

Zaakgericht werken ... met een zaaksysteem

Onderwerp: De Zaakdag
Datum: 14 april 2011
Presentator: Pieter Weeber, Business manager

Actueel beeld, overal en altijd

- Documenten in het centrale documentenmagazijn
- Zaken in het centrale zakenmagazijn
- Afhandeling door aangewezen applicatie(s)

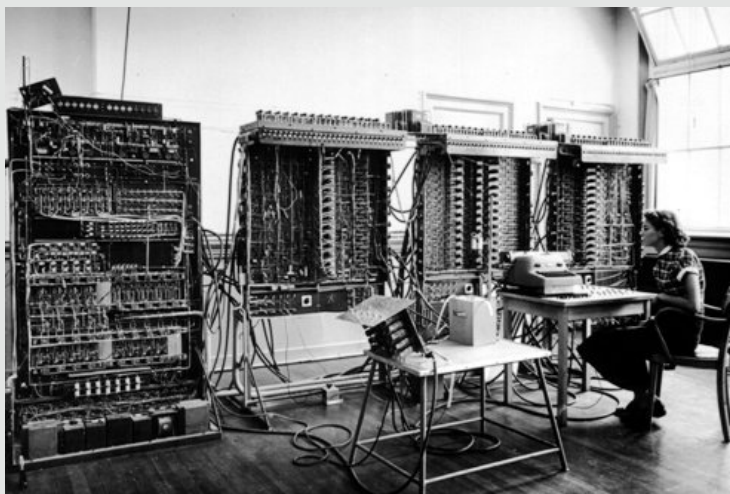
Kanaalafhankelijk

- E-formulieren: website, balie, telefoon, mobile apps
- Postkamer: post, mail, fax
- Backoffice: medewerkers
- Alternatieve kanalen: OLO, Antwoord[©] voor Bedrijven, mijnOverheid.nl, ...

Compleet beeld

- Gebruik van authentieke gegevens
- Gerelateerde zaken, vervolgzaken, deezaken

Niet nieuw, wel veranderd



3

KCS: valkuil



**Zaakgericht werken is meer dan een KCS kopen ...
Zaakgericht werken raakt (ooit) de hele organisatie !**

4

 **Bestaande, taakspecifieke applicaties**

- Processen doorlopen:
 - Informatie
 - Functionaliteit
 - Geclusterd
 - Specialisten in de backoffice
- Extra:
 - Werken met authentieke gegevens
 - Inkomende zaken oppakken
 - Statusinformatie verstrekken aan het centrale zakenmagazijn
 - Documenten van en naar het centrale documentenmagazijn
 - Gerelateerde zaken en vervolgzaken oppakken



5


 **Benodigd**

Zaken

- Orkestratiecomponent
- ZTC+
- Centraal zakenmagazijn
- Generieke applicatie
- Koppelvlak DMS-**ZS**





6



Benodigd

Documenten

- Document management systeem
- Record management
- Centraal documentenma
- Koppelvlak **DMS** - ZS



7



Benodigd

Gegevens

- Distributiecomponent
- Landelijke voorzieningen
- Centraal gegevensmaga
- Producten- en dienstencatal
- Frequently asked questions
- Vraag- antwoord combinaties



