

Dynamisch Case Management

DIGITALISEREN EN MODERNISEREN VAN UW DIENSTVERLENING

BIR

Rijksbeleid Informatiebeveiliging

WEBRICHTLIJNEN

Gebruiksgemak

FORUM STANDAARDISATIE

Open standaarden

AVG

Borging Privacy

DIGITAAL 2017

End-to-end digitale dienstverlening

WET DIGITALE OVERHEID

Aansluiting bouwstenen eOverheid

EAR

Enterprise Architectuur Rijk

ARCHIEFWET

Duurzame opslag,
bewaartermijnen, substitutie

CGI

Experience the commitment®

Digitaliseren én moderniseren

Uitvoeringsorganisaties en inspecties binnen de overheid zijn verplicht hun dienstverlening digitaal aan te bieden. Daarnaast hebben deze organisaties te maken met aan de ene kant afnemende budgetten en aan de andere kant een continue stroom aan nieuwe en gewijzigde wetten en regels, die allemaal een plaats moeten krijgen in de primaire processen.

Niet vreemd dus dat veel overheidsorganisaties het momentum aangrijpen om met een dubbelslag hun dienstverlening zowel te digitaliseren als toekomstbestendig te maken: door digitalisering de efficiency en effectiviteit van hun primaire processen verbeteren, én de wendbaarheid en flexibiliteit van de ICT-systemen vergroten. Helaas biedt het bestaande applicatielandschap hiervoor veelal onvoldoende mogelijkheden. Overheidsorganisaties zijn dan ook op zoek naar alternatieve oplossingen waarmee zij zowel hun dienstverlening kunnen digitaliseren als hun informatievoorziening kunnen moderniseren.

Dynamisch Case Management

Dynamisch Case Management (DCM) van CGI biedt hierop het antwoord. DCM zorgt voor betere dienstverlening, lagere uitvoeringskosten, meer transparantie en maximale wendbaarheid van uw bedrijfsvoering.

DCM-platform

De oplossing DCM is gebaseerd op Blueriq. Dit moderne platform heeft zich ruimschoots bewezen binnen de Rijksoverheid. Bovendien sluit Blueriq uitstekend aan op het 'zaakgericht werken'-concept dat steeds meer organisaties binnen de overheid toepassen.



Kenmerken van Dynamisch Case Management

Onze oplossing is gebaseerd op de principes van Dynamisch Case Management. De onderstaande kenmerken staan hierin centraal.

Modelgedreven

DCM is modelgedreven. Programmeren is hierdoor niet meer nodig. U kunt volledige primaire processen (inclusief alle elektronische formulieren, documenten, gegevens en regels) modelleren met behulp van editors. Met één druk op de knop zet u deze modellen om in een werkende applicatie. Door scheiding van processen en regels en hergebruik van procesmodellen en functionele componenten, heeft u bovendien veel minder tijd nodig om nieuwe processen te realiseren. Wijzigingen in wet- en regelgeving kunt u in slechts enkele dagen doorvoeren. Gelijktijdig stelt DCM u in staat de primaire processen volledig naar uw wens en behoefte in te richten: alle aspecten van het systeem kunt u vrij vormgeven.

Dynamisch en doelgedreven

In onze oplossing realiseert u processen door de afzonderlijke processtappen te modelleren. Het doelgedreven karakter van DCM zorgt ervoor dat processen dynamisch tot stand komen. Dit gebeurt op basis van pre- en post-condities (regels), die bij deze stappen automatisch worden vastgelegd. Dit wil zeggen dat alleen die processtappen worden uitgevoerd, die in specifieke situaties nodig zijn om het doel te bereiken. Bijvoorbeeld bij het nemen van een beslissing over de honorering van een subsidie-aanvraag. In tegenstelling tot traditionele BPM-oplossingen, waarbij u alle procesvarianten volledig moet uitwerken, volstaat hier een beperkt aantal stappen.



Regelgestuurd

Onze DCM-oplossing is volledig regelgestuurd. Bedrijfsregels (business rules) bepalen het gedrag van de applicatie. Deze regels hebben de volgende functies:

- **Processen dynamisch sturen:**
Door complexe processen dynamisch met behulp van regels te sturen, voert uw organisatie alleen de processtappen uit die noodzakelijk zijn in het proces.
- **Formulieren slim inrichten:**
Gegevens die al bekend zijn, worden vooraf ingevuld. Nieuwe gegevens worden direct getoetst aan de geldende wet- en regelgeving. Dynamische formuliersturing zorgt ervoor dat alleen vragen worden gesteld die van toepassing zijn. Dit maakt formulieren eenvoudiger en minder foutgevoelig.
- **Documentgeneratie interactief vormgeven:**
Documenten worden automatisch samengesteld. Gegevens die zijn vastgelegd in het zaakdossier worden vanzelf ingevuld. Vaste teksten die van toepassing zijn worden toegevoegd. En mocht het nodig zijn, dan kan er altijd interactie zijn met een medewerker om vrije tekst aan het document toe te voegen.
- **Gegevens binnen context beschikbaar stellen:**
Gegevens die zijn vastgelegd in de zaakdossiers, kunnen naar behoefte van de gebruiker beschikbaar worden gesteld. Zo kan zowel zaak- als managementinformatie op zaak-, klant- en ketenniveau ontsloten worden.
- **Beslisondersteuning:**
Door uitvoeringsregels zoveel mogelijk te automatiseren, kunnen ook beslissingen worden geautomatiseerd. De behandelend ambtenaar krijgt op deze wijze beslisondersteuning of u kunt beslissingen volledig automatisch afhandelen. Dit verhoogt niet alleen de efficiency, maar borgt ook de kwaliteit en rechtmatigheid van uw dienstverlening.

De regels worden gescheiden en in businesstermen vastgelegd. Hierdoor is kennis expliciet herkenbaar en traceerbaar. Bij wijzigingen in wet- en regelgeving is de impact daardoor snel duidelijk. Het regelgestuurde karakter van DCM maakt het mogelijk wijzigingen in wet- en regelgeving snel en in één keer juist door te voeren in de applicatie.

Specifieke Wet & Regelgeving

Generieke Bedrijfsvoering
AWB

Generieke Bedrijfsvoering
Inspecties, subsidies, vergunningen, uitkeringen

Algemene Wet Bestuursrecht

Digitaal 2017
End-to-end digitale dienstverlening

Wet Digitale Overheid
Aansluiting bouwstenen eOverheid

BIR
Rijksbeleid informatiebeveiliging

AVG
Borging privacy

Webrichtlijnen
Gebruiksgemak

Forum Standaardisatie
Open standaarden

Archiefwet
Duurzame opslag, bewaartermijnen, substitutie

EAR
Enterprise Architectuur Rijk

Platform Zaakgericht Werken

Infrastructure as a Service



Rijksproof inrichting

DCM is zo ingericht dat het voldoet aan wet- & regelgeving en richtlijnen op het gebied van digitale dienstverlening die specifiek voor de Rijksoverheid gelden.

Digitaal 2017

Op basis van het voorgaande regeerakkoord moeten burgers en bedrijven hun zaken met de overheid na 2017 digitaal kunnen regelen. Met Dynamisch Case Management van CGI digitaliseert u uw dienstverlening 'end-to-end'.

Wet Digitale Overheid

De Wet GDI gaat het gebruik van de bouwstenen van de Generieke Digitale Infrastructuur door bestuurorganen wettelijk regelen. Denk aan DigiD, eHerkenning, de Basisadministraties en MijnOverheid. DCM voorziet in standaard koppelvlakken naar deze bouwstenen.

Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR)

De Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst geeft de uitgangspunten rondom informatiebeveiliging. De BIR is aangesloten op de open standaarden: ISO 27001 en ISO 27002. Daarnaast zijn er enkele aanvullende bepalingen voor de Rijksdienst. DCM gaat uit van 'security by design' en is ISO 27001 gecertificeerd. Maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging zijn deels standaard onderdeel van DCM en worden deels meegenomen in het ontwerp van de processen. DCM heeft al verschillende keren audits op het gebied van informatiebeveiliging doorstaan, onder andere audits uitgevoerd door de Auditdienst Rijk.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

De borging van de privacy is een belangrijk aspect binnen de dienstverlening die de overheid uitvoert. Binnen DCM passen wij in het bredere verband van beveiliging 'privacy by design' toe. Dit betekent dat we de bescherming van persoonsgegevens en de borging van de rechten van de betrokkenen vanaf het allereerste begin inbouwen.



Weberichtlijnen

De weberichtlijnen zijn verplicht bij implementatie van een website of webapplicatie bedoeld voor burgers, bedrijven en andere overheden. DCM biedt een standaard bibliotheek voor de overheidshuisstijl. Deze voldoet aan alle weberichtlijnen.

Forum Standaardisatie

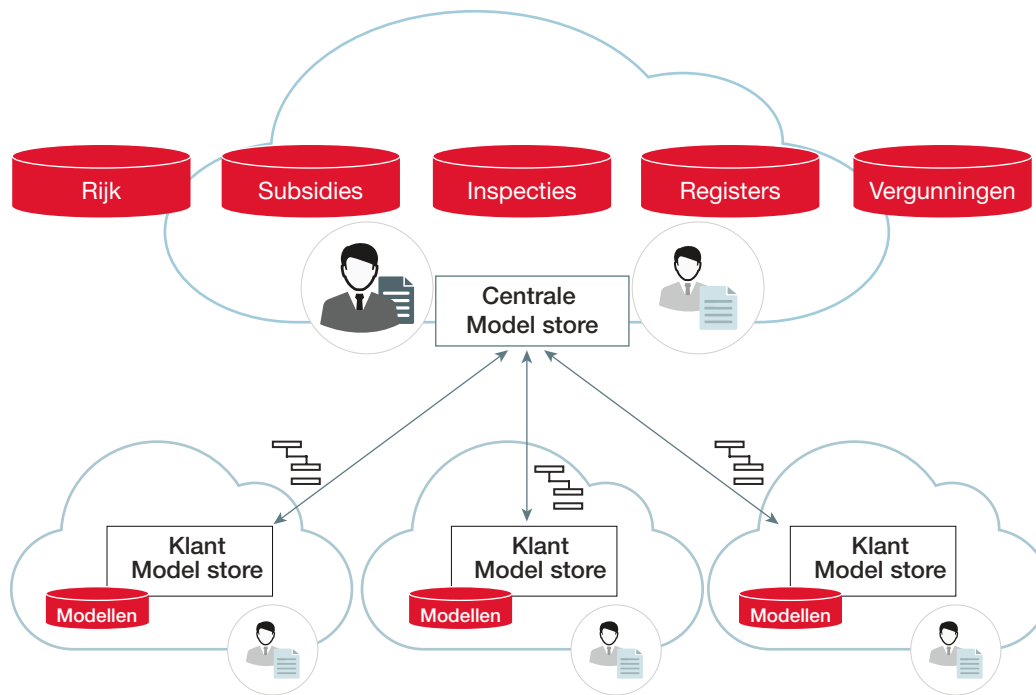
Het Rijksregister i-Standaarden (gepubliceerd door het Forum Standaardisatie) beschrijft de open standaarden die moeten worden toegepast voor ICT. DCM ondersteunt de relevante standaarden uit dit register.

Archiefwet

De Archiefwet stelt eisen aan het beheer van alle archiefbescheiden van de overheid. De wet stelt daarnaast extra eisen aan de bescheiden die blijvend bewaard worden. Ook regelt de wet dat deze archiefbescheiden in openbare archiefbewaarplaatsen beschikbaar blijven voor iedere burger. Bij de inrichting van DCM heeft CGI rekening gehouden met de Archiefwet. Wij beschikken over een blauwdruk op basis waarvan wij de specifieke eisen (denk aan metagegevens, duurzame opslag, bewaartermijnen) die de Archiefwet stelt, implementeren.

Enterprise Architectuur Rijk

Voor de informatievoorziening van de overheid en voor de samenhang in de bouw en inrichting van de iOverheid, is de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA) ontwikkeld. De Enterprise Architectuur Rijksdienst (EAR) sluit hierop aan en biedt een samenhangende architectuur voor de Rijksdienst. De EAR biedt een set van afspraken, regels en inrichtingsprincipes voor de informatisering in de Rijksdienst. DCM wordt toegepast bij meerdere Rijksoverheidinstellingen en heeft bewezen aan te sluiten op de afspraken, regels en inrichtingsprincipes van de EAR.



