

LIVE!

ZAAKSYSTEMEN IN BEELD

KBenP

zaakgericht werken

04 februari 2016

1931 's-Hertogenbosch

Inhoud

Welkom op Zaaksystemen In Beeld LIVE! 2016	3
Demonstraties	4
Zelf aan de knoppen	4
De organisatie	4
Programma	5
Plattegrond	6
BCT	7
Brein	8
Centric	9
Circle Software	10
Decos	11
Digiraadhuis	12
Excellence	13
Green Valley	14
OneGov	15
Split~Vision	16
Zaaksysteem.nl	17
Informed Consulting	18
Onze diensten	19

Welkom op Zaaksystemen In Beeld LIVE! 2016

Als vervolg op de website zaaksystemeninbeeld.nl heeft KBenP Zaakgericht Werken in 2015 de eerste editie van Zaaksystemen in Beeld LIVE! georganiseerd. Met ruim 450 inschrijvingen was het een doorslaand succes en hebben wij zelfs een groot aantal potentiële bezoekers moeten teleurstellen.

Een nieuwe editie met een aantal verbeteringen

Met zowel de positieve als negatieve feedback over het vorige event in ons achterhoofd organiseert KBenP Zaakgericht Werken dan ook dit jaar met trots de 2016 versie van Zaaksystemen in Beeld LIVE! Met behoud van het unieke concept wordt Zaaksystemen in Beeld LIVE 2016! beter, mooier en grootser!

Wat is er anders?

Dit jaar hebben we een nieuwe locatie voor het event. Het event zal plaatsvinden in 1931 in 's-Hertogenbosch. Op deze locatie is er voor elke deelnemende partij een afgesloten en geluiddichte ruimte. Ook nieuw dit jaar is dat binnen de eigen ruimte de leveranciers volledig vrij zijn om te doen en laten wat ze willen met de aankleding en inrichting van de ruimte. Deze editie starten we de dag met een korte pitch van alle deelnemende leveranciers voor het volledige publiek. Zo weet u nog beter waar u wel en niet wilt gaan kijken. Dankzij onze laatste aanpassing heeft u de mogelijkheid om de verschillende systemen zelf te ervaren. Aan de knoppentafel verzorgt elke leverancier een proefopstelling van zijn systeem.

Wij helpen u graag

Voor uw vragen over het programma, maar natuurlijk ook over Zaakgericht Werken in uw eigen organisatie, staat het team van KBenP Zaakgericht Werken voor u klaar.

Wij wensen jullie een Zaaksystemen in Beeld LIVE! 2016.

Team KBenP Zaakgericht Werken,



Sven Blom

Anne Marie Steijven

Daan van Dun

Sietske Goettsch

Harm Steijn

Carly Kloos

Sebastiaan Gerats

Demonstraties

Net zoals vorig jaar wordt aan de hand van verschillende thema's het systeem getoond aan u als bezoeker. Dit doen we niet op de traditionele wijze, maar middels het 'marktkoopman' principe. Het systeem staat letterlijk in het middelpunt.

Alle leveranciers verzorgen demonstraties rondom een thema. Dit zijn korte maar inhoudelijke sessies (ongeveer 45 min incl. vragen) waarbij bezoekers zelf kunnen bepalen hoelang ze blijven of wanneer het tijd is om een andere sessie te bezoeken. Vragen staat vrij, dus maak daarvan gebruik!

De thema's zijn:

- Zaakafhandeling
- Klantcontact
- (Functioneel)beheer
- Dienstverlening van de leverancier

Na de lunch zullen de leveranciers in twee aparte sessie de gehele Levenscyclus van een Zaak aan u demonstreren.

Het event wordt afgesloten met een borrel in de foyer.

Zelf aan de knoppen

Uit de evaluatie van het voorgaande event kwam naar voren dat u graag zelf aan de knoppen wilt zitten. Daarom hebben we dit jaar in het midden van de foyer een lange tafel opgesteld met aan weerszijde laptops. Hier heeft u zelf de mogelijkheid om achter de verschillende systemen te gaan zitten om zo zelf te ervaren hoe deze werken. Gedurende de gehele dag heeft u hiervoor de gelegenheid.

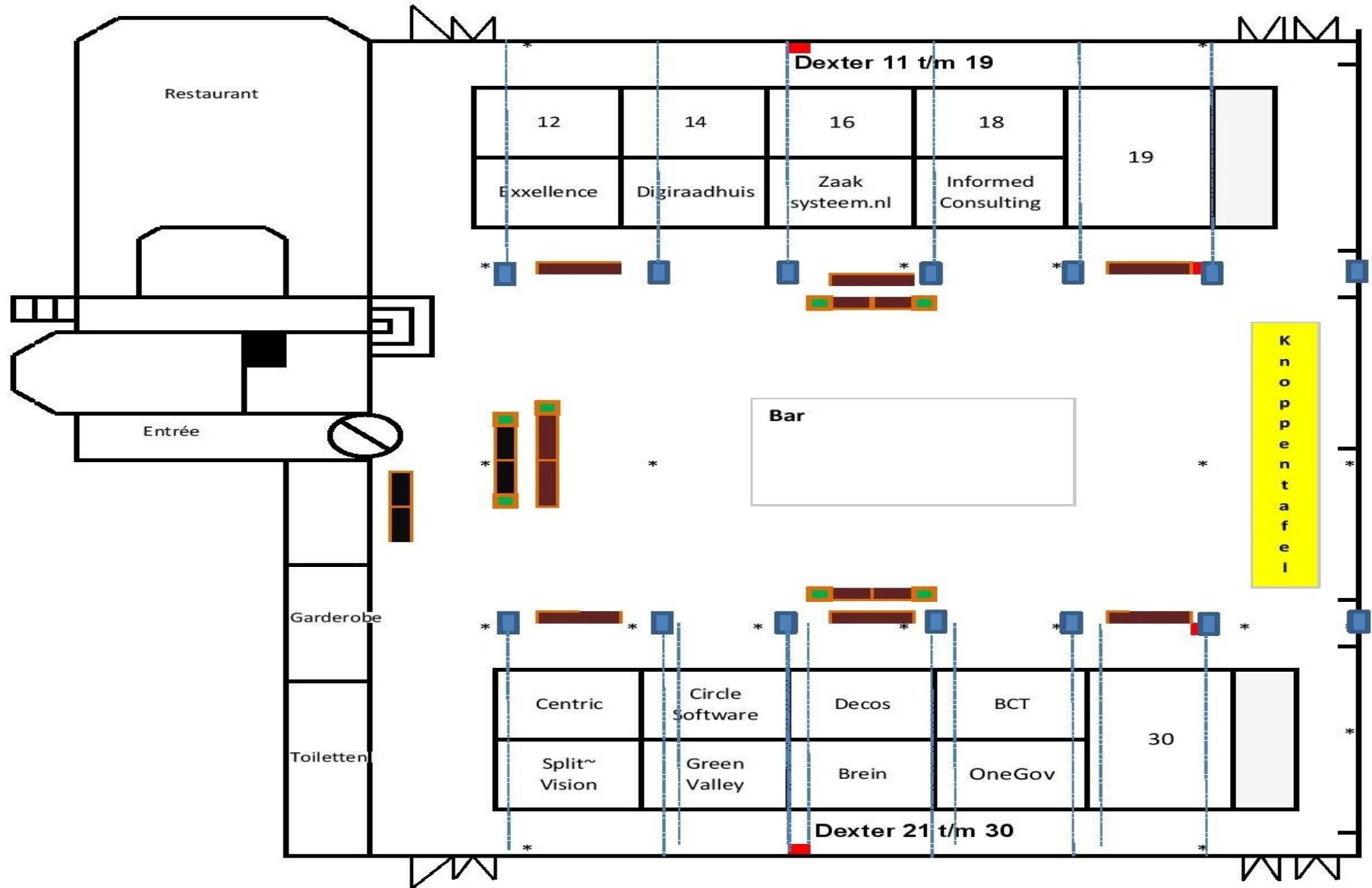
Per leverancier staan er twee laptops en is er iemand aanwezig om uw vragen te beantwoorden.

De organisatie

KBenP Zaakgericht Werken neemt de organisatie van het event kosteloos op zich. De locatie, faciliteiten en de gratis inschrijvingen voor bezoekers zijn verzorgd door KBenP Zaakgericht Werken. De kosten van het event worden gelijk verdeeld over de deelnemende leveranciers. Zij krijgen voor deze minimale investering een volle dag om bestaande en potentiële klanten het volledige systeem te laten zien en op de hoogte te brengen van nieuwe ontwikkelingen. De bezoekers van het event krijgen op deze manier de kans om in één dag verschillende oplossingen te bekijken rondom het thema waar ze interesse in hebben.

Door dit op deze manier te organiseren willen wij als KBenP Zaakgericht Werken de transparantie in de markt van zaaksystemen vergroten en leveranciers op een eerlijke manier in de gelegenheid stellen met passie hun systeem te laten zien. Maximaal resultaat tegen minimale (noodzakelijke) kosten.

Tijd	09u30	10u00 - 10u45		11u00 - 11u45		12u00 - 12u45	12u45 - 13u30	13u30 - 14u15		14u30 - 15u15		15u30 - 16u15	16u15 - 17u00
BCT	Pitches	Zaakafhandeling	Wissel	Klantcontact	Wissel	Dienstverlening van de leverancier	Lunch	(Functioneel) beheer	Wissel	Levenscyclus van de zaak	Wissel	Levenscyclus van de zaak	Borrel
Brein		Dienstverlening van de leverancier		(Functioneel) beheer		Zaakafhandeling		Klantcontact					
Centric		Klantcontact		Dienstverlening van de leverancier		(Functioneel) beheer		Zaakafhandeling					
Circle Software		Zaakafhandeling		Klantcontact		Dienstverlening van de leverancier		(Functioneel) beheer					
Decos		(Functioneel) beheer		Zaakafhandeling		Klantcontact		Dienstverlening van de leverancier					
Excellence		Dienstverlening van de leverancier		Zaakafhandeling		Klantcontact		Zaakafhandeling					
Green Valley		Klantcontact		Dienstverlening van de leverancier		(Functioneel) beheer		Zaakafhandeling					
Digiraadhuis		Zaakafhandeling		Klantcontact		Dienstverlening van de leverancier		(Functioneel) beheer					
OneGov		(Functioneel) beheer		Zaakafhandeling		Klantcontact		Dienstverlening van de leverancier					
Split-Vision		Dienstverlening van de leverancier		Zaakafhandeling		Klantcontact		Zaakafhandeling					
Zaaksysteem.nl		Klantcontact		Dienstverlening van de leverancier		(Functioneel) beheer		Zaakafhandeling					
Informed Consulting		Zaakafhandeling		Klantcontact		Dienstverlening van de leverancier		(Functioneel) beheer					
		Knopptafel											



Zaakafhandeling

Het Behandelaarportaal bundelt alle kritische informatie voor de zaakbehandelaar. De behandelaar kan volledig zelfredzaam opereren vanuit zijn of haar centrale werkvoorraad binnen het portaal. Gedurende deze presentatie zullen we de volledige afhandeling van een zaak laten zien vanuit het perspectief van de zelfredzame zaakbehandelaar.

Klantcontact

Persoonlijk klantcontact begint al bij het telefonisch te woord staan van klanten. Daarom willen wij ook medewerkers van een KCC optimaal faciliteren door hen te voorzien van de nodige kritische informatie. Dit doen we met een specifieke werkomgeving; het Baliemedewerkerportaal. In het Baliemedewerkerportaal heeft de KCC medewerker een integraal klantbeeld en kan van hieruit eenvoudig alle interacties, zoals zaken en klantcontacten inzien en registreren. Hiermee kunnen burgers en bedrijven efficiënt en doeltreffend worden geholpen.

(functioneel)Beheer

In onze beheeromgeving kunt u op een eenvoudige en snelle manier een zaaktype inrichten. Na de inrichting van een zaaktype wordt deze door de applicatie voor u gecontroleerd op volledigheid. Daarnaast zullen we tijdens de presentatie ook stil staan bij de configuratie en het beheer van de werkomgevingen.

Dienstverlening van BCT

Onze werkwijze wordt gekenmerkt door toekomstgerichtheid, met haalbare doelen in goede onderlinge samenwerking en in een open communicatie. Wij zijn meer dan alleen een softwareleverancier en gaan graag een duurzaam partnership aan. Al naar gelang uw ambities helpen we u stap voor stap om uw doelstellingen omtrent informatiebeheer te bereiken. Uw bedrijfsstrategie staat hierbij centraal. Vanuit deze strategie bekijken we welke rol informatie speelt. We formuleren doelgroepen en bepalen samen hoe informatie op hen afgestemd moet worden.

Levenscyclus van een zaak

We laten u zien hoe een zaak van begin tot einde wordt doorlopen. Vanuit diverse kanalen wordt een zaak gestart en vervolgens in het Baliemedewerkerportaal en Behandelaarportaal behandeld. Tenslotte zal er aandacht worden gegeven aan het archiveren van een zaak.

Zaakafhandeling

InProces faciliteert gebruikers bij het uitvoeren van hun werkzaamheden. Ondanks dat we allemaal "zaakgericht" willen werken propageren, blijkt de eindgebruiker "gewoon" hun werk te willen doen. Het aanleveren van de juiste informatie op het juiste moment, tijd- en plaatsonafhankelijk zonder te benadrukken dat de functionaliteit door een "zaaksysteem" wordt geleverd, levert een snellere acceptatie van de nieuwe manier van werken. In de sessie Zaakbehandeling wordt de hele cyclus van melden, beoordelen en uitvoeren van meldingen openbare ruimte getoond zonder het woord "zaak" ook maar ergens te tonen. Volledig digitaal, zowel op de werf als in de stad.

Klantcontact

De nieuwste ontwikkeling binnen InProces is de module voor het Sociaal domein, WMO, Participatie & Jeugdzorg. InProces WIJZER© staat voor Werk, Inkomen, Jeugd, Zorg en Regie. De regisseurs en consulenten beheren tijd en plaats onafhankelijk alle contacten met het gezin en de hulpverleners. Gekoppeld aan GWS4ALL is de module eenvoudig in gebruik en voorkomt dubbele invoer. Op basis van het ondersteuningsplan en de zelfredzaamheidsmatrix kan de regisseur optimaal de begeleiding vormgeven.

(functioneel)Beheer

Met de compleet vernieuwde beheer interface van InProces maakt u in een handomdraai intake formulieren voor zowel website, tablet als telefoon. Deze "Responsive" formulieren voldoen aan de web richtlijnen en zijn eenvoudig te gebruiken voor zowel burger en bedrijf, maar ook voor uw werknemers.

Dienstverlening van de leverancier

InProces is het zaaksysteem dat wordt geleverd met de meest complete set content van SDU, niet alleen is de PDC en Vraag-Antwoord collectie aanwezig voor publiek en interne balie en callcenter, maar ook de werkprocesbeschrijvingen vanuit het ModelDSP zijn optimaal geïntegreerd. De implementatie van InProces vindt plaats door de zelfde consultants als de redacteuren van deze content. Hierdoor is de kwaliteit van zowel content als implementatie gegarandeerd.

Levenscyclus van de zaak

InProces ondersteunt het via Tablet of SmartPhone aanvragen van producten, het volgen van de status, up-/downloaden van documenten etc. Dit voor eenvoudige maar ook complexe zaken met intensieve samenwerking met ketenpartners en planning van deeltaken.

Daarnaast beschikt InProces over integratie van besluitvormingsprocessen binnen zaakbehandeling. Documenten worden direct op agenda's geplaatst, digitaal beoordeeld, voorzien van aantekeningen en besluiten worden direct gepubliceerd.

Zaakafhandeling:

Wilt u eenvoudig en snel zaakgericht werken en daarmee uw dienstverlening verbeteren? Dat kan met Key2Zaken. Key2Zaken is vernieuwd en heeft een gebruikersinterface waarmee u met een korte instructie zelf aan de slag kunt. Een collega van De Fryske Marren laat zien hoe makkelijk het is om met deze nieuwe Key2Zaken te werken. En hoe u zicht hebt op alle zaken en bijhorende documenten.

Klantcontact:

Een gemeentelijk klantcontactcentrum krijgt elke dag veel, en veel verschillende, vragen van burgers en bedrijven. Met Key2Klantcontact heeft u alle informatie beschikbaar om deze vragen snel en goed te beantwoorden. Hiervoor hebt u in Key2Klantcontact informatie zoals: zaken, documenten, PDC, FAQ en backoffice gegevens beschikbaar. We laten u zien hoe u met deze informatie snel vragen van burgers en bedrijven kunt beantwoorden.

(Functioneel)Beheer:

Het beheer van een zaakstelsel hoeft niet moeilijk te zijn. We laten u zien hoe u met Key2Zaken snel nieuwe zaaktypes in productie kunt nemen. Met behulp van de module Flow maakt u het proces helemaal op maat naar uw eigen gemeente. We laten u zien hoe u eenvoudig uw Zaaktypecatalogus (ZTC) kunt onderhouden en gemeentebreed kunt inzetten.

Dienstverlening van de leverancier:

Als partner voor de invoering van het zaakgericht werken doen wij meer dan alleen een technische implementatie. We ondersteunen u bij de organisatieverandering die nodig is. Hoe voert u zaakgericht werken in? Wat zijn de valkuilen en de quick wins? We geven u tips voor het lean maken van uw processen en zorgen dat de omstandigheden voor een organisatiewijziging op orde zijn.

Levenscyclus van de zaak:

Via verschillende kanalen vragen burgers en bedrijven producten bij u aan. We laten u zien hoe via het postkanaal en de webintake een zaak ontstaat. Hoe deze zaak afgehandeld wordt met Key2Zaken of aangeboden wordt aan een backoffice-applicatie. Ook laten we zien hoe bij het sluiten van de zaak het archiverings- en vernietigingsproces werkt.

Zaakafhandeling

Onze ambitie: Dat geen enkele gebruiker opmerkt in een (zaak)systeem te werken. De gebruiker moet zich bezig kunnen houden met de uitvoering van zijn taken. Djuma dient alleen daar waar de gebruiker er behoefte aan heeft te ondersteunen. Een zaakstelsel waarin relevante informatie en functionaliteit op het juiste moment en op de juiste plek voorhanden is. Djuma!

Klantcontact

Als er ergens behoefte is aan snelheid dan is het binnen het Klant Contact Center. De juiste informatie binnen één klik voorhanden, binnen één klik een reminder voor uzelf of doorverbinden naar uw collega. In 2016 lanceren we het Djuma Klant Contact Systeem. We geven u nu alvast een sneak preview!

(functioneel)Beheer

Een zaaktype beheren conform ZTC 2.0 is simpel. We tonen u dit in slechts enkele minuten. Interessanter is het om vervolgens ook uw volledige zaaktypecatalogus efficiënt te beheren en niet alle wijzigingen in de organisatie of autorisaties per zaaktype door te moeten voeren. Djuma combineert hierin eenvoud en efficiëntie! Hoe? Dat laten we u graag zien in deze demo.

Dienstverlening van de leverancier

Doordat Djuma écht een SaaS-oplossing is, start onze implementatie met een werkende oplossing. Het eerste zaaktype dat we daarin gezamenlijk inrichten is "Implementatie zaakgericht werken", op basis waarvan de hele implementatie gestuurd wordt. Gamification, fun en samenwerken staan hierin centraal! Wij maken de implementatie écht leuk en betrekken de organisatie actief. De resultaten daarvan: overenthousiaste projectleden en een gemotiveerde organisatie.

Levenscyclus van een zaak

De levenscyclus van een zaak begint bij het ontstaan ervan en eindigt bij vernietiging. Vele personen hebben gedurende deze levenscyclus verschillende belangen; de aanvrager, belanghebbenden, de behandelaar, ketenpartner, medewerker van het KCC, het bestuur, etc. Voor diverse betrokkenen bieden we op ieders specifieke behoefte concrete oplossingen; van behandeling, inzicht in stand van zaken, besluitvorming tot archivering. We nemen u hier graag in mee.

Zaakafhandeling:

In JOIN Zaak & Document is zaakgericht werken in teams heel eenvoudig. Elke medewerker kan in één oogopslag zien welke status de afhandeling van de zaak heeft en kan snel informatie, bijvoorbeeld e-mails toevoegen aan een zaak. Bovendien worden zaakeigenaren altijd geïnformeerd over wijzigingen middels notificaties. In JOIN kunt u zaken aan personen of aan teams koppelen, zodat altijd duidelijk is wie welke zaak oppakt. Samen werken aan snelle afhandeling!

Klantcontact:

Burgers en bedrijven nemen op veel manieren contact op met uw organisatie. 'JOIN Klantcontact' helpt uw dienstverlening aan hen te verbeteren. Ervaar hoe informatie zoals aanwezigheid, PDC, zaken & documenten op een gebruiksvriendelijke manier worden weergegeven. Bovendien kan uw organisatie 24/7 beschikbaar worden voor uw inwoners, dankzij onze oplossingen voor e-formulieren en de persoonlijke internet pagina.

(Functioneel)Beheer:

Een zaakstelsel inrichten en beheren is niet moeilijk! Met Zaaktypen.nl maakt u heel eenvoudig en snel een zaaktype aan en dit zaaktype is met één druk op de knop te publiceren naar het zaakstelsel 'JOIN Zaak & Document'. Met Zaaktypen.nl is het ook mogelijk om uw zaaktypen met andere organisaties te delen of zaaktypen van andere organisaties te gebruiken. Het wiel hoeft niet opnieuw uitgevonden te worden!

Dienstverlening van de leverancier:

In een duurzaam partnership helpen onze mensen u bij alle zaken die u tegenkomt tijdens de implementatie. Van advies over het aanpassen van uw processen tot technische uitvoering van een geavanceerde integratie. Ook helpen we u bij het maken van strategische keuzes en een realistisch plan. Dat doen we altijd in overleg: samen bepalen we de tools en checklists die voor u het handigst zijn. Snel aan de slag en leren door te doen is kenmerkend voor onze aanpak.

Levenscyclus van de zaak:

Burgers en bedrijven kunnen op verschillende manieren vragen stellen aan uw organisatie. We geven aan hoe het digitale, maar ook het analoge proces van een zaak van intake tot afhandeling plaatsvindt. In deze demo komt dan de volledige JOIN Suite voorbij, waarin informatie altijd veilig wordt opgeslagen en duurzaam wordt bewaard.

Zaakafhandeling

Digiraadhuis is de nieuwe werkomgeving die volledige dossierafhandeling zaakgericht mogelijk maakt zonder dat aanvullende backoffice-systemen benodigd zijn. Apparaat- en locatieonafhankelijk worden termijnen bewaakt en wordt d.m.v. een hybride proces de gebruiker op het juiste moment ondersteund met slimme hulpmiddelen en actuele gegevens. Documentcreatie en digitale handtekeningen zorgen voor een papierloze organisatie. Dashboards, kaart- en ketenintegratie faciliteren de Smart-City van morgen.

Klantcontact

Met de komst van Smart-Cities krijgt klantcontact een nieuwe betekenis. Klanten op het juiste moment voorzien van informatie op bijvoorbeeld een bushokje of eenabri is onderdeel van de dienstverlening van morgen. Digiraadhuis faciliteert deze ontwikkeling door slim en veilig te verbinden. Enterprise search brengt de gebruiker snel naar de juiste dossiers. Handig bij dienstverlening tijdens een videogesprek met Digiraadhuis.

(Functioneel)Beheer

Flexibiliteit en time to market is de kracht van Digiraadhuis. Vanuit de cloud-gebaseerde functioneel beheeromgeving kunnen we in korte tijd een nieuw proces implementeren of een bestaande aanpassen. We voegen controles toe in bestaande processen, passen beslisbomen aan en implementeren een koppeling met een extern systeem. Wijzigingen zijn vrijwel per direct beschikbaar in het proces zonder langdurige en kostbare maatwerktrajecten.

Dienstverlening van de leverancier

No cure, no pay! Vanuit de overtuiging dat onze dienstverlening werkt, betalen klanten per seconde zonder langlopende contracten. Een goede oplossing werkt voor iedereen. Dat is de reden geweest dat we functionaliteiten uitwisselbaar hebben gemaakt. Wanneer uw gemeente een efficiënte wijze voor een bepaald proces heeft ontwikkeld, dan kan dat eenvoudig beschikbaar worden gesteld aan andere partijen.

Levenscyclus van de zaak

Bij deze demo ontvangen we een WABO-aanvraag vanuit het OLO en downloaden we de bijlagen. We kwalificeren de documenten, zodat deze bewaar- en vernietigingstermijnen krijgen. Vervolgens doorlopen we het behandelproces met behulp van beslisbomen, controlelijsten, adviesaanvragen bij ketenpartners, legesberekeningen, documentcreatie etc. Via gerelateerde dossiers zien we dat er overlast van bouwafval plaatsvindt op de betreffende locatie waarop handhaving kan acteren.

Zaakafhandeling: *een zaak in de Excellence Suite van A tot Z*

We laten u zien:

- hoe inwoners en bedrijven informatie verkrijgen over een product en/of dienst (multichannel).
- hoe we een aanvraag (zaak) zaakgericht oppakken en afhandelen.
- welke communicatiemogelijkheden er zijn met inwoners en bedrijven over de voortgang en besluitvorming van de zaak.
- hoe de zaak wordt gearhiveerd en vernietigd.

Klantcontact: *100% door en voor gemeenten*

Wij tonen u het Excellence KlantContactSysteem dat volledig vernieuwd is op basis van ideeën van onze gebruikers. Het resultaat? Nog minder clicks tot het gewenste resultaat, sneller de juiste informatie in beeld en allerlei mogelijkheden om zelf te bepalen welke info getoond wordt. Dit alles in een gemoderniseerd jasje. Uw medewerkers werken in een gebruiksvriendelijke applicatie, 100% door en voor gemeenten.

(Functioneel) Beheer: *drag & drop ZaakTypeCatalogus*

Ervaar hoe u in een paar eenvoudige stappen een zaaktype inricht. Op basis van onze drag & drop ZaakTypeCatalogus realiseert u eenvoudig een proces. De processen die u ontwikkelt, wisselt u met collega-gemeenten uit. Dit gebeurt op basis van de Export- en Import-functionaliteit. Daarnaast kunt u door de koppeling met het model-DSP van VHIC zaaktypen genereren op basis van metadata.