8



Benodigd

Servicebus

- Transport
- Transformatie
- Techniek achter koppelvlakken



9



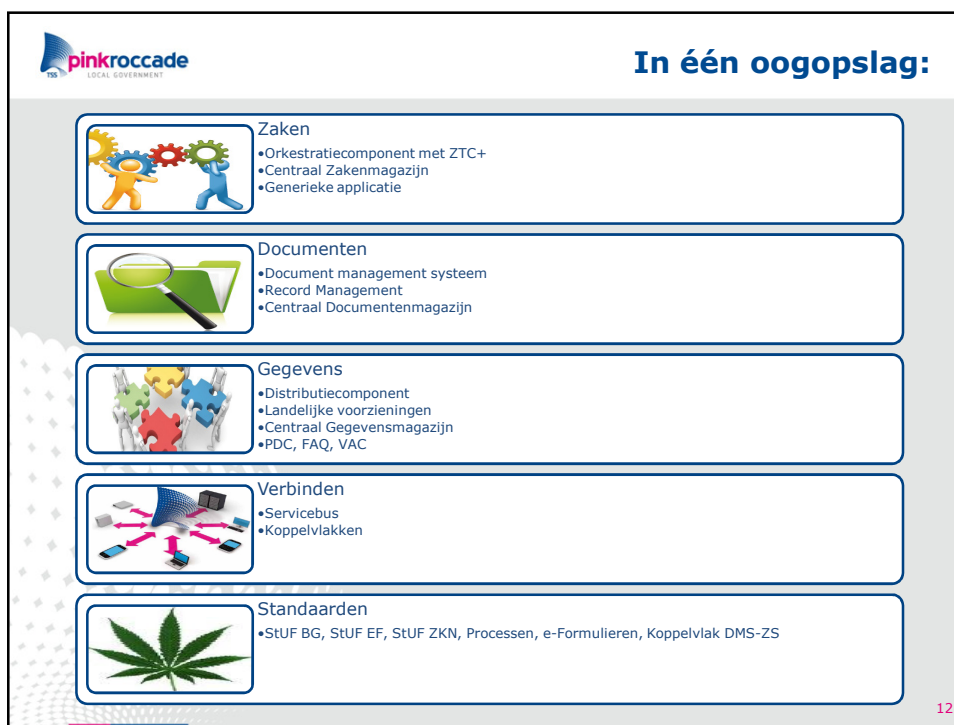
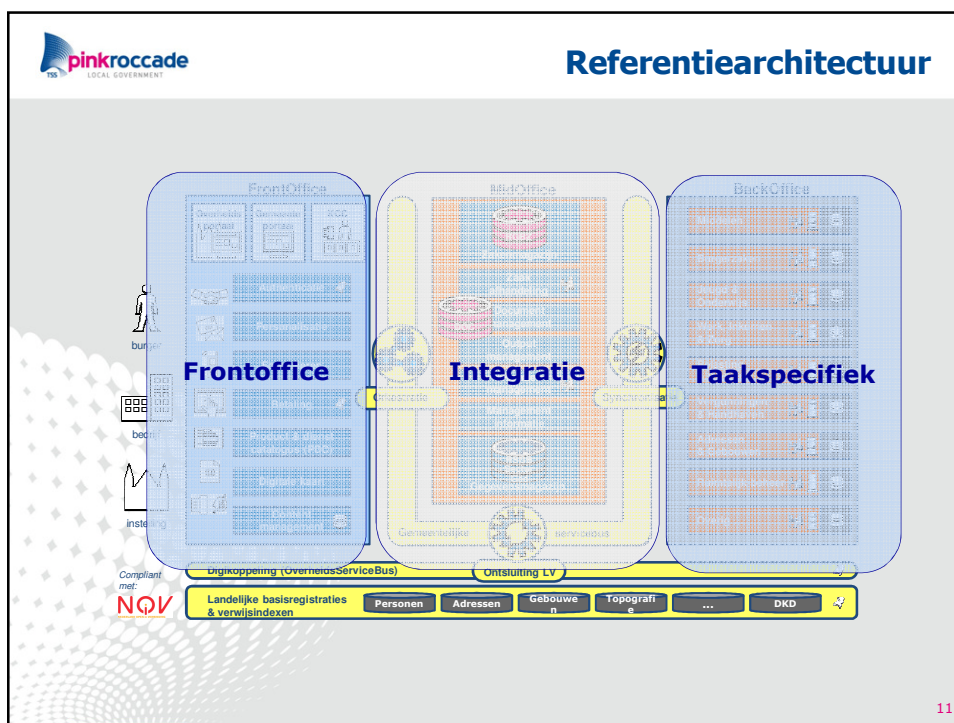
Benodigd

Standaarden


- StUF BG
- StUF EF
- StUF ZKN
- Processen
- e-Formulieren
- Koppelvlakken



10



 **Vragen?**



13