



Midoffice Vuller

Om eenvoudig procesinformatie te ontsluiten naar ons Midoffice

Eduard Witteveen

016.000437



Over dit document

Nadat er iets werkte, er vulling in het zakenmagazijn zat en het gevoel dat het werkte, moest het middel om zaken in het Midoffice te pompen nog meer “even” in beheer worden genomen. Dit klinkt makkelijker dan het is, want dit betekend vooral dat iedereen moet weten **wat het is** en **wat er nu en op langere termijn van een ieder mag worden verwacht**.

Om dit allemaal een beetje in banen te leiden heb ik dit geschreven, zodat er beschrijvingen zijn van de werking en afspraken rondom de applicatie. Ook zit er nog een planning in het document, zodat iedereen ook weet wat erin de toekomst nog te verwachten valt.

WAT DOET ONS MIDOFFICE	3
ZAKEN.....	3
ONTSLUITEN VAN DE ZAKEN.....	3
VULLING.....	4
DE MIDOFFICE VULLER.....	5
AANLEIDING	5
INFORMATIE VISIE.....	5
KOSTEN/BATEN.....	5
RISICO'S	5
WERKING	6
BEHEER	6
<i>Aansluiting backoffice.....</i>	<i>6</i>
<i>Aansluiting Midoffice.....</i>	<i>6</i>
<i>Techniek</i>	<i>6</i>
CONFIGURATIE ZAAKTYPE	7
EERSTE ZAAKTYPE: REISDOCUMENT	7
WERKAFSPRAKEN TOEVOEGEN ZAAKTYPE AAN DE MIDOFFICEVULLER.....	8
TEST OMGEVING	8
PRODUCTIEOMGEVING:	8
MONITORING	8
PLANNING	9
MIDOFFICE VULLER	9
VOLGENDE ZAAKTYPES.....	9
ONTSLUITING	9
OVERIGE ONTWIKKELINGEN	9

Wat doet ons Midoffice

Binnen de gemeente Súdwest-Fryslân gebruiken wij de Centric Midoffice oplossing. Het is een organisatie brede oplossing om het zaakgewijze werken te ondersteunen en zakendossiers op te bouwen. Het is een verbindende factor tussen de voorkant (website/telefonie/post) en de achterkant (de 'backoffice') Steeds meer applicaties zullen de zaakgewijze manier van werken ondersteunen. Meestal zullen, deze nieuwe functionaliteiten, met nieuwe versies van de applicaties of als losse koppelingen beschikbaar komen.

Zaken

In het Midoffice worden zaken met documenten opgeslagen. Dit is de procesinformatie van een backoffice proces, met de betrokken documenten.

Op dit moment worden de volgende zaken bij ons geregistreerd:

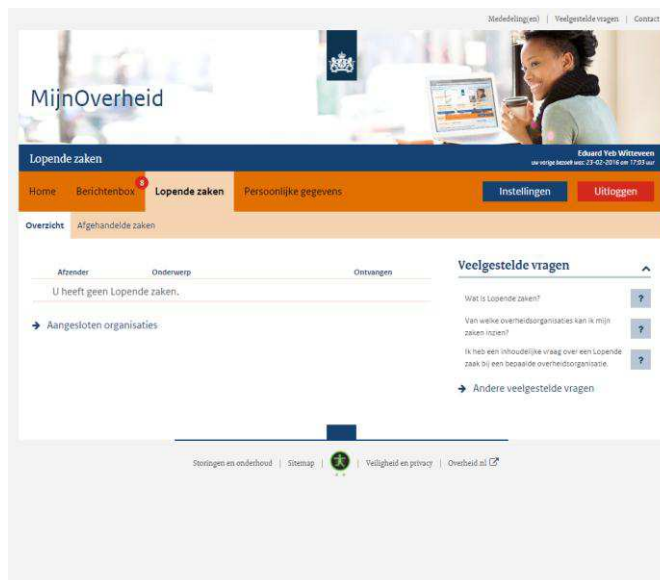
- Aanvraag verhuizing vanaf de website van de gemeente SWF naar key2burgerzaken
- Aanvraag van een vergunning vanaf het olo portaal naar GiSVG

