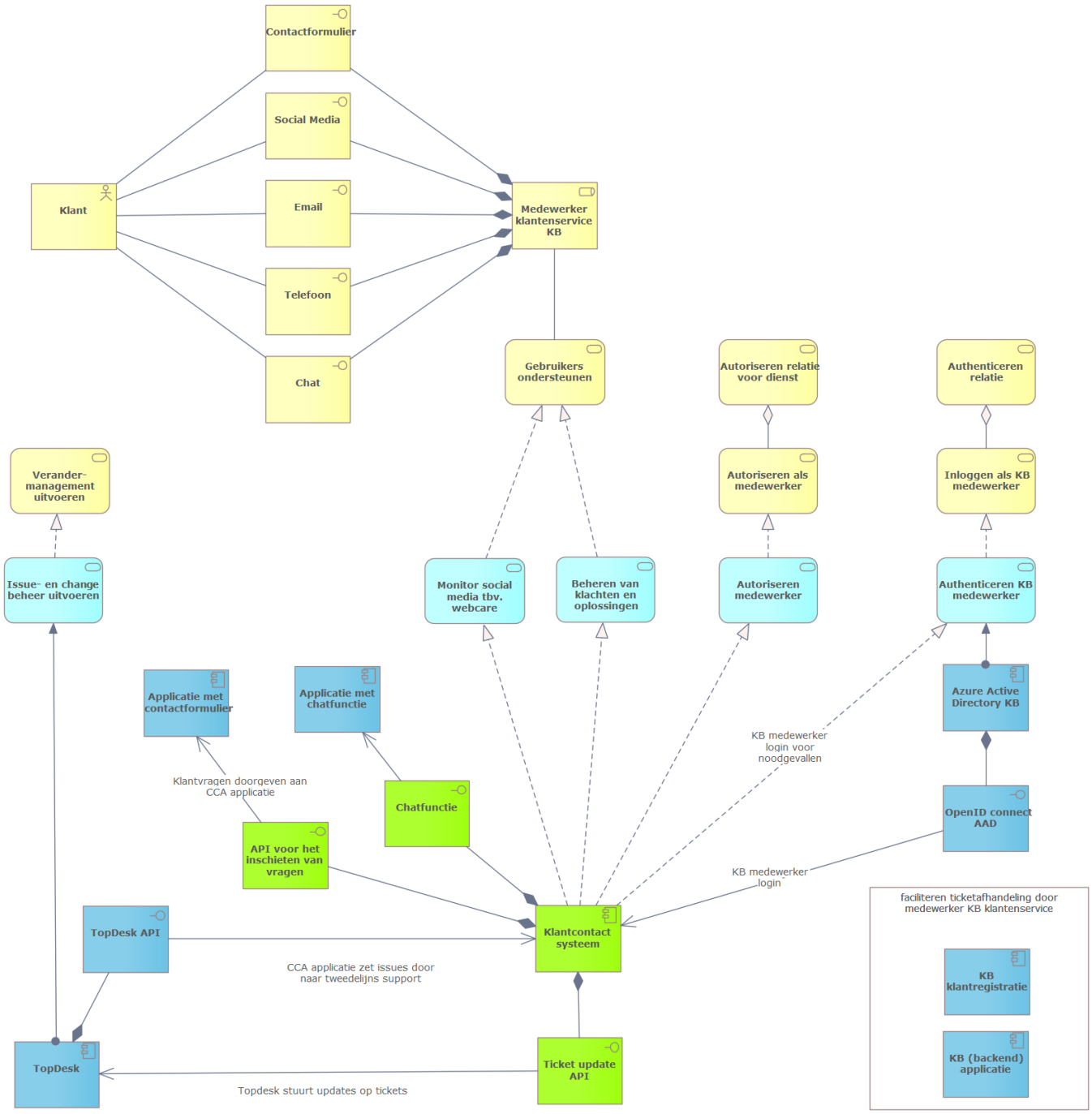

Toelichting
In het hart van dit overzicht staat het beoogde klantcontactsysteem ('de applicatie') met een drietal interfaces voor integratie in het KB landschap.
Doel: de applicatie geeft invulling aan de bedrijfsservice 'Gebruikers ondersteunen' die wordt uitgevoerd door de klantenservice van de KB. De gebruikers van de KB hebben verschillende kanalen om in contact te komen met de klantenservice.
Authenticatie en autorisatie: medewerkers van de klantenservice van de KB authenticeren zich met hun KB medewerkersaccount. De applicatie heeft daarvoor een integratie met de Azure Active Directory van de KB. OpenID Connect is het voorkeursprotocol, SAML 2.0 en Oauth 2.0 zijn alternatieven.
Autorisatie van de medewerker voor taken in de applicatie wordt uitgevoerd door de applicatie.
Voor noodgevallen (niet-beschikbaar zijn van de Azure Active Directory) biedt de applicatie de mogelijkheid om direct op de applicatie in te loggen. Deze mogelijkheid is uitgeschakeld als er geen noodsituatie is.
Tickets ontvangen: de applicatie heeft een API om tickets te ontvangen uit contactformulieren in KB-applicatie.
De applicatie heeft ook een voorziening om een chatfunctie aan te kunnen bieden in KB applicaties.
De appplicatie monitort de social media kanalen die de KB heeft ingericht voor klantondersteuning.
Verder heeft de applicatie voorzieningen voor het ontvangen van tickets die via email en (internet)telefonie binnen komen
Tickets afhandelen: voor het afhandelen van tickets door de klantenservice medewerkers van de KB gebruiken die medewerkers de klantregistratie van de KB en (de backends van) line-of-business applicaties van de KB. Er zijn geen integraties met deze applicaties vereist.
Voor het afhandelen van tickets door tweedelijns support (bijvoorbeeld functioneel beheer) kan de applicatie tickets doorzetten naar de TopDesk van de KB. Andersom is de applicatie in staat om updates over die tickets te ontvangen van TopDesk.

Legenda
- Business laag
- Applicatie concepten
- Bestaande KB applicaties
- Scope Customer Care Applicatie

Name: Architectuurinbedding bij aanbesteding klantcontactsysteem
Author: Martin van Luijt
Version: Definitief
Created: 23-11-2021 13:04:45
Updated: 22-8-2022 14:18:04