



## **Bijlage A**

### **Opdrachtomschrijving**

Voor een Output Management Systeem (OMS)

Bijlage bij	Offerteaanvraag Europese openbare aanbesteding Output Management Systeem met referentie 2024.02
Datum	2 oktober 2024
Status	definitief

Hieronder volgt de opdrachtomschrijving voor de SAAS-oplossing van een Output Management Systeem voor Vervangingsfonds/Participatiefonds (VfPf). Conform het Programma van Eisen (Bijlage B), wordt u gevraagd akkoord te gaan met deze opdracht en de gewenste uitvoering hiervan.

## **1. AANLEIDING**

VfPf heeft de ambitie 'de nummer 1' te zijn in het leveren van betrouwbare kwaliteit en daarbij te voorzien in de behoeften van de klant, de schoolbesturen. In onze dienstverlening is de klantcommunicatie één van de meest zichtbare elementen. Daarbij is een belangrijke ontwikkeling van de laatste jaren, de enorme toegenomen digitale behoefte. Onze klanten eisen steeds meer op maat afgestemde informatie en een gepersonaliseerde manier waarop communicatie wordt ontvangen: de output van een proces.

Een belangrijke stap in deze doelstelling is reeds gezet doordat documenten uit de primaire processen niet meer worden verstuurd, maar worden geplaatst in een Document Management Systeem (DMS). Vanuit het klantenportaal kan de klant de documenten inzien.

Voor het verzenden van e-mail berichten en Notificaties, die onder andere informeren dat documenten zijn geplaatst in het DMS, maakt VfPf gebruik van een Output Distributie Systeem (ODS). Naast het versturen van e-mail berichten en notificaties verzorgt het ODS ook het opslaan van documenten in het DMS en het registreren van uitgaande correspondentie als klantcontact in het Customer Relationship Management (CRM) systeem.

De correspondentie wordt bij het ODS aangeleverd door de systemen die de primaire processen ondersteunen (Backend systemen). Op dit moment wordt de inhoud en de opmaak van de correspondentie in elk afzonderlijk backend systeem gerealiseerd.

VfPf wil ook graag de inhoud en opmaak van de correspondentie centraliseren en wil daarvoor de huidige maatwerk distributie functionaliteit (ODS) vervangen door een Output Management Systeem (OMS).

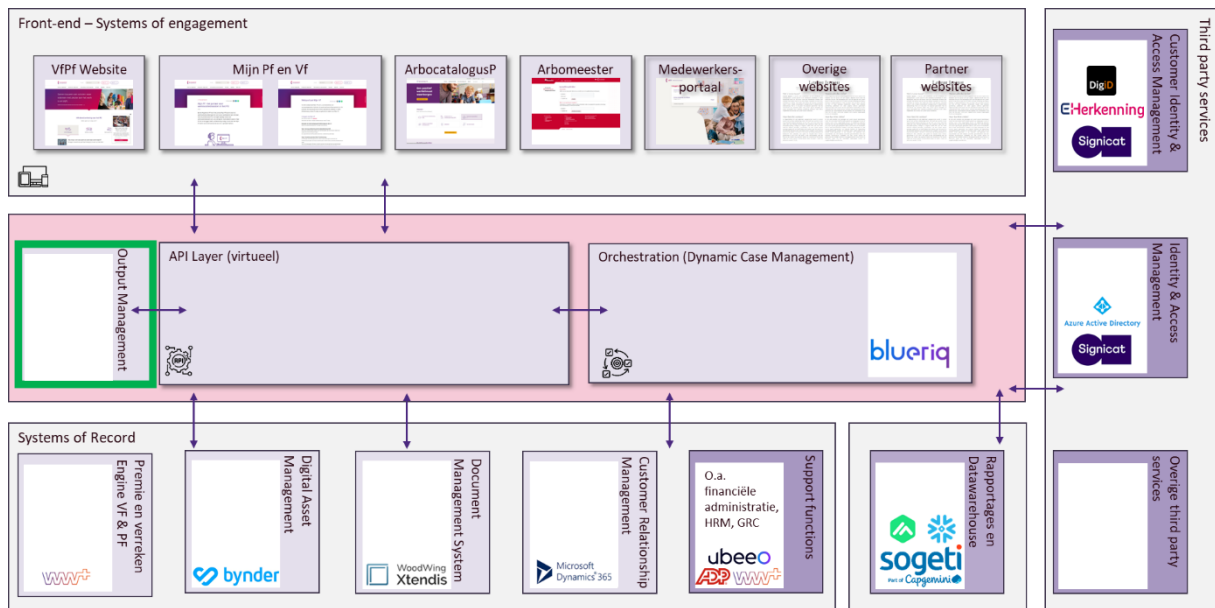
Door het centraal en eenduidig beheren van de inhoud en opmaak wordt de kwaliteit van de correspondentie verhoogd en is inzichtelijk welke correspondentie aan de klanten wordt aangeboden. Tevens wordt een stap gezet naar de gewenste Enterprise Architectuur, waar het OMS als een generieke component is benoemd.

