

X Gemeente Amsterdam

X

X

## Specificatie Outputmanagement

Specificatie voor:  marktverkenning  inkoop  realisatie

Auteur: Otto Boer

Datum: 26 juni 2014

Versie: 1.0

X Gemeente Amsterdam

X

X

## Inhoudsopgave

1	Algemeen .....	3
1.1	Inleiding .....	3
1.2	Doelstelling / motivatie .....	3
1.3	Architectuur context .....	3
1.3.1	Definitie Outputmanagement .....	3
1.3.2	Kenmerken oplossing .....	3
1.3.3	Herbruikbare onderdelen in de gemeente .....	6
1.3.4	Mogelijke Oplossingsscenario's .....	7
1.3.5	Eventuele Plateauplanningen .....	7
1.3.6	Open Data .....	8
1.4	Principes en Richtlijnen .....	8
1.4.1	Digitaal tenzij .....	8
1.4.2	Concern grondslagen en richtlijnen .....	8
1.4.3	Dienstverlening principes .....	8
1.4.4	Outputmanagement is stateless .....	8
1.4.5	Geen direct contact functie .....	8
1.5	Referenties .....	9
2	Ontwerp .....	10
2.1	Proces .....	10
2.1.1	Sturing .....	10
2.1.2	Operatie .....	10
2.1.3	Ondersteuning .....	12
2.2	Gebruik .....	13
2.3	Interface .....	14
2.3.1	Reguliere applicatie interfaces .....	14
2.3.2	Specifieke applicatie interfaces .....	14
2.3.3	Specifieke infrastructuur interfaces .....	15
2.4	Functie .....	15
2.4.1	Kanaalkeuze .....	15
2.4.2	Printen algemeen .....	16
2.4.3	Printen tbv verzending .....	16
2.4.4	Rapporteren .....	16
2.4.5	Beheren .....	16
2.5	Systeem .....	16
3	Technische randvoorwaarden .....	17
3.1	Sourcingsstrategie .....	17
3.2	Infrastructuur architectuur .....	17
4	Beheer .....	18
5	Bijlagen .....	19

X Gemeente Amsterdam

X

X

# 1 Algemeen

## 1.1 Inleiding

In dit document staat verwoord welke gedachten de gemeente Amsterdam heeft rondom een Outputmanagement voorziening. De voorziening wordt vanuit verschillende invalshoeken belicht:

1. bedrijfs- en informatiearchitectuur
2. functionele eisen en wensen in de vorm van een ontwerp
3. technische randvoorwaarden

## 1.2 Doelstelling / motivatie

De Gemeente Amsterdam overweegt een generieke voorziening voor Outputmanagement voor berichten voor afnemers van producten en diensten, de burgers en ondernemers in de stad. De Gemeente doet dit in het kader van de toenemende digitalisering, het landelijke 'digitaal, tenzij' principe, generieke inbedding van de BerichtenBox en continue verbeteren van dienstverlening.

In de huidige situatie is outputmanagement niet centraal of generiek geïmplementeerd in de Gemeente. De verschillende organisatieonderdelen (diensten) hebben hun eigen onderdelen en inrichting voor outputmanagement. Outputmanagement is momenteel volledig ingericht op uitgaande post en niet op elektronische berichten. De inrichting bij de diensten is dan ook afgestemd op het aansturen van printstraten voor bulkpost en lokale printers voor individuele post.

In de tussentijd is door de landelijke overheid via MijnOverheid.nl de BerichtenBox geïntroduceerd. Hiermee kunnen burgers berichten ontvangen, persoonlijk en beveiligd, van overheidsorganisaties zoals de Gemeente Amsterdam. De koppeling met de BerichtenBox is in Amsterdam inmiddels gerealiseerd en momenteel worden de eerste berichtstromen aangesloten. De BerichtenBox is al opgezet als generieke voorziening in de Gemeente Amsterdam.

In de toekomstige situatie voorziet de Gemeente een generieke bedrijfsfunctie Outputmanagement waar een generieke printstraat en de BerichtenBox, onder andere, onderdeel van zijn. Outputmanagement wordt gebruikt om enkelvoudige en bulkberichten te versturen. De berichten kunnen in ieder geval worden verzonden via post, elektronisch via de BerichtenBox en als publieke bekendmaking. De productiesystemen zijn bronsystemen van informatie waarmee gekoppeld moet worden voor de inhoud van de informatie. De verzonden berichten moeten beschikbaar worden gesteld via een koppeling om te kunnen worden gearchiveerd door de producteigenaar.

## 1.3 Architectuur context

### 1.3.1 Definitie Outputmanagement

Outputmanagement is een bedrijfsfunctie die het mogelijk maakt berichten van de gemeente naar de burger en/of ondernemer te verzenden. Het betreft berichten die een onderdeel of de uitkomst zijn van een primair proces.

