

LIVE!

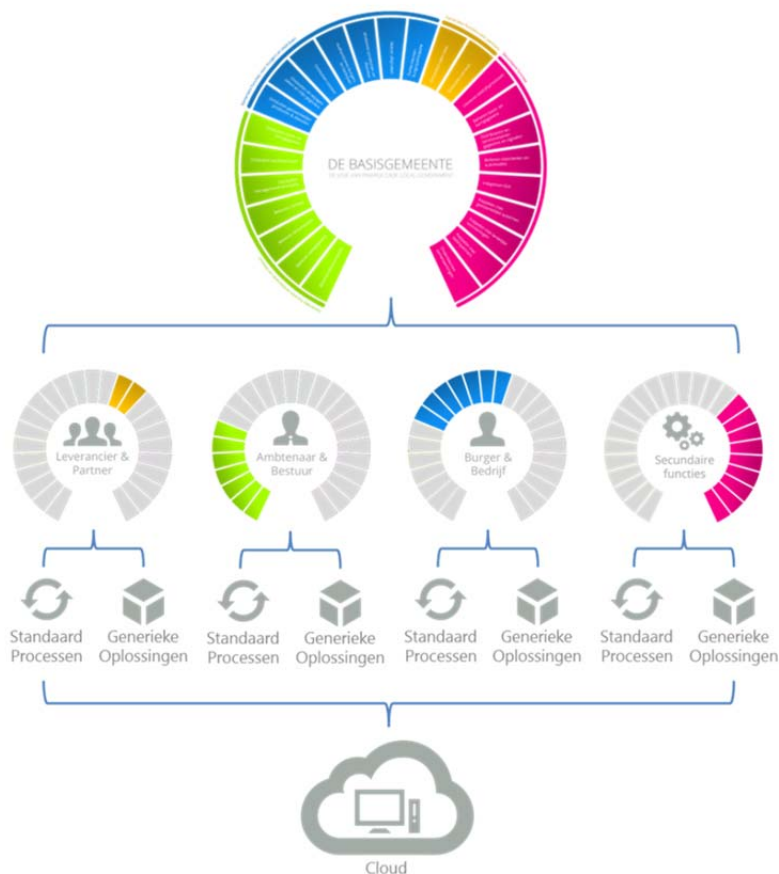
ZAAKSYSTEMEN IN BEELD

- Donderdag 12 februari 2015
- 12:30 uur - 18:00 uur
- De Broodfabriek in Rijswijk
- <http://www.zaaksystemeninbeeld.nl/live/>

Deze middag draait om het zien, beleven en ervaren van de verschillende zaaksystemen op de markt. PinkRoccade Local Government en andere leveranciers zullen onder gelijke omstandigheden hun zaaksystemen LIVE laten zien. Dit is dé ideale gelegenheid alle verschillende zaaksystemen naast elkaar te zien. Het zaakstelsel staat letterlijk in het middelpunt. De zaaksystemen van PinkRoccade Local Government worden gedemonstreerd aan de hand van de volgende thema's:

* THEMA: DE KETEN IN BEELD LIVE!

PinkRoccade Local Government is van mening dat een klassiek generiek zaakafhandelingssysteem uiteindelijk niet volstaat om echt zaakgericht te werken. Daarom ontwikkelen wij 'the next generation' zaakgericht werken en dat laten wij vandaag LIVE! zien. De focus hierbij ligt op apps voor ieder product, dienst of proces (de functionaliteit). De ondersteunende techniek, waaronder het gegevensmagazijn, zakenmagazijn, DMS, zaaktypecatalogus, servicebus, verdwijnt daarbij naar de achtergrond. Deze componenten vormen samen de basisgemeente, waarop apps gebouwd gaan worden die ieder proces gericht ondersteunen. Doordat de apps gebruikmaken van de generieke functionaliteiten in de basislaag, kunnen zij snel en eenvoudig worden ontwikkeld, eventueel heel specifieke functionaliteit bevatten voor dat ene unieke proces en kunnen de processen flexibeler worden ingericht.



* THEMA: KLANTCONTACT

Tijdens dit thema wordt de functionaliteit die beschikbaar is om de uitwisseling van informatie tussen de overheid en de klant te ondersteunen gedemonstreerd. Getoond wordt hoe de organisatie inzicht heeft in alles wat er speelt rondom één klant. Denk aan het uitwisselen van informatie over de zaken en statussen van een klant via een klantcontactcentrum of via een Persoonlijke Internetpagina. Maar ook aan de overige mogelijkheden van een digitaal loket, zoals webformulieren en een producten- en dienstencatalogus.

PinkRoccade Local Government gaat tijdens "Zaaksystemen in Beeld LIVE!" een stap verder:

Klantcontact balie & integraal klantbeeld: Een medewerker van het klantcontactcentrum heeft allerlei contacten aan de balie of via andere kanalen. Afhankelijk van wet- en regelgeving alsook de taakvolwassenheid van de KCC-medewerker kunnen bepaalde zaken wel/niet aangeroepen worden binnen het zaakstelsel van PinkRoccade Local Government (multi-channeling). Wel zo handig voor het effectief en efficiënt kunnen voeren van regie, want hiervoor heeft u vaak direct inzicht nodig in de persoonlijke situatie van de klant en zijn of haar leefomgeving en de lopende processen bij gemeenten en ketenpartners.

Klantcontact & taakspecifieke apps: Zaakgericht werken wordt ook toegepast binnen taakspecifieke apps: kleine applicaties die zijn ontworpen voor een specifieke taak. Apps leveren gebruikers tijdsbesparing op doordat ze informatie eenvoudig en snel kunnen registreren, of kunnen inzien op een device dat ze bij zich kunnen dragen. Bijvoorbeeld een geboorteaangifte via iBurgerzaken (selfservice) of een aanvraag voor zorgverlening tijdens een keukentafelgesprek (niet-zelfwerkzame klant).

Voorbeeld: Alle apps voor de burgerlijke stand (iBurgerzaken) werken volledig zaakgericht, dus inclusief digitale intake, statusupdates in het zakenmagazijn, zaakgerichte documentafslag in het DMS en de mogelijkheid voor burgers om de status te monitoren via hun persoonlijke internet pagina.

* THEMA: DE ZAAKAFHANDELING

Tijdens dit thema wordt de functionaliteit met betrekking tot de start van de zaak tot en met de uiteindelijke archivering gedemonstreerd. De manier waarop een medewerker een zaak registreert of hoe de klant dit zelf doet door een digitale aanvraag en eventuele relaties met deel- en vervolgzaken komen hierbij aan bod. Ook hoe documenten worden toegevoegd, hoe de volledigheid wordt gecheckt en hoe gestuurd wordt op de voortgang wordt gedemonstreerd.

PinkRoccade Local Government gaat tijdens "Zaaksystemen in Beeld LIVE!" een stap verder:

Zaakafhandeling & integrale werking: Om uw gemeente zaakgericht te kunnen laten werken volgens de laatste inzichten, heeft u niet één applicatie nodig die de rest vervangt, maar heeft u voldoende aan één oplossing die bestaande informatievoorziening verbindt en ontsluit. Zaakafhandeling zit namelijk niet enkel in het generieke zaakstelsel, maar in de taak specifieke applicaties. Waar het immers om gaat is de burger of het bedrijf en zijn zaak daadwerkelijk centraal te stellen. De burger moet immers zo snel en efficiënt mogelijk worden geholpen bij zijn zaak en die informatie is wellicht voorhanden in andere applicaties. Ons uitgangspunt is dan ook dat het zaakstelsel geen functionaliteit biedt die al door taak specifieke applicaties wordt geboden voor het afhandelen van taak specifieke zaken.

* THEMA: INFORMATIE EN OVERZICHT

Tijdens dit thema wordt de functionaliteit met betrekking tot managementinformatie uit het zaakstelsel behandeld. Hoe ziet een medewerker wat er allemaal speelt op zijn afdeling, hoe bewaakt hij de voortgang van de verschillende processen en hoe houdt de medewerker het overzicht binnen het zaakstelsel. Daarnaast wordt tijdens de demonstratie ingegaan op de mogelijkheden voor managementinformatie. Daarbij wordt ingegaan hoe, zowel per afdeling als over de afdelingen heen, inzicht gegeven wordt in de voortgang van zaken en hoe rapportages worden gemaakt.

*** THEMA: BEHEEROMGEVING**

Tijdens dit thema wordt de functionaliteit met betrekking tot het functioneel beheer gedemonstreerd. Getoond wordt op welke wijze je het zaakstelsel kan beheren, hoe breed een zaaktype is te configureren en in hoeverre dit kan zonder tussenkomst van een leverancier.

PinkRoccade Local Government gaat tijdens "Zaaksystemen in Beeld LIVE!" een stap verder:

Beheeromgeving & zero-coding: Uw zaaktypecatalogus is de centrale component binnen het gehele applicatielandschap, immers maken alle applicaties hier gebruik van. Juist daarom is het belangrijk om per zaaktype te kunnen aangeven in welke applicatie deze moet worden afgehandeld en naar welke applicatie deze doorgestuurd dient te worden.

LIVE!
ZAAKSYSTEMEN IN BEELD

- Donderdag 12 februari 2015
- 12:30 uur - 18:00 uur
- De Broodfabriek in Rijswijk
- <http://www.zaaksystemeninbeeld.nl/live/>