

De Eenvoudige MidOffice

Inleiding

Als gemeente willen we de komende jaren onze (digitale) dienstverlening verder verbeteren.

Om dit mogelijk te maken zullen er een aantal zogenaamde “mid-office” voorzieningen ingevoerd gaan worden. In deze folder wordt toegelicht welke weg we als Nijmegen bewandelen om op korte en lange

termijn te komen waar we naar toe willen.

Klanten kunnen op verschillende manieren contact opnemen met de Gemeente Nijmegen. Bijvoorbeeld via de telefoon, de post, email, aan de balie of via webformulieren. De informatie die je als klant doorgeeft belandt (hopelijk...) in een van de vele applicaties die

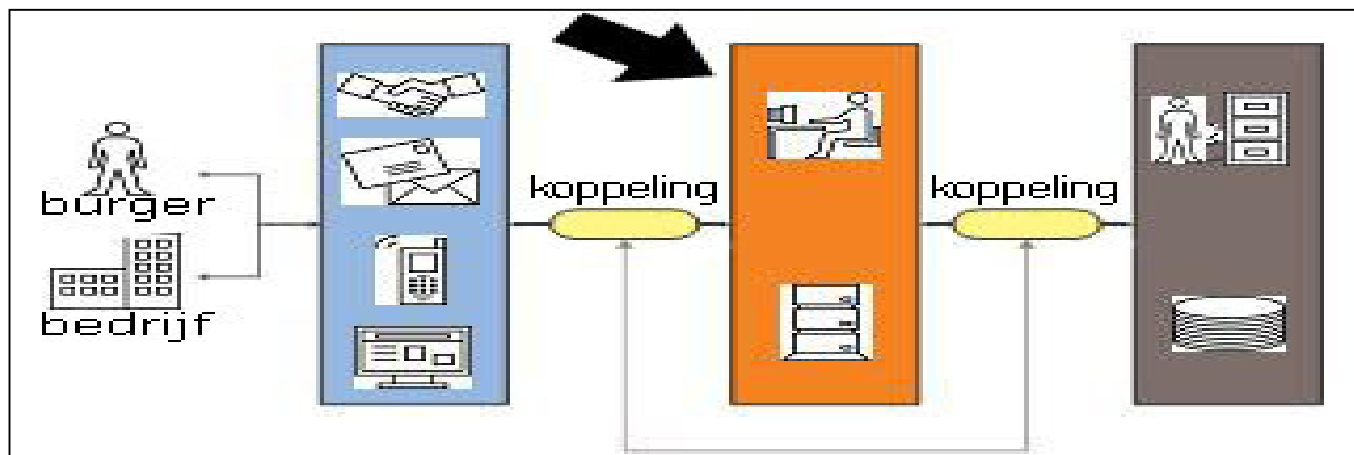
in de backoffice worden gebruikt. Deze applicaties zijn vaak gespecialiseerd in het ondersteunen van een specifiek werkproces.

Er worden steeds meer eisen gesteld aan het eenduidig en klantvriendelijk afhandelen van zaken. De klant heeft immers geen boodschap aan de manier waarop het gemeenteapparaat

intern is georganiseerd.

Wanneer hij wil weten hoe het is gesteld met de afhandeling van zijn zaken wil hij daarvoor graag op één plek terecht kunnen.

Als overheid zijn we ons bewust van het feit dat hier nog veel te verbeteren valt, dus wordt er zowel landelijk als lokaal hard aan gewerkt.



MidOffice tegen versnippering

Als Gemeente lever je veel verschillende producten en zijn er aan de achterkant veel afdelingen en applicaties bij betrokken. Om te voorkomen dat er een warboel aan voorzieningen ontstaat, die allemaal als doel hebben om de klant beter te gaan informeren, is het begrip “mid-office” geïntroduceerd.

Het midoffice bestaat uit een aantal algemene voorzieningen die allemaal een bepaalde functionaliteit bieden. Die kan vervolgens via vaste spelregels gebruikt worden door front- of backoffice onderdelen.

Om de klant goed te kunnen bedienen, én om intern goed zicht te krijgen op wat er allemaal speelt, is er behoefte gekomen aan enkele nieuwe midoffice componenten.

Enkele belangrijke componenten zijn:

- een klantregister met basisgegevens van burgers of bedrijven die klant zijn van de Gemeente Nijmegen
- een zaakregister met basisgegevens van de zaken die er lopen of hebben gelopen; om de gegevens hierin te kunnen ontsluiten hoort hierbij een mogelijkheid voor klanten en voor mede-

werkers om gegevens op te zoeken (“de zaakzoeker”)

- een berichtencentrale die bemiddeld tussen applicaties.

Met behulp van deze componenten wordt het mogelijk om klanten eenduidig informatie te verstrekken over lopende zaken.

Na inloggen via DigiD kan een klant straks dan ook zelf opzoeken hoe het er met zijn zaken voorstaat.

Korte en lange termijn

Binnen het Strategisch Informatieplan 2006-2010 is te lezen dat Nijmegen zoveel mogelijk aansluit bij landelijke ontwikkelingen. Als gemeente Nijmegen sluiten we ons daarom ook aan bij een samenwerkingsverband, GovUnited, dat probeert om gezamenlijk stappen te zet-

ten. Doel daarbij is om, daar waar mogelijk, onderdelen in te kopen en in te passen in het geheel aan voorzieningen wat al aanwezig is.

In het informatieplan valt te lezen dat we over enkele jaren waarschijnlijk enkele essentiële componenten gaan inkopen.

De komende tijd gaan we gebruik maken van de EMO: de Eenvoudige MidOffice. Het gaat hierbij om enkele eenvoudige voorzieningen waarmee we als gemeente vooruit kunnen om enkele belangrijke stappen te zetten. Geen reuzenstappen, maar wel in de goede rich-

ting.

Een voordeel van deze benadering is dat we aan de hand van praktijkervaringen kunnen gaan leren wat er allemaal komt kijken bij het echt verbeteren van onze dienstverlening.

De Knex benadering

Binnen Nijmegen proberen we te werken binnen een "service gerichte architectuur". Daarbinnen wordt gebruik gemaakt van afgebakende componenten die een afgebakende functie vervullen binnen het geheel aan geautomatiseerde voorzieningen.

Ook de EMO wordt volgens dit principe ingericht. Klantenregister, zakenregister en broker zijn 3 zelfstandige componenten die via stan-

daard protocollen berichten kunnen uitwisselen.

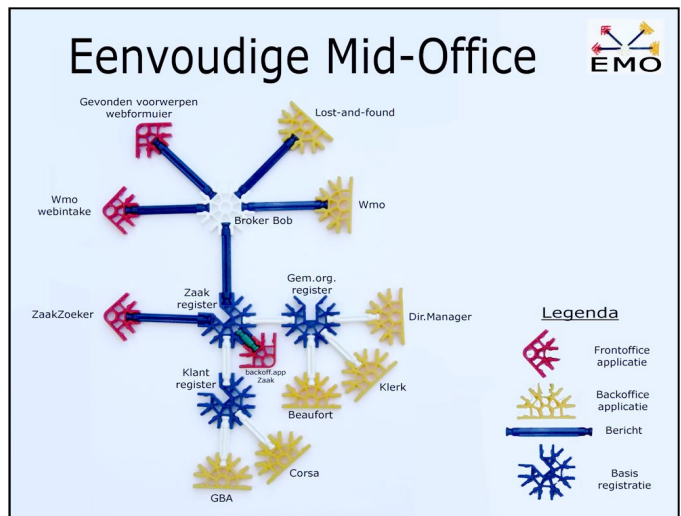
Groot voordeel hiervan is de mogelijkheid om op een later tijdstip een specifieke component relatief eenvoudig te kunnen vervangen. Elders zijn dan geen grote aanpassingen noodzakelijk.

Op deze manier kunnen we leverancieronafhankelijk blijven en zelfstandig bepalen op welk tijdstip we welke componenten willen inzetten.

Iets over techniek

De EMO maakt gebruik van bekende ICT componenten die geschikt zijn om met open standaarden te werken.

Communicatie tussen onderdelen vindt plaats via berichten met gegevens in xml formaat.



Planning

Een MidOffice is niet één applicatie maar een verzameling op elkaar afgestemde componenten.

Invoeren daarvan gaat in stappen en zal nog jaren duren.

De overheids- en leveranciersmarkt is op dit gebied nog sterk in ontwikkeling. Landelijke ontwikkelingen

worden daarom nauwgezet gevolgd om te bepalen wanneer we als Nijmegen componenten invoeren of vervangen. Daarbij kunnen verschillende leveranciers een rol spelen. Onder andere via samenwerkingsverbanden als GovUnited worden leveranciers gestimuleerd om gestandaardiseerde componenten aan te gaan bieden.

Betrokken applicaties kunnen gegevens op meerdere manieren aanleveren aan de centrale broker.

Via de EMO worden in de 2e helft 2007 een centraal klanten- en zakenregister ingevoerd, ondersteund door een eenvoudige broker.

Binnen het project EMO zal worden afgestemd welke werkprocessen hiervan gebruik gaan maken en welke zaken voor klant via internet te volgen zijn.

Bij de opzet wordt aangesloten bij landelijke standaards rondom ontsluiting van overheidsinformatie.

Daarbij moet uiteraard afstemming plaats vinden met betrokken backoffice processen.

Er zal ook een verdere afstemming plaats gaan vinden met de gemeentelijke documentmanagement voorzieningen zoals die in 2007 via het project Diva worden uitgerold.

Meer weten?

Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen over de EMO. Daarom kunt u voor meer in-

houdelijke informatie contact opnemen met: Concernstaf Informatiebeleid: Ton van Gemert;

telefoon: 06 53961666; email: a.van.gemert@nijmegen.nl.

Voor meer technische informatie kunt u contact opnemen met: Ad Gerrits, telefoon 024 3293194, email: a.gerrits@nijmegen.nl .