### 1.3.2 Kenmerken oplossing

Outputmanagement kan het beste worden opgelost door een platform aan te bieden waarop diensten en stadsdelen kunnen aansluiten. Het platform wordt dusdanig georganiseerd dat afnemers kunnen kiezen welke services van het platform worden gebruikt. Het platform ontzorgt afnemers rondom het maken, samenstellen, vormen en verzenden van berichten. Hierbij zorgt een regiefunctie voor samenhang van complexe berichtstromen en een archiveringsinterface voor vastlegging van output door de producteigenaar.

#### 1.3.2.1 Algemene kenmerken

Bij de verkenning van de huidige situatie zijn een aantal kenmerken naar voren gekomen die geadresseerd moeten worden in de oplossing.

X Gemeente Amsterdam

X

X

1. een document wordt gedurende het bedrijfsproces opgebouwd, de opbouw gebeurt in lagen. Hetzelfde document ondergaat dus verschillende behandelingen in verschillende stappen van het proces.
2. 1 of meerdere activiteiten zijn geïntegreerd in de productiesystemen die de bron vormen voor een document. De mate van integratie verschilt per dienst en productiesysteem.
3. in de output processen van de verschillende diensten zijn altijd verschillende partijen betrokken, zowel interne als externe. Daarom zijn de volgende kwaliteitskenmerken belangrijk:
  - a. beveiligbaarheid – verantwoording
  - b. onderhoudbaarheid – analyseerbaarheid
  - c. betrouwbaarheid - tijdigheid
4. output kan in digitale vorm en in fysieke post resulteren met ieder eigen informatie eisen
5. er is sprake van bulk en individuele output
6. archivering vormt geen integraal onderdeel van de oplossing maar dient te worden ondersteund middels een archiveringsinterface
7. het “deurmatmoment” (tijd van ontvangst door burger) wordt afgestemd over verschillende processen heen middels een planning (jaarplanning, maandplanning)
8. bij standaard (gepersonaliseerde) berichten worden ook van tijd tot tijd algemene folders toegevoegd.

Het wordt aanbevolen om in de definitiefase een verdergaande analyse te doen van verschillende berichtstromen van een variatie aan diensten en processen. Dit zal leiden tot een betere specificering van de eisen en wensen die worden gesteld aan Outputmanagement.

### 1.3.2.2 Berichtstructuur

Een output document of bericht bestaat uit verschillende onderdelen. Hieronder een structurele weergave van de samenstelling.

- bericht
  - o envelop
    - gepersonaliseerd bericht
      - sjabloon bericht
        - o sjablo(o)n(en) opmaak
    - bijlage(n)
      - gepersonaliseerde bijlage
        - o sjabloon bijlage
          - sjablo(o)n(en) opmaak
      - algemene bijlage
        - o sjablo(o)n(en) opmaak

Een bericht kan voorkomen in een bulk en/of batch. De structuur hiervan is:

- bulk [optioneel]
  - o batch [optioneel]
    - bericht

### 1.3.2.3 Berichtvorm

Een bericht kan in verschillende vormen voorkomen. Deze vorm wordt vooral ingegeven door het kanaal dat wordt gebruikt om het bericht te verzenden. De vorm heeft kenmerken die van belang kunnen zijn voor de stappen voorafgaand aan de verzending. Een voorlopige analyse geeft het volgende beeld van de berichtvormen en hun specifieke eigenschappen:

- berichtenbox bericht
  - o maximale grootte 250 kB
  - o maximaal 2 bijlagen in pdf formaat beperkt door BerichtenBox
  - o formaat tekst unicode-8
  - o adres middels BSN

X Gemeente Amsterdam

X

X

- o voor complete specificatie zie [http://www.logius.nl/fileadmin/logius/product/MijnOverheid/12\\_februari\\_2013/2013100\\_1\\_Koppelvlakspecificaties\\_Berichtenbox\\_v1.6.pdf](http://www.logius.nl/fileadmin/logius/product/MijnOverheid/12_februari_2013/2013100_1_Koppelvlakspecificaties_Berichtenbox_v1.6.pdf)
- post bericht
  - o past bij voorkeur in standaard A5 venster envelop
  - o papiergrootte A4 of A5
  - o adres bevat minimaal een straat, huisnummer, postcode, woonplaats
  - o aantal bijlagen beperkt door Printstraat
  - o kleur vs zwart-wit

#### **1.3.2.4 De balans tussen kanaalkeuze en vorm**

De vorm van een bericht is afhankelijk het kanaal dat wordt gebruikt voor de verzending. Door de vorm optimaal af te stemmen op de mogelijkheden van het kanaal worden de mogelijkheden van het kanaal optimaal gebruikt. De effort voor het vormen wordt groter omdat er minder vormovereenkomsten tussen de kanalen zijn. Door de vorm meer algemeen te maken kunnen de kanaalmogelijkheden minder optimaal worden benut maar de vorming van het bericht vereist ook minder effort.

Een concreet voorbeeld is dat een bericht moet worden verstuurd via de berichtenbox en via de printstraat afhankelijk van de keuze van de burger. Er kan gekozen worden om het bericht in de vorm van een brief in pdf formaat om te zetