laten aansluiten op burgervragen zoals ze nu in contactcenter gesteld worden.
- Wanneer een chatbot niet het verhoopte resultaat heeft voor een burger moet deze tijdens openingsuren van het contactcenter naadloos en met dit duidelijke voortraject kunnen terecht komen bij een voorlichter voor verdere hulp.

Voor de oriënterende chatbot werken we om de A.I. technologie te trainen best in 2 fases

Eerste fase: gebruik van de technologie in het contactcenter

- functionele analyse
- technische analyse integratie A.I. met het voorlichterplatform
- testfase met suggesties van relevante oplossingen vanuit de A.I. waarbij de voorlichter bevestigt of verbetert wat de technologie suggereerde

⇨ een goede evaluatie van deze eerste fase kan als doel opleveren dat de zoektijd van voorlichters door deze technologie wordt verlaagd

Tweede fase: integratie van de technologie op Vlaanderen.be chat front-end

- technische analyse integratie A.I. met zoekmachine op het chatkanaal van Vlaanderen.be
- ontwikkeling van de functionaliteit, inclusief tevredenheidsmeting bij gebruik ervan
- integratie met de back-end systemen voor vlotte doorstroom van contacten van chatbot naar voorlichter waar dit nodig is

2. BUDGETTAIRE KOST VAN HET VOORSTEL

A) INVESTERINGEN

Samengevat stellen wij een pakket voor aan functionaliteiten die het digitaal aanmelden, Mijn Burgerprofiel en het eLoket voor ondernemers meer compleet maken in de dienstverlening vanuit de Vlaamse en lokale overheden.

In totaal betekenen alle delen van het project samen een middelgrote investering (tot 500.000 Euro) voor 2022, met ongeveer 2/3 daarvan voor het deelproject chatbot en schermdelen voor digitaal aanmelden en 1/3 voor voorbereidende opzet voor de oriënterende chatbot, gebruikt in het contactcenter. De oriënterende chatbot kan voortbouwen op ervaringen en kennis opgedaan in de PIO-overheidsopdracht A.I. voor het contactcenter die op dit ogenblik de gunningsprocedure doorloopt en samen met VLAIO zal worden uitgevoerd.

B) Recurrente middelen

We schatten de recurrente kosten op deze nieuwe investeringen na de investeringsjaren op 15% van de investeringskost. Bij een goede implementatie kan deze extra kost gerecupereerd worden door verlaging van contact-afhandeltijden bij aanmelden en het vermijden van een aantal contacten.

De meetpunten die we nastreven als ROI

- Het aantal in chatbot afgehandelde contacten * de normale contactkost van een ACM-contact met een voorlichter > de recurrente kost van de gebruikte chatbottechnologie
- Het aantal contactcentercontacten ACM-aanmelden / het aantal ACM-aanmmeldingen verlaagt (het percentage aanmeldingen dat leidt tot een contact met een voorlichter verlaagt)
- De tevredenheid van burgers die met schermdelen worden geholpen met aanmelden is >86%. Tevreden burgers zullen in de toekomst meer kiezen opnieuw digitaal aanmelden te gebruiken.
- De gemiddelde afhandeltijd van burgers die met schermdelen worden geholpen verlaagt de gemiddelde afhandeltijd van websessies over aanmelden.