Dienstverlening van de leverancier: *unieke samenwerking met onze gebruikers*

Met onze gebruikers werken wij op een unieke manier samen. De samenwerking richt zich op het in co-creatie ontwikkelen van de Excellence Suite. Concreet betekent dit dat gemeenten die participeren in de gebruikersvereniging Excellent Users, de rol krijgen van product-owner. Met gastspreker Wilma van Leeuwen, secretaris van Excellent Users, nemen wij u mee in de werkwijze en systemen die de gezamenlijke ontwikkeling mogelijk maken.

Levenscyclus van een zaak: *100% LIVE koppeling tussen Excellence Suite en een externe applicatie*

Kom naar ons proces op basis van een 100% LIVE koppeling tussen de Excellence Suite en een wel heel bijzondere externe applicatie... Zelfs uw zintuigen zullen hierbij geprikkeld worden. Wees erbij!

Zaakafhandeling

Het Green Valley Zaaksysteem onderscheidt zich door gebruiksgemak en leent zich uitstekend om hierin eenvoudig complexe bedrijfsprocessen te modelleren. Dat scheelt uitgaven aan backoffice-pakketten en ICT-beheer. Hoe dat in zijn werk gaat laten we u zien aan de hand van 'dik' af te handelen processen binnen het Zaaksysteem. Samen met onze unieke module 'Objectregistratie' heeft u hiervoor een krachtig instrument in handen.

Klantcontact

Het KCC biedt veelzijdige contact-mogelijkheden. In deze sessie tonen wij hoe u het KCC verder kunt professionaliseren. Met voorbeelden uit andere markten over ontwikkelingen op het gebied van integraal klantbeeld. Maar ook met tips over 'private instant messaging' (zoals WhatsApp). Dit kanaal wint aan populariteit. Zo laten wij u zien hoe wij WhatsApp inzetten binnen Green Valley Antwoord@Portaal.

Functioneel Beheer

Met Green Valley Suite kan de functioneel beheerder zelf (zonder hulp van leveranciers of externe consultants) eenvoudig en intuïtief zaaktypes configureren en e-formulieren maken. De meest effectieve manier om zonder diepgaande technische kennis en onder eigen regie zaakgericht werken te implementeren. Wilt u voortaan de documentstroom in uw organisatie volledig digitaal afhandelen? Wij laten u graag zien hoe eenvoudig dat kan zijn.

Dienstverlening van Green Valley

Bij Green Valley hanteren we een 'hands-on' mentaliteit. Een superieure front en midoffice oplossing leveren is onze 'core business'. Met een bewezen implementatie-aanpak waarbij krappe deadlines gewoon gehaald worden. Zodat u zeker weet dat u in software investeert die écht effectief wordt gebruikt. En uw doelstellingen voor dienstverlening en besparingen worden gehaald. Wij tonen voorbeelden van organisaties die u zijn voorgegaan.

Levenscyclus van de zaak

De levenscyclus van een zaak begint bij de intake van zaken in de frontoffice. Met behulp van ons geïntegreerde state-of-the-art CMS laten wij u zien hoe u niet alleen een zaaktype aanmaakt maar deze ook koppelt aan een toptaken website, vraaggeleiding en formulieren. Uiteraard allemaal op basis van responsive design zodat ook mobiele devices optimaal worden ondersteund!

Zaakafhandeling

Zaakbehandelaars die met het KCC-Zaaksysteem werken van de Onegov partners PerfectView en QNH, werken direct vanuit hun vertrouwde, herkenbare Microsoft Outlook. Uiteraard is het eenvoudig om e-mails, documenten, zaak- en klantcontactinformatie te registreren en ontsluiten, wat we u laten zien bij de presentatie van onze oplossing. We zullen tonen hoe zaken integreren in de keten van het bestuurlijk besluitvormingsproces.

Klantcontact

Een integraal, volledig klantbeeld is essentieel voor uw dienstverlening. Dankzij de integratie van klantcontactfunctionaliteit binnen het KCC-Zaaksysteem wordt uw medewerker optimaal ondersteund, terwijl de administratieve taken tot een minimum worden beperkt. Alle informatie is vanuit één enkel scherm voorhanden. De optimale mix tussen een goed gesprek en uitgebreide rapportage, volledig toegankelijk via Microsoft Outlook.

(functioneel)Beheer

De beheeromgeving van het KCC-Zaaksysteem is vernieuwd en is volledig geïntegreerd binnen de Microsoft Productsuite. Het beheer van uw zaaktypen is daarmee nóg eenvoudiger geworden. De intuïtieve interface ondersteunt uw beheerstaken: het inrichten van een nieuw zaaktype, instellen van gebruikersnotificaties, het doorvoeren van mutaties en het delen van een of meerdere zaaktypen met een collega-gemeente.

Dienstverlening van de leverancier

Wij geloven in een langdurige en intensieve samenwerking met onze klanten om het continu veranderende speelveld van overheidsorganisaties te ondersteunen met innovatieve oplossingen. Onze dienstverlening is erop gericht om samen met u de implementatie in uw organisatie tot een succes te maken. Wij zorgen ervoor dat de juiste stappen worden gezet en dat uw eindgebruikers betrokken en tevreden met het systeem zullen werken.

Levenscyclus van de zaak

Via diverse kanalen komen (aan)vragen binnen bij uw organisatie: Een informatievraag die direct vanuit het KCC wordt afgehandeld of een productaanvraag die als zaak wordt geregistreerd, behandeld en gearchiveerd. Om maximaal rendement uit zaakgericht werken te halen is het belangrijk dat ook niet zaakgerelateerde informatie geborgd wordt. Denk aan zaken in relatie tot projecten, bedrijvencontacten, citymarketing, social return, strategisch relatiebeheer....

Zaakafhandeling

Split~Vision toont het proces van zaakgericht werken aan de hand van de NEN2082 norm. Eenvoudig worden document en zaak geregistreerd door het invullen van slechts TWEE Velden. Afhankelijk van de ingevulde velden, komen deze direct bij de juiste afdeling of persoon terecht. Er is inzicht in documenten, taken, statussen en checklijsten. Documenten worden vanuit één plek aangemaakt, bewerkt, toegevoegd én verzonden. Afsluitend ziet u hoe de zaak gearchiveerd wordt in het gecertificeerde RMA portaal.

Klantcontact

Het klantportaal is een integraal onderdeel van SinglePoint-for-All. Het geeft inzicht **én** overzicht in alle benodigde informatie. U ziet hoe alle informatie over lopende zaken uitgewisseld wordt. Nieuwe klantcontacten en zelfs nieuwe zaken worden snel en eenvoudig aangemaakt zonder veel invulvelden. U ziet hoe een klantcontact rechtstreeks in verbinding staat met het medewerkersportaal. De medewerker die de zaak afhandelt kan met de persoonlijke pagina direct aan de slag!

Beheeromgeving

Split~Vision laat u iets unieks zien. Middels de centrale beheeroplossing I-Controler. Alle relevante metagegevens worden in I-Controler gerelateerd, gevalideerd en gesynchroniseerd en vervolgens volledig geautomatiseerd in SinglePoint-for-All gepresenteerd. Zaaktypes zijn eenvoudig en snel aan te maken, kopiëren, relateren en beheren. U ziet hoe u in staat bent om in ZEVEN minuten een nieuw zaaktype aan te maken en beschikbaar te stellen voor de medewerker, die er direct mee aan de slag kan.

Dienstverlening van Split~Vision

Een zaakstelsel implementeren is meer dan software alleen. Een partnership. We gaan hierbij verder dan de implementatie zelf en hechten veel waarde aan de mensgerichte visie, die u voor ogen heeft. Split~Vision neemt u mee in het gedachtegoed en manier van werken die tekenend is voor succes. Definiëren en inzetten van verschillende rollen en expertises, binnen de organisatie maar ook daarbuiten is essentieel. We vertalen uw visie naar een bruikbaar concept en prettig werkend systeem dat dit ondersteunt.

Levenscyclus van een zaak

Zie hoe vanuit verschillende invalshoeken alle informatie in SinglePoint-for-All beschikbaar wordt gesteld. Vanaf het eerste contact met de klant inzicht **én** overzicht, in alle informatie. Eenvoudig wordt nieuw klantcontact vastgelegd, nieuwe zaken geregistreerd en komen bij de juiste persoon terecht voor behandeling. U ziet hoe gemakkelijk in ZEVEN minuten een nieuw zaaktype aanmaakt wordt. Alles over SinglePoint-for-All, dat overigens op 3 november bekroond is met een Computable Award voor beste partnerproject van het jaar 2015!

Zaakafhandeling

Zaaksysteem.nl toont aan hoe intuïtief proces- en zaakgericht werken kan zijn. Door gebruik te maken van slimme zaaktypen is het mogelijk om verschillende gelijksoortige processen via één generiek zaaktype te laten verlopen. Het resultaat is een zaakdossier met alle relevante zaakinformatie welke op een overzichtelijke manier wordt weergegeven en automatisch (en conform NEN-2082) gearchiveerd. Behandelaren kunnen zaken op een eenduidige manier behandelen en managementinformatie kan gemakkelijk en overzichtelijk worden samengesteld.

Klantcontact

Het is belangrijk dat de medewerkers van een klantcontactcentrum op een generieke en efficiënte wijze de vragen van burgers en bedrijven kunnen beantwoorden. Zaaksysteem.nl biedt naast een volledig geïntegreerde PDC en VAC functionaliteit ook de mogelijkheid om zaakinformatie te tonen. Op basis van vertrouwelijkheid wordt per zaaktype bepaald of medewerkers van het klantcontactcentrum zaken mogen inzien, behandelen of dat zij alleen statusinformatie te zien krijgen.

Functioneel Beheer

Zaaksysteem.nl biedt de mogelijkheid om zaaktypen zelfstandig in te richten en te beheren. Met onze basiscatalogus kunt u direct aan de slag en is het niet noodzakelijk om vanaf nul zaaktypen te ontwikkelen.

Doordat Zaaksysteem.nl als een State-of-the-Art cloud oplossing wordt aangeboden, en het technisch beheer dus is uitbesteed, kan een functioneel beheerder zich concentreren op zaken die echt belangrijk zijn voor de organisatie; het doorvoeren van functionele proceswijzigingen zodat bedrijven, burgers en medewerkers kunnen genieten van een optimale dienstverlening.

Dienstverlening van de leverancier

Het implementeren van zaakgericht werken omvat meer dan alleen een technische implementatie van een zaaksysteem. Het vereist een nauwe samenwerking, zowel intern als extern, om een organisatieverandering van deze omvang te bewerkstelligen. Als partner ondersteunen wij u van begin tot eind en vullen wij uw interne expertise aan met die van ons.

Zaaksysteem.nl wordt voor en door overheidsorganisaties ontwikkeld. Onze gebruikers bepalen welke functionaliteiten ontwikkeld worden binnen het online community platform waar we projectplannen, zaaktypen, kennis en expertise uitwisselen.