Ontsluiten van de zaken

Doordat het Midoffice de organisatie brede oplossing voor het opslaan van deze gegevens is, is dit ook de geschikte plek om informatie over onze burgers te raadplegen. Voor het beheer is het ook van belang om direct toegang te hebben tot de gegevens, zodat hier ter controle de gegevens kunnen worden bekeken, maar ook aanpassen kunnen worden gedaan.

Bij ons zijn dit de volgende toepassingen:

- Vanuit het Klantvolgsysteem (KANA) is er bij een gesprek meteen inzichtelijk welke zaken er spelen bij het betreffende contact(de bellende burger/bedrijf)
- Op <http://lopendezaken.mijnoverheid.nl/> kan de swf-burger vanaf medio 2016 ook zijn zaken volgen
- Via key2zaken kan naar de zaken worden gekeken en ook worden afgehandeld.

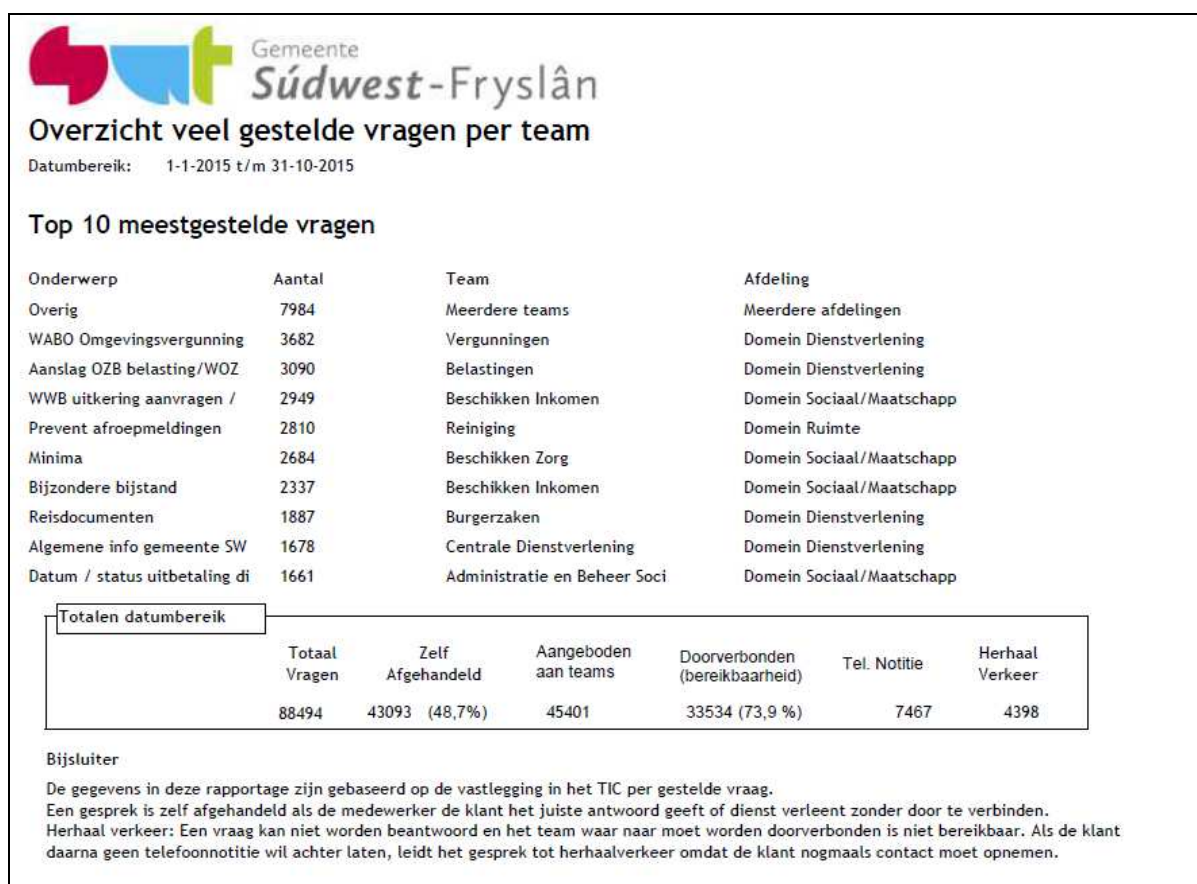


Vulling

Wanneer er veel zaken in het Midoffice zitten (veel informatie), gaat de toegevoegde waarde naar boven. Daardoor wordt het dus ook eerder door de verschillende medewerkers, maar ook door de burgers online, gezien als een bron waar je informatie terug kan vinden. Dan wordt het belangrijker om applicaties hier op aan te sluiten, zodat de informatie uit deze applicatie ook via dit pad kan worden ontsloten.

We willen op korte termijn zoveel mogelijk vulling in het zakenmagazijn hebben, zodat we hiermee onze klanten kunnen voorzien van de informatie en tevens deze toegevoegde waarde kunnen bieden.

Uitgangspunten hierbij zijn, dat het op basis van een vraag, dit mogelijk moet zijn en dat dit met minimale extra inspanning gerealiseerd kan worden. Op basis hiervan is er overleg geweest met het KCC om te kijken waar de meeste vragen van burgers over binnenkomen.



Figuur 1 : De top 10 van meest gestelde vragen bij ons TIC

De Midoffice Vuller

Aanleiding

We zoeken dus een manier om veel relevante informatie voor de burger in Midoffice te krijgen, zodat we zo snel mogelijk de voordelen van het Midoffice kunnen gebruiken. We verwachten dat leveranciers zelf ook met een koppeling komen, dus deze oplossing zal vanzelf op houden te bestaan wanneer leveranciers de eigen (backoffice)applicatie zaakgewijs hebben werken.

Wat doet het

Een rapportage over het onderhanden-werk ("sql-query") wordt op de database van de backoffice applicatie uitgevoerd. Zodra er nieuwe gegevens in deze rapportage staan, zal dit als zaak worden toegevoegd aan het zakenmagazijn. Wanneer de status of inhoud van een zaak wijzigt, wordt dit gesynchroniseerd richting het zakenmagazijn.

Al deze communicatie met het zakenmagazijn verloopt via het Stuf-Zkn-Dms berichtenverkeer.

Uitgangspunt voor het beheer: de functioneelbeheerder van de backoffice applicatie kan de benodigde zaken-rapportage maken en beheren.

Informatie visie

In de informatievisie zijn klantgerichtheid en het ontsluiten van informatie (openheid) belangrijke pijlers. Omdat er voor veel van de backoffice processen (nog) geen (goede) oplossing hebben we zelf deze tool gemaakt om dit te realiseren. De tool is zoveel mogelijk conform architectuur is gemaakt.

Dit product kan als opensource product beschikbaar worden gesteld aan andere gemeenten

Kosten/baten

Dit soort dingen zijn lastig meetbaar te maken. Het KCC hoeft minder door te verbinden naar burgerzaken, dit scheelt aanzienlijk in tijd en belevenis van de burger.

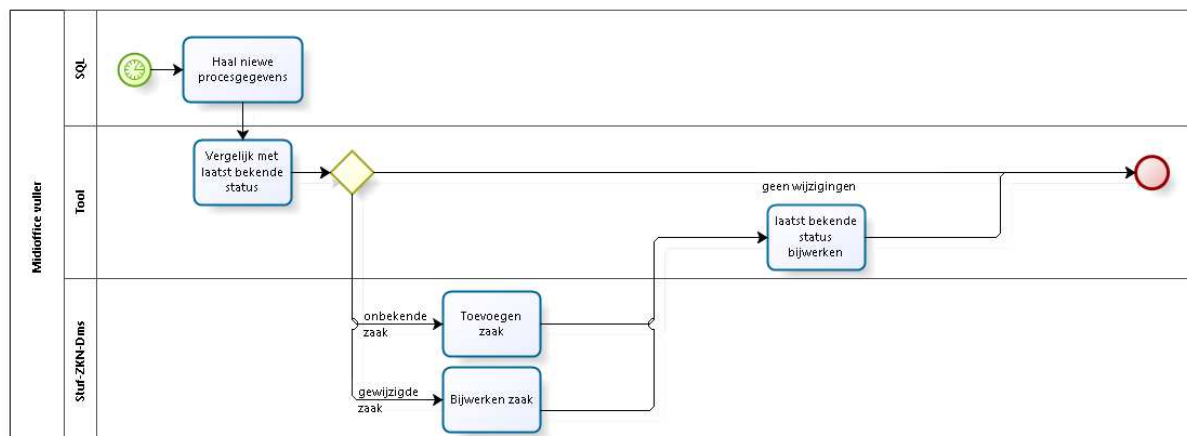
Risico's

Wanneer er geen controle is op de gegevens die ontsloten worden, kunnen er onjuiste gegevens worden ontsloten. Ten opzichte van andere oplossingen is dit risico niet aanwijsbaar groter, sterker nog, door het actieve beheer hebben we hier veel beter sturing op.

Werking

De werking van de applicatie is als volgt:

- De applicatie voert per zaaktype een query uit. Alle lopende processen van dit werkproces worden dus terug gegeven.
- Per regel in het resultaat wordt er gekeken of deze regel al bestaat. Er wordt dus gecontroleerd of er wijzigen zijn geweest in de status van het lopende (backoffice)proces.
- Wanneer er een nieuw backofficeproces is gestart, wordt het zakenmagazijn hiervan op de hoogte gesteld en voegt deze toe aan Midoffice.
- Wanneer er een wijziging is geweest op het backoffice proces, wordt het zakenmagazijn hiervan op de hoogte gesteld en wijzigt de zaak in Midoffice.



Eventueel zou er nog functionaliteit voor documenten kunnen worden toegevoegd, maar hier is niet een concrete vraag voor.

Beheer

Aansluiting backoffice

Vanaf het begin is het uitgangspunt geweest dat een functioneel beheerder van bijvoorbeeld burgerzaken of GWS, met enige hulp, zelf deze zaaktypes kan definiëren en beheren. Wanneer de functioneel beheerder SQL kan schrijven, heeft deze het kennisniveau wat nodig is om een zaak te kunnen toevoegen. Per zaaktype is een functioneel beheerder verantwoordelijk. Deze krijgt ook de foutmeldingen toegestuurd wanneer er iets mis gaat. Tevens is er per zaaktype een log.

Aansluiting Midoffice

Door het gebruik van stuf-zkn-dms is het niet nodig om verder iets te configureren in de Midoffice oplossing. Voor key2zaken is het nodig om de gebruikers van de applicatie te autoriseren om nieuwe zaaktypes te configureren.

Techniek

Op dit moment is de applicatie een Console applicatie die (vorige versie) gedurende een maand stabiel op een workstation heeft gedraaid. De applicatie is gemaakt met het .NET framework en gebruikt voor de database, toegang van de bijbehorende providers. Naast de binaire/template bestanden bevat de applicatie nog de volgende onderdelen:

- Applicatie configuratie voor alle onderstaande locaties, intervallen en servers.
- Een file-database met de laatst bekende zaak en verstuurde berichten (bewust niet op een server)
- De directory met de verschillende zaaktype's

Wanneer er een nieuwe configuratie aan de zaaktype directory wordt toegevoegd of gewijzigd, loopt deze automatisch mee.

Alle verbindingen worden gesloten gedurende een wachperiode tussen de checks van controle op wijzigingen.

