

Binnen het verandergebied van het project VKCC is de onderstaande doelsituatie van een conceptueel applicatielandschap gevisualiseerd.

[illegible]

Bovenstaand conceptueel weergegeven model van het applicatielandschap is geen implementatieview met daarin de technische omschrijving van o.a. de (technische) locatie en/of software architectuur van de geïmplementeerde applicaties, producten, databases en/of koppelvlakken.

Unified Communications omvat verschillende communicatiesystemen of -modellen, zoals unified messaging, interactie-systemen, real-time en bijna real-time communicatie en transactietoepassingen:

- Unified messaging richt zich op de toegang tot systemen zoals spraak-, e-mail en andere mixed media vanuit een enkele mailbox, onafhankelijk van het gebruikte apparaat.
- Multimedia diensten omvatten berichten van mixed media types zoals video, audio en foto's, en SMS,
- Samenwerking en interactie-systemen richten zich op toepassingen zoals agenda's, planning, workflow, geïntegreerde voice response (IVR) en andere Enterprise applicaties, die individuen en werkgroepen ondersteunen in efficiënte communicatie.
- Real-time en near real-time communicatiesystemen richten zich op fundamentele communicatie tussen personen met behulp van applicaties of systemen.
- Transactionele en informatieve systemen richten zich op het bieden van toegang tot e-commerce en andere Enterprise applicaties.

Samengevat ondersteunt UCaaS de volgende functies (niet limitatief): Enterprise telephony; Meetings (audio/video/web conferencing); Unified messaging; Instant messaging and presence (personal and team); Mobility; Communications-enabled business processes (bron: Gartner).

Binnen het verandergebied van het project VKCC kan hiervoor de kanalen E-mail (beveiligd), telefonie en Chat (online) worden toegepast.

Hieronder staat een korte omschrijving van de in de doelarchitectuur genoemde componenten. De componenten met geen datum zijn voor realisatie gepland in 2023.

Naam	Omschrijving
KOA Authenticatie Operationeel: december 2021	De KOA Authenticatie is een essentieel onderdeel van het Basisplatform App Diensten . De KOA Authenticatie is de component die het actieve sessie met een App registreert en beheerd en elk interactie verzoek vanuit een App autoriseert. Deze KOA wordt ook gebruikt om de relatie <i>User-Id</i> en <i>BSN</i> vast te leggen. De KOA levert dit unieke <i>User-Id</i> aan het (live) chat kanaal waarin het gebruikt wordt om de gebruiker te relateren aan de gevoerde conversatie. De beoogde CRM solution vraagt op basis van het <i>User-Id</i> uit het chat kanaal het gerelateerde BSN op bij de KOA Authenticatie. Op deze manier wordt het BSN niet gebruikt voor andere doeleinde en blijft het binnen het domein UWV hetgeen conform de richtlijnen is van de Identity provider Logius.
KOA Bericht	De KOA Bericht heeft als doel om asynchroon digitaal berichten verkeer (veilige mail of offline vraag/antwoord dialoog) tussen UWV en een cliënt/organisatie mogelijk te maken. De KOA stelt alle berichten geconsolideerd beschikbaar aan zowel digitale klant kanalen (portaal/app) als medewerker kanalen (Klantcontactcentrum/operatie) en zorgt voor adequate archivering. Daarnaast zorgt de KOA voor aansluiting op de UCaaS oplossing voor wachtrijmanagement. De offline vraag/antwoord dialoog vindt plaats door middel van een <u>veilige digitale communicatie (VDC)</u> . De klant kan pas nadat deze is herkend en geautoriseerd gebruik maken van de eerder genoemde berichtenfuncties welke worden ondersteund door de in de portalen gepositioneerde <u>berichtenfuncties MIJNBERICHTEN</u> in het portaal MijnUWV en <u>WGR_BERICHTEN</u> in het werkgeversportaal.
KOA Klantcontact voorkeuren Operationeel: september 2022	De KOA Klantcontactvoorkeur heeft als doel om alle door de Klant ingestelde contactvoorkeuren ten aanzien van communicatie kanalen en adressen in te stellen en raadpleegbaar te maken nadat de klant is herkend en geautoriseerd. De KOA Klantcontactvoorkeur levert een overzicht aan de klant op welke manieren UWV standaard (defaults) zal communiceren met de klant en geeft de klant de gelegenheid hierop afwijkende contactvoorkeuren in te stellen, binnen vooraf gedefinieerde beperkingen. In de datastore KKD (Kanaal keuze database) staan o.a. gegevens over de opt-out (of opt-in) regeling, wel of niet een actieve berichten box voor UWV bij mijnoverheid.nl, werkgevers informatie enz.
KOA Afspraak Operationeel: November 2021	De KOA Afspraak heeft als doel om alle voor (en door) de Klant gemaakte afspraken inzichtelijk te maken en in de toekomst te kunnen aanpassen nadat de klant is herkend en geautoriseerd.
KOA Contactmoment	De KOA Contactmoment heeft als doel om alle klantcontacten te consolideren, vast te leggen en het beschikbaar stellen van informatie over alle contactmomenten van een burger of medewerker van een organisatie met UWV, waarbij via een kanaal interactief informatie is uitgewisseld tijdens dit contactmoment.
KOA Informatieverzoek	De KOA Informatieverzoek heeft als doel om de informatieverzoeken die de klant indient te managen binnen de levenscyclus van dit informatieverzoek. Hierdoor krijgen de klant en de Klantcontact centrum medewerkers inzicht in deze levenscyclus.
KOA Klantcontext	De KOA Context heeft als doel om alle bij UWV bekende contexten waarmee actieve klantcontacten en klant of informatie verzoeken binnen UWV gerouteerd kunnen worden. De KOA heeft een functie om de context vast te leggen en de locatie van afhandeling van de zaak. Denk bij context aan (niet limitatief) een wet welke gebruikt kan worden binnen de CCaaS om te routeren. DE locatie van afhandeling van een zaak kan een UWV kantoor zijn.
KOA Klantverzoek Operationeel: juni 2022	De KOA Klantverzoek heeft als doel om de klantverzoeken die de klant wil indienen te managen binnen de levenscyclus van dit klantverzoek. Hierdoor krijgen de klant en de klantcontact centrum medewerkers inzicht in deze levenscyclus.

