

Annex XII Koppelingen

Algemeen

Voor alle koppelingen geldt het principe dat in het kader van beveiliging en vanuit beheerperspectief koppelingen en (web)services tussen applicaties onderling en van externe databronnen via de Enterprise Service Bus (ESB) van Aanbestedende dienst moeten verlopen (heden Enable U OpenTunnel). Waar van toepassing (op aangeven van Aanbestedende dienst) zal voor een externe koppeling tevens een beveiligde VPN-verbinding worden opgezet.

Extern KCC (heden Certin)

De KCC-oplossing moet binnenkomende oproepen kunnen doorschakelen naar een derde partij die ondersteunt in de beantwoording van klanten. Het doorschakelen moet plaatsvinden op basis van instelbare verdeling van het aanbod (bijvoorbeeld 20-80, 30-70, 50-50, etc.), op basis van de lengte van de individuele wachtrij en op basis van de gemiddelde wachttijd per individuele wachtrij. De te kiezen methodiek voor het doorschakelen en het hierbij horende variabele gegeven, moet door Aanbestedende dienst instelbaar zijn.

ETL-tool (heden Tableau/Alteryx/Toad)

Vanuit een visie op eigenaarschap van data (Common Ground) en de behoefte tot datagedreven sturing wenst Aanbestedende dienst op een geautomatiseerde wijze te beschikken over data vanuit de KCC-oplossing waar het gaat om inhoudelijke gegevens (van klanten) en (meta)gegevens over calls en performance (bijvoorbeeld aantallen). Hier hoort tevens bij dat inzicht wordt gegeven in het datamodel en de beschikbare velden voor zover dit de relevante data omvat. Het betreft een unidirectionele koppeling op basis van de Open DataBase Connectivity API en/of de Java DataBase Connectivity API via een beveiligde verbinding (zie paragraaf 'Algemeen' van deze Annex). Er zal worden gekoppeld met Alteryx (ETL), Tableau (BI) of Toad (SQL), dit naar keuze van Aanbestedende dienst. Hosting van genoemde applicaties en opslag van opgehaalde data zal plaatsvinden bij Aanbestedende dienst.

Belastingapplicatie (heden Gouw Belastingen)

De KCC-oplossing moet functionaliteit bevatten om op basis van een identificerend gegeven dat via IVR/telefonie binnenkomt, bepaalde functionaliteit van de belastingapplicatie op te roepen waarmee verdere gegevens van de klant kunnen worden ingezien. Onder identificerend gegeven wordt in ieder geval het aanslagnummer van een belastingaanslag verstaan, maar dit kan ook een ander identificerend gegeven zijn (bijvoorbeeld een kenmerk) of meerdere identificerende gegevens. Op basis van de binnenkomende oproep wordt automatisch gevraagde koppeling in werking gesteld (in de huidige KCC-applicatie d.m.v. een pop-up). Dit geschiedt op basis van het aanroepen van een vooraf ingerichte URL met een variabele, waarbij het identificerende gegeven de mee te geven variabele is. Hieronder wordt dit proces functioneel en technisch nader toegelicht.

Technische specificatie URL

Specificatie URL: <https://server:port/gouw7r2/view/HFM100015?aanslagbiljetnr={aanslagbiljetnr}>

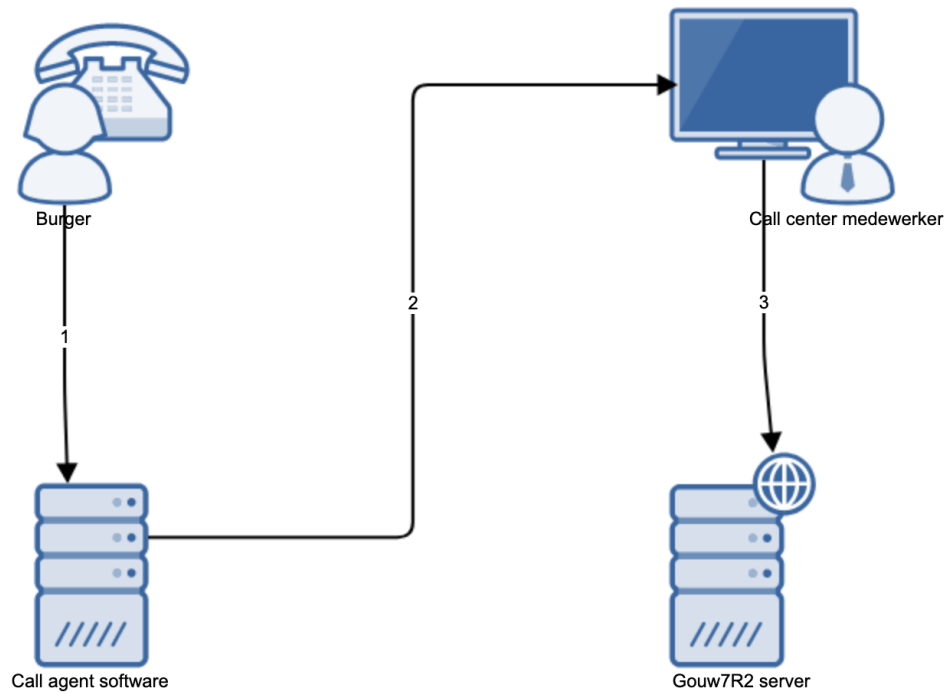
Hierbij dient {aanslagbiljetnr.} te worden vervangen door het door de klant ingevoerde aanslagbiljetnr. Naast aanslagbiljetnr. wordt ook subjectnr. ondersteund.

Authenticatie

Doordat de URL geopend wordt in de browser van de medewerker, wordt deze indien nog niet is ingelogd, doorgestuurd naar de inlogpagina. Na inloggen worden de medewerker doorgestuurd naar de opgevraagde pagina. Vanwege de single sign-on-functionaliteit zal na de eerste keer inloggen niet opnieuw ingelogd hoeven worden. Uiteraard is het ook mogelijk om de authenticatie zo in te richten, dat automatisch wordt ingelogd.

Annex XII Koppelingen

Schematische weergave koppeling tussen Gouw Belastingen en KCC-applicatie



Toelichting schematische weergave:

1. Burger belt naar de gemeente. Telefoon wordt aangenomen door KCC. Hierbij wordt een uniek gegeven uitgevraagd en door de burger ingevoerd, bijv. het aanslagbiljetnr.
2. De KCC-applicatie zorgt dat op het systeem van de medewerker een specifieke URL in een browser wordt geopend, waarin het unieke gegeven wordt meegegeven.
3. De browser maakt verbinding met server van Gouw Belastingen en de gevraagde gegevens worden getoond.