## **2. DOELSTELLING EN SCOPE**

Voor de doelstelling en de scope verwijzen wij u naar hoofdstuk 4 van de offerteaanvraag.

## **3. DE ENTERPRISE-ARCHITECTUUR VAN VFPF**

Het Output Management component is onderdeel van de Enterprise-architectuur van VfPf. In onderstaand figuur is de VfPf Enterprise-architectuur schematisch weergegeven.



De gevraagde dienstverlening dient te passen in de Enterprise-architectuur van VFPf en is groen omkaderd.

De opzet van de Enterprise-architectuur van VFPf richt zich op de strategische uitgangspunten van VFPf, welke zich vertaalt naar een ‘loosely coupled’ architectuur met duidelijke, afgebakende functies, waarbij de losse onderdelen informatie met elkaar uitwisselen via Application Programming Interfaces (API’s). Hiermee verwacht VFPf een grote mate van wendbaarheid te creëren en te houden om haar ambities te realiseren. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij zich conformeert aan deze Enterprise-architectuur en dat de door haar geleverde ICT- oplossing ‘past’ in de Enterprise-architectuur van VFPf. In Bijlage B Programma van eisen zijn de diverse te maken koppelingen beschreven en welke eisen hieraan zijn verbonden.

Opmerking: De in de Enterprise-architectuur genoemde API-layer is tot op heden een virtuele laag. VFPf heeft nog geen API-managementoplossing geïmplementeerd. Dit houdt in dat er rechtstreeks met de API’s van de omliggende systemen wordt gecommuniceerd. Wanneer VFPf besluit om ook Open API’s aan te bieden aan derden, zal deze worden ingevuld door een API-managementoplossing. Op dat moment zullen de ontwikkelde API’s alleen via deze oplossing worden ontsloten. Wij verwachten dat dit weinig tot geen impact zal hebben voor de te gebruiken API’s.

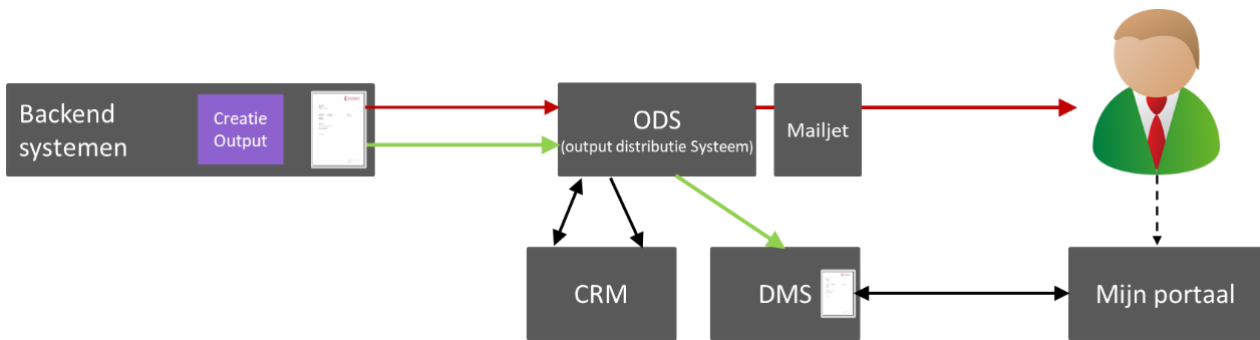
#### 4. DE HUIDIGE EN GEWENSTE SITUATIE

In onderstaande afbeeldingen is een beknopte weergave van de huidige architectuur en de gewenste architectuur weergegeven.

##### Huidige situatie

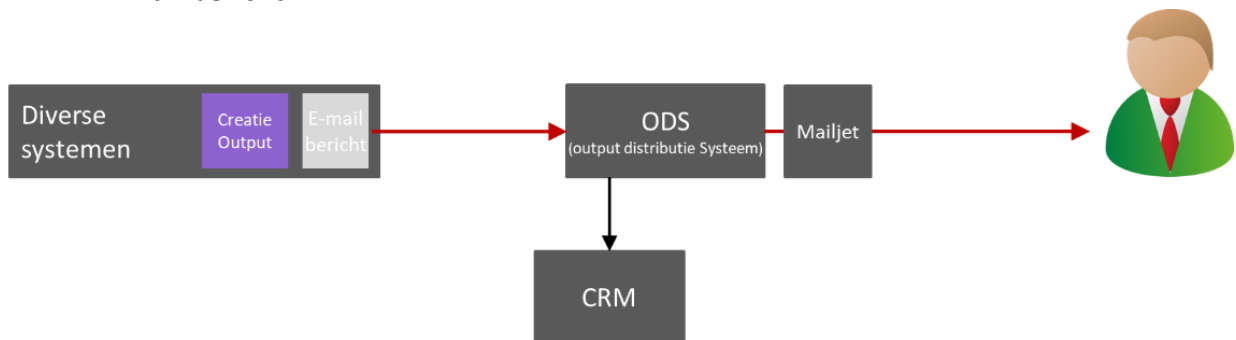
In de huidige situatie worden documenten door de systemen zelf gecreëerd (inhoud en opmaak). Documenten worden opgeslagen in het DMS en e-mailberichten worden verstuurd via het Output Distributie Systeem (ODS). Het betreft hier om een één op één relatie. Hier bedoelen we mee dat één document één ontvanger heeft. Hierbij zijn de volgende situaties beschreven:

## - Document met e-mail notificatie



- Het back-end systeem creëert het document (inhoud en opmaak) en de e-mail notificatie
- Het back-end systeem verstuurt het document (groene pijl) en de e-mail notificatie (rode pijl) naar ODS
- Het ODS vraagt in het CRM de contactgegevens op van de ontvanger
- Het ODS registreert het document in DMS (groene pijl)
- Het ODS registreert het versturen van de notificatie als contactmoment bij de ontvanger in het CRM
- Het ODS registreert het document in DMS (groene pijl)
- Het ODS verstuurt een e-mail notificatie via Mailjet naar de ontvanger (rode pijl).
- De ontvanger gaat naar “mijn portaal” en kan het document bekijken

## - E-mail bericht

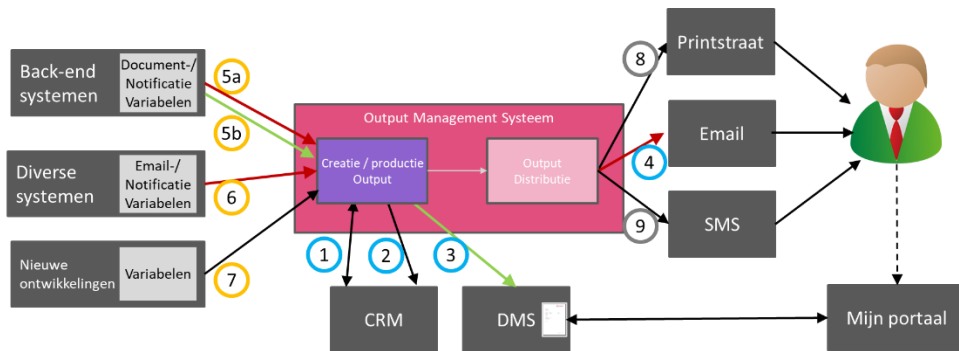


- E-mail berichten worden in diverse systemen opgemaakt en verstuurd naar het ODS.
- Het ODS registreert het versturen van de notificatie als contactmoment bij de ontvanger in het CRM
- Het ODS levert de e-mail berichten af via Mailjet bij de ontvanger.

## Gewenste situatie

In de gewenste situatie wordt de creatie, productie en distributie van de beschreven huidige situaties door het Output Management Systeem verzorgd.

In het volgende schema zijn de situaties samengevoegd.



De functionaliteit van de gewenste situatie staat beschreven in het programma van eisen.

De koppelingen van het Output Management Systeem zijn genummerd. De nummers hebben ook een kleur. De betekenis van deze kleur is het moment waarop de koppeling gerealiseerd moet zijn:

	Fase 1 wordt het OMS-component gereed gemaakt voor gebruik binnen VfPf. De Koppeling moet gerealiseerd zijn bij de oplevering van het OMS-component	In scope
	Fase 2 worden de huidige outputstromen die via het ODS lopen en toekomstige outputstromen aangesloten op het OMS. De koppeling zal tijdens deze fase per aangesloten systeem worden gerealiseerd.	In scope
	Fase 3 mogelijkheden van OMS worden ingezet bij het implementeren van de gedefinieerde opties.	Out of scope

### Uitleg van de koppelingen

	Opvragen contactgegevens van de ontvanger	CRM, Microsoft Dynamics
	Aanmaken contactmoment bij ontvanger	CRM, Microsoft Dynamics
	Document wegschrijven in Document Management Systeem	DMS, Xtendis
	E-mailberichten versturen uit naam van VfPf via provider	Exchange
	Variabelen / data van aanleverend systeem voor de opbouw van de E-mail notificatie	Fenix Vf Backend
	Variabelen / data van aanleverend systeem voor de opbouw van het document	Fenix Vf Backend
	E-mailberichten van aanleverende systemen	Arbomeester
	Nieuwe ontwikkelingen koppelen aan OMS	Klantbeeld, Microsoft Dynamics
	Documenten versturen naar externe printstraat	Uniflow
	Notificatie berichten versturen via mediums zoals SMS, Whatsapp (for business)	Nog niet in gebruik