Levenscyclus van de zaak

Informatie kan vanuit verschillende contactkanalen worden aangeboden. Enerzijds hebben we het over contactmomenten met personen en/of bedrijven die niet zaak gerelateerd zijn, anderzijds kunnen het aanvullingen op bestaande zaken zijn of aanleiding zijn om een nieuwe zaak te registreren. Om de volledige levenscyclus van een zaak te laten zien demonstreren wij hoe een proces ontwikkeld, aangevraagd, behandeld en gearchiveerd wordt.

Zaakafhandeling

Zaakgericht werken is niet uniek, uw organisatie wel!! Met de case management functies van EMC-Documentum bieden wij de oplossing voor het in context brengen van uw informatie. De, op compositie gebaseerde, oplossing geeft de beste balans tussen flexibiliteit, uitbreidbaarheid, toekomstvastheid en betrouwbaarheid.

Kom luisteren naar het verhaal van Gemeente Amsterdam en de snelle en betrouwbare Agile implementatie van hun zaaksystemen.

Klantcontact

‘Connecting people to the Enterprise’, de kernboodschap van Informed Consulting, is de essentie in de oplossing voor overheden als het gaat om klantcontact. Kom kijken hoe Informed Consulting met de SharePoint Add-in voor uw zaakstelsel, het mogelijk maakt om met een dynamische & interactieve portaal, uw digitaal klantcontact te optimaliseren. Of het nu gaat om in het stadhuis het kunnen nazoeken van de vergunningen bij de Gemeente Amsterdam of het doen van een vergunning aanvraag via het internet.

(Functioneel) beheer

Het goed en eenvoudig beheren van uw systeem is de basis van een toekomst vaste oplossing. De via compositie gerealiseerde oplossing, met eenvoudige integraties naar andere systemen zoals SDU-iNavigator (DSP), Google-maps en zeer flexibele rapportages mogelijkheden, faciliteert tevens dat uw systeem eenvoudig volledig up-to-date blijft. Door de grafische procesmodellering en het gebruik van documentsjablonen wordt het beheer nog nu nog eenvoudiger.

Dienstverlening van de leverancier

Met een gemiddelde van meer dan 15 jaar ervaring in het vakgebied bezitten de consultants van Informed Consulting een grote hoeveelheid kennis en ervaring in het implementeren van systemen bij lokale en centrale overheden. Kom kijken hoe de unieke Agile aanpak, ondersteund door dynamische ‘mockups’, het verwachtingsmanagement van alle eindgebruikers controleert en een extreem snelle implementatie mogelijk maakt.

Levenscyclus van de zaak

De levenscyclus van ieder informatieobject is de basis van de oplossingen van Informed Consulting. Kom kijken hoe de cyclus van de zaak en de cyclus van de documenten aan elkaar gerelateerd zijn en toch onafhankelijk gemanaged moeten worden. Een eenvoudig overzicht met kleuren en iconen geeft de eindgebruiker in 1 oogopslag het overzicht van de status van alle gerelateerde informatie.

Onze diensten

Met ons team van adviseurs kunnen wij u in de gehele breedte van zaakgericht werken ondersteunen. Van het begin van het traject tot het einde.

Onze diensten bestaan o.a. uit:

Schrijven business case

Organisaties vragen steeds vaker om een financiële onderbouwing bij de introductie van nieuwe systemen en methoden. KBenP ZGW helpt u bij het opstellen van een Business Case!

Begeleiden (Europese) aanbesteding

Bij de aanschaf van een informatiesysteem krijgt u te maken met (Europese) aanbestedingen. KBenP ZGW neemt de zorg van deze complexe werkzaamheden graag uit handen.

Begeleiden Proof of Concept

Na afloop van een implementatie traject blijkt niet altijd alles te zijn gerealiseerd zoals verwacht of afgesproken. KBenP ZGW voert graag een Proof of Concept voor u uit om te bepalen of uw leverancier heeft gedaan wat is afgesproken.

Schrijven projectplan Zaakgericht Werken

Wij hebben ruime ervaring met het adviseren en implementeren van Zaakgericht Werken. Wij zijn daarom in staat een realistisch projectplan Zaakgericht Werken voor uw organisatie op te stellen.

Begeleiden implementatie Zaakgericht Werken en doorontwikkeling

Wij zijn een ervaren partner als het gaat om implementeren van Zaakgericht Werken. Onze projectleiding kenmerkt zich door een sterk praktische en realistische aanpak waarbij het afgesproken resultaat het uitgangspunt is.

Begeleiden adviesopdrachten en workshops

We adviseren over Zaakgericht Werken. Niet alleen in de oriënterende fase, maar juist ook over de doorontwikkeling en optimalisatie van het Zaakgericht Werken zodat organisaties hun dienstverlening blijvend verbeteren.

Ondersteunen en advies KCC

Zaakgericht Werken en het Klanten Contact Centrum (KCC) zijn nauw met elkaar verbonden. KBenP ZGW adviseert daarom ook bij de inrichting van het KCC. Altijd vanuit het oogpunt van de dienstverlening en bijbehorende processen.

Uitvoeren 2nd opinion advies

Wij zetten onze enorme ervaring op het gebied van Zaakgericht Werken en dienstverlening graag in om Plannen van Aanpak, Implementatieplannen en/of uitvoering vanuit een onafhankelijke situatie te beoordelen op geschiktheid en haalbaarheid.

Kijk op [www.http://zaakgerichtwerken.kbenp.nl](http://zaakgerichtwerken.kbenp.nl)