Model store: de ideale basis

DCM heeft een model store die bestaat uit een bibliotheek met veelgebruikte herbruikbare componenten en procesmodellen. Deze modellen kunt u toepassen als basis voor de inrichting van uw specifieke dienstverleningsprocessen. Uiteraard kunt u deze, waar gewenst, aanpassen naar de eigen situatie en behoeften van uw organisatie.

Volop integratie- en koppelmogelijkheden

Onze oplossing DCM biedt diverse integratiemogelijkheden op basis van de i-Standaarden uit het Rijksregister van het Forum Standaardisatie. Hierdoor kunt u DCM eenvoudig integreren met uw bestaande applicatielandschap of dat van uw ketenpartners.

Daarnaast biedt DCM standaard koppelingen naar bouwstenen van de e-overheid, zoals DigiD, eHerkenning, MijnOverheid en de basisadministraties. Ook kunt u koppelingen tot stand brengen met veel voorkomende applicaties, zoals Document Management Systemen, financiële administraties, business intelligence-tooling en scanoplossingen.



Center of Excellence DCM

CGI heeft haar kennis en ervaring rondom Dynamisch Case Management gebundeld in het Center of Excellence DCM. Ons team is betrokken bij de realisatie en het beheer van alle DCM-oplossingen bij onze klanten.

Center of Excellence DCM (CoE-DCM) is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en op peil houden van de kennis en expertise. Zo zijn er opleidingen en kennissessies. Onze experts werken aan projecten voor klanten. Daarnaast investeren we in oplossingen, demo's en ons eigen agile DCM-voortbrengingsmodel. Doordat alle DCM-expertises van CGI in het CoE-DCM zijn vertegenwoordigd, kunnen we teams leveren die gewend zijn samen te werken op basis van de Agile Scrum-aanpak.

Waarom DCM van CGI?

DCM van CGI biedt de mogelijkheid uw dienstverlening verregaand te digitaliseren en primaire processen toekomstbestendig te maken. Onze oplossing biedt daartoe een:

- Oplossing gebaseerd op een Dynamisch Case Management platform dat zich meerdere keren binnen de overheid heeft bewezen;
- Inrichting die compliant is met wet- & regelgeving en richtlijnen die op het gebied van digitale dienstverlening binnen de overheid gelden.
- Model store met herbruikbare componenten en processen, waardoor de implementatie van uw primaire processen vele malen kan worden versneld;
- Ervaren team met DCM-Experts die gewend zijn samen te werken en kennis hebben van DCM van CGI.

Deze vier bouwstenen zorgen voor een oplossing die garant staat voor een succesvolle ICT-ondersteuning van uw primaire processen.



Meer Informatie

Wilt u meer weten over Dynamisch Case Management van CGI? Neemt u dan rechtstreeks contact op met uw accountmanager of met CGI via:

T: +31 (0)88 564 0000

E: info.nl@cgi.com

www.cginederland.nl/digitale-transformatie



The background of the entire page is a solid red color. In the upper left corner, there is a faint, glowing network diagram consisting of yellow dots connected by thin lines. In the lower half of the image, a person's hand is shown from the side, with the index finger touching the screen of a tablet. The tablet is dark and its reflection is visible on the surface it's resting on.

Experience the commitment

Als vier na grootste zakelijk en IT-dienstverlener ter wereld is CGI actief in meer dan 40 landen. Lokaal gaan we sterke partnerships aan met onze klanten, waarbij we altijd kunnen putten uit de bijna eindeloos aanwezige technologische knowhow binnen ons bedrijf. Onze focus op Digital Transformation, IT Modernization, Cybersecurity en Big Data analytics helpt onze opdrachtgevers hun dienstverlening verder af te stemmen op de klantwensen. We weten kosten te besparen, de business flexibeler te maken en de IT-omgeving voor te bereiden op de toekomst. En we doen dat met de toewijding en zorgvuldigheid van een businesspartner die niet anders gewend is dan te werken met de missiekritische systemen van zijn opdrachtgevers.

CGI

www.cginederland.nl