Vervolg korte omschrijving van de in de doelarchitectuur genoemde componenten.

Naam	Omschrijving
KOA KPS Operationeel: december 2020	De KOA Klantprofiel heeft als doel om de persoonlijke omgeving (persoonlijk dashboard) van de klant te personaliseren en (persoonlijk) relevant te maken.
Klantbeeld Operationeel: juli 2022 Doelgroep Burger	Een integraal uniform Klantbeeld is één digitaal overzicht met relevante klantgegevens die medewerkers binnen heel UWV kunnen gebruiken wanneer er klantcontact is en/of informatie over de cliënt of organisatie nodig is. De cliënt of de vertegenwoordiger van een organisatie wordt hierdoor direct herkend en voelt zich daardoor nog beter geholpen. Het integraal uniform Klantbeeld omvat een apart klantbeeld voor de doelgroep burger en n een apart klantbeeld voor de werkgever. Voor elk van deze doelgroepen is een apart digitaal overzicht met relevante klantgegevens. Het Uniform Klantbeeld <i>burger</i> is opgebouwd uit de volgende 7 gegevensgroepen: Primaire gegevens (Persoonsgegevens); Arbeidsgegevens (Arbeidssituatie); Uitkeringsgegevens (Uitkeringssituatie); Documenten (Relevante documenten); Sollicitatiegegevens (Sollicitatie diensten); Contactmanagement (Overzicht klantcontacten); Zaakmanagement (Overzicht relevante zaken). Het Uniform Klantbeeld <i>werkgever</i> is opgebouwd uit de volgende 8 gegevensgroepen: Organisatiegegevens; Preventief werken; Uitkeringsgegevens; Contactmanagement; Documenten (Relevante documenten); Financieel; Zaakmanagement (Overzicht relevante zaken); Gegevens werkbedrijf. Dit klantbeeld werkgever zoekt op KVK-nummer of LH-nummer of RSIN / Fiscaalnummer. Toelichting <u>Vooralsnog</u> wordt dit klantbeeld separaat gepositioneerd in de browser naast het contact registratie portaal (CRP) en getoond aan een UWV medewerker. Dit geldt voor zowel de doelgroep burger als die van werkgever. Voor de doelgroep burger is het klantbeeld operationeel en wordt gebruikt door klantadviseurs en Back office medewerkers.
KOA Voortgang	De KOA Voortgang heeft als doel om de klant inzicht te geven in alle zaken waarbij deze klant betrokken is. Om deze zaken te raadplegen is het noodzakelijk dat de klant eerst wordt herkend en geautoriseerd, waarbij per individuele zaak vaststaat dat de klant binding heeft. De KOA geeft inzicht in de actuele status van een zaak en de eventuele (klant)actie die gevraagd wordt, alsmede een eventuele zaakrelatie met een (andere) Zaak.
Workforce Management systeem	Workforce Management is het inzetten van medewerkers met juiste skills op het juiste moment voor de juiste taak om het voorspelde aanbod van calls binnen de gestelde doelen en met de vast gestelde kwaliteit af te handelen. Workforce management bestaat globaal uit de onderstaande aspecten (niet limitatief): • <i>Forecasting</i>: Deze functie levert de voorspelbaarheid t.a.v. de toekomstige werklust. Deze informatie wordt gebruikt om de benodigde capaciteit te bepalen. • <i>Capaciteitsmanagement</i>: Deze functie vertaalt de voorspelde werklust naar het aantal benodigde Fte's. Hierbij wordt gebruik gemaakt van o.a. roosters, budgetcyclus en poolmanagement. • <i>Roostering</i>: Deze functie maakt vanuit de aangeleverde capaciteitsinformatie een vertaling van het aantal benodigde medewerkers naar ingeroosterde activiteiten per medewerker. Deze functie is nodig om inzicht te krijgen hoe de Forecasting uit gaat pakken in de operations. Roostering heeft invloed op de efficiency van de uitvoering en de medewerkerstevredenheid. • <i>Traffic management</i>: Deze functie zorgt ervoor dat de vraag naar en aanbod van medewerkers in de operations op elkaar worden afgestemd om zo het verschil tussen gepland en actueel te minimaliseren. Deze functie heeft invloed op de bereikbaarheid van het KCC.

Vervolg korte omschrijving van de in de doelarchitectuur genoemde componenten.

Naam	Omschrijving
Enterprise content management	Het Enterprise content management (ECM) stelt <i>niet klant specifieke</i> of <i>zaak gerelateerde content</i> ter beschikking dat in verschillende toepassingen en communicatiekanalen kan worden gebruikt. Onder content wordt verstaan de verzameling van ongestructureerde en niet klant specifieke inhoud in de vorm van tekst, (bewegend) beeld en geluid. Deze inhoud kan geleverd en/of gepubliceerd worden op diverse media en via diverse communicatiekanalen (zoals internet, telefonie, post en balie/loket). <i>Kennismanagement</i> is een onderdeel van Enterprise content management. Kennismanagement omvat (niet limitatief): het gebruik van belscripts, werkinstructies, informatie in de vorm van veel voorkomende vraag en antwoord patronen (FAQ's) en een functie om alle geïnterpreteerde wetsteksten op te zoeken. Een (gebruikelijk) onderdeel van ECM is een (headless) Content Management Systeem en een DAM systeem.
Operationele procesbesturing	Operationele Procesbesturing & Casemanagement (OPB&CM) omvat de functionaliteit ten behoeve van de besturing van de uitvoering van de bedrijfsprocessen en werkprocessen inclusief de werkoverdracht tussen bedrijfsonderdelen. Klantvragen worden geautomatiseerd afgehandeld of door een UWV-medewerker afgehandeld ondersteund door OPB&CM. OPB&CM levert tevens functionaliteit voor het leveren van managementinformatie op operationeel niveau op basis van actuele gegevens op bedrijfsproces- en werkprocesniveau. Het omvat de functionaliteit om de voor een klant relevante zaak statussen bij te houden en beschikbaar te stellen en tevens om een UWV medewerker optimaal te kunnen ondersteunen indien het werk niet geheel geautomatiseerd kan worden afgehandeld. OPB&CM is een workflow manager die als een procesapplicatie is geïmplementeerd met een IBM business automation workflow applicatie afgekort BAW.
MIS KCC	Het MIS datawarehouse vormt samen met de BusinessObjects rapportageomgeving het MIS KCC.
Contact registratie portaal	Contact registratie portaal afgekort CRP is een portaal dat als onderdeel van een CRM solution kan worden gebruikt om de UWV medewerker te ondersteunen in zijn/haar dagelijkse werkzaamheden. Enkele CRP functies staan hieronder (niet limitatief): • Contactregistratie • Ondersteuning eerstelijns / tweedelijns dienstverlening • Contactarchivering • Wijzigen klantcontactvoorkeur • Identificeren bijzondere cliënt (EP, VIP, BGB) • afhandelen informatieverzoek • Work flow management (WFM) • Routeren informatieverzoek naar back office
Chatbot	Een chactbot is te beschouwen als een virtuele assistent die tijdens de klantinteractie actief communiceert met de klant. Chatbots kunnen werken op basis van kunstmatige intelligentie (AI) houden rekening met de context en maken gebruik van natuurlijk taalbegrip (NLU), natuurlijke taalverwerking (NLP) en machine learning (ML) om te leren.

Applicatielandschap: API koppelvlakken

Indien een SaaS / Cloud solution buiten UWV datacentrum gegevens nodig heeft, worden die geleverd via een API koppeling. Voor deze koppeling kan gebruik gemaakt worden van een API Gateway (SIP-AMG).

GIV integratie diensten: Policy Service (SIP-AMG)

De SIP-AMG voorziening heeft een aantal zeer krachtige functionaliteiten in zich om UWV het koppelen van systemen aanzienlijk te verbeteren. Deze functionaliteiten richten zich op:

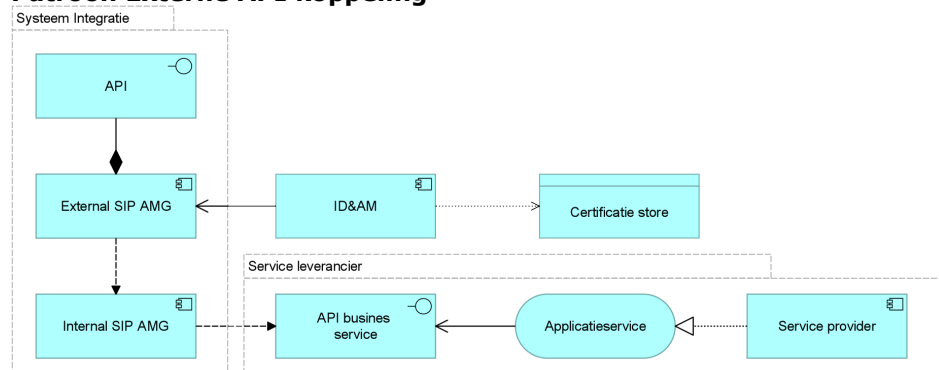
Beveiliging van API's en services;

- Beschermen het back-end systemen;
- Lifecycle management van API's en services op een gemanaged en voorspelbare wijze;
- Integratie van koppelvlakken;
- Logging van berichtstromen;
- Monitoring van API's en services voor een goede werking;
- Rapportage om achteraf API's en service te analyseren en te verbeteren.

Positionering functionaliteit van een API Gateway:

- UWV kan door middel van de SIP-AMG API's en services zowel intern als extern op een veilige manier ontsluiten.
- De SIP-AMG kent vijf beveiligingsprofielen waarmee de belangrijkste aspecten rondom security standaard kunnen worden ingericht.
- Tevens kan de SIP-AMG de resources van UWV beschermen door bijvoorbeeld verkeer te blokken als deze te veel worden bevraagd. Dit is de zogenaamde rate-limiting, waarbij de maximale grens voor serviceaanroepen kan worden ingesteld per afnemer.
- Met de SIP-AMG kan ook slim gerouteerd worden op veel verschillende manieren. Voor releases van verschillende versies van services kan dit uitermate handig zijn, waardoor de flexibiliteit enorm wordt verhoogd.
- SIP-AMG kent daarnaast een gemanagede lifecycle voor de te ontsluiten API's en services waarbij alles in een API/service catalogus wordt vastgelegd. Hierdoor is het te allen tijde inzichtelijk wat er wordt ontsloten met welke versies en parameters.
- Doordat alle gegevens rondom de API lifecycle automatisch worden vastgelegd, wordt het mogelijk rapportages en detailanalyses te maken voor de operatie.
- Vanzelfsprekend worden alle gegevensuitwisselingen over de SIP-AMG actief gemonitord en gelogd en gekoppeld aan bijvoorbeeld beschikbaarheidsmanagement systemen.

Patroon Externe API koppeling



SIP-AMG voegt standaard 100ms extra latency toe aan de hele uitwisseling. Dit loopt op naar mate meer functionaliteit noodzakelijk is. Bron: Systeemintegratie Principes en richtlijnen transport Policy Service (SIP-AMG) Versie 1.0 Datum: 30-07-2020

De gegevenslevering kent een minimale latency van 600 ms op de API (opgebouwd uit 100 ms per SIP AMG (API Gateway) en een 200 ms roundtrip bij de service provider.