Configuratie zaaktype

In een directory worden alle zaaktype configuratie bestanden opgeslagen. Per zaaktype zijn dit 2 bestanden:

- %zaaktypecode%.xml : ter controle staat er in dit bestand welke statussen/resultaattypes en wat de begin en eind statussen zijn. Ook staat hierin wie er verantwoordelijk is voor dit zaaktype en op welke database het query moet worden uitgevoerd.
- %zaaktypecode%.sql : het sqlquery dat wordt uitgevoerd en wat de standaard kolom opmaak is.

```
<config active="true">
  <!--
  Aanvraag identiteitskaart / Aanvraag paspoort

  Kernbeschrijving: Reisdocument

  Naam : Het behandelen van een aanvraag voor een nieuw reisdocument.
  Toelichting: NVVB-benaming Reisdocumenten (GeR). Dit werkproces betreft het behandelen van een aan
  Het kan hierbij gaan om een paspoort of een identiteitskaart.
  Zaaktypecode 204

  Statusinformatie: geregistreerd, geaccepteerd, in behandeling genomen, afgehandeld, uitvoering
  1 Deze status markeert dat het startdocument van de zaak is geregistreerd. MST0000533
  2 Deze status markeert dat de behandelende afdeling de zaak heeft geaccepteerd. MST0000534
  3 Deze status markeert dat de zaak is toegekend aan een behandelaar. MST0000535
  4 Deze status markeert dat de zaak is afgesloten. MST0000536
  5 Deze status markeert dat de uitvoering van het besluit is afgerond. MST0006603
  -->

  <code>KBZ_ARD</code>
  <description>Aanvraag reisdocument(idkaart/paspoort)</description>

  <statuscodes>
    <status code="kza-ib1" type="start">Aanvraag gedaan</status>
    <status code="kza-ga1">Gereed om af te halen op locatie ....</status>
    <status code="kza-gb1">Gereed voor bezorging</status>
    <status code="kza-val" type="stop">Afgehaald op datum ...</status>
    <status code="kza-vb1" type="stop">Bezorgd op datum ...</status>
    <status code="kza-font" type="stop">Font</status>
  </statuscodes>

  <resultaten>
    <!-- resultaat omschrijving -->
    <resultaat>Verstrekt</resultaat>
  </resultaten>

  <email>a.kraak@sudwestfryslan.nl</email>
  <provider>System.Data.OracleClient</provider>
  <connection>Data Source=ppiv1900;User Id

</config>
```

Eerste zaaktype: reisdocument

Uit de top 10 van meest gestelde vragen is "reisdocument" als eerste gekozen om mee aan de slag te gaan. Er is veel kennis over dit proces en het gevoel is dat hier veel resultaat mee geboekt kan worden. De configuratie van dit zaaktype is ook door de betreffende functioneelbeheerder (Arie Kraak) zelf aangeleverd en was een mooie test.

Werkafspraken toevoegen zaaktype aan de midofficevuller

Test omgeving

- Backoffice functioneelbeheerder maakt een config-bestand
- Backoffice functioneelbeheerder maakt een sql-bestand
- I-Navigator beheerder geeft Zaaktype, Zaakstatus en resultaat codes
- Midoffice functioneelbeheerder Inrichten in Key2Zaken
- Testdraaien
- Goedkeuring door functioneelbeheerders Backoffice en Midoffice

Productieomgeving:

- Backoffice functioneelbeheerder plaatst het config-bestand
- Backoffice functioneelbeheerder plaatst het sql-bestand
- Inrichten in Key2Zaken
- Goedkeuring door functioneelbeheerders Backoffice en Midoffice

Monitoring

Door gegevensbeheer wordt gerapporteerd dat:

- de zaken gesloten worden
- er redelijkerwijs binnen de termijnen de zaak wordt afgehandeld
- de benodigde informatie aanwezig is.

The screenshot displays the 'Key2Zaken' web application. The browser address bar shows a URL from 'iszfmid03.iszf.local'. The application header includes the 'Key2Zaken' logo and 'centric melodies' branding. A left-hand navigation menu lists various functions like 'Raadplegen zaken', 'Zoekingang', and 'Toevoegen zaak'. The main content area is titled 'Gegevens zaak' and shows details for a case with ID '19002997' and description 'Aanvraag paspoort'. Below this, there are tabs for 'Algemeen', 'Aanvrager', 'Betrokkenen', 'Status', 'Besluiten', 'Documenten', 'Gerel. zaken', and 'Deelzaken'. The 'Algemeen' tab is active, showing 'Algemene gegevens' such as the applicant 'Kraeger, R', the description 'Aanvraag paspoort op 24-02-2016', and the submission point 'Balie'. A 'Gegevens behandeling' section at the bottom provides a timeline with fields for 'Behandelaar', 'Zaakid hoofdzaak', 'Startdatum', 'Geplande einddatum', 'Zaakstatus', 'Resultaat', 'Einddatum', and 'Wettelijke einddatum'.

Gegevens zaak			
Zaakid	19002997		
Zaaktype omschrijving	Aanvraag paspoort		

Algemene gegevens			
Aanvrager	Kraeger, R		
Omschrijving	Aanvraag paspoort op 24-02-2016		
Toelichting	Aanvraag paspoort		
Ingediend via	Balie		









Gegevens behandeling			
Behandelaar	van der Velde, C van der	Zaakstatus	Aanvraag gedaan
Zaakid hoofdzaak		Resultaat	
Startdatum	24-02-2016	Einddatum	
Geplande einddatum		Wettelijke einddatum	24-05-2016

Planning

Midoffice vuller

	Maken van de applicatie	Eduard Witteveen
	Duur testen van de applicatie	Eduard Witteveen
	Maken van de test configuratie (reisdocument)	Arie Kraak
	Controleren van de aangemaakte zaken	Arie Kraak, Eduard Witteveen
	Aanleveren zaaktypecode en statuscode's	Vincent Valentin en Arjen Lansink
	Testen met KANA testomgeving	Patrick Witteveen
	Informeren van "IM overleg" op intranet	Eduard Witteveen
	Plaatsen van applicatie op server	ICT
	Omzetten naar productie Midoffice	ICT, Eduard Witteveen
	Publiciteit genereren over in productie	Eduard Witteveen

Volgende zaaktypes

	Burgerzaken - Aanvraag reisdocument(idkaart/paspoort)	Arie Kraak
	Burgerzaken - Aanvraag rijbewijs	Arie Kraak
	Burgerzaken - Verwerken verhuizing (dus niet het aanvragen!)	Arie Kraak
	Corsa - Mor melding (trage database)	Alex Lucas, Eduard
	Sociaal domain administratie – Betaling	Bote Kamstra
	Corsa - Mor melding	Alex Lucas, Eduard
	Corsa – Ingekomen brief	Alex, Eduard


Ontsluiting

Naast dat deze gegevens via Klanvolgsysteem (KANA) worden ontsloten richting de burger, zal het medium 2016 ook mogelijk moeten zijn om per zaaktype aan te geven of deze op lopendezaken.mijnoverheid.nl wordt gepubliceerd. Wanneer dit het geval is, kan de burger deze informatie zelf bekijken.

Door eerst de gegevens te gebruiken bij het TIC, kan er meteen worden gecontroleerd of de gegevens goed door de burger te gebruiken zijn.

Overige ontwikkelingen

Mogelijke andere opties die we willen ontwikkelen:

- Met Generieke webformulieren via Stuf-EF Corsa documenten aanmaken: Bij het invullen van een specifiek webformulier wordt het achterliggende documenttype in Corsa gevuld met de metadata. Via de intakewizard wordt deze dan geautomatiseerd richting het zaaksgewijze werken geschoten.
- Te versturen brieven in Corsa, wanneer deze via de berichtenbox naar de burger worden verstuurd. Eventuele niet aangesloten burgers krijgen de brief via de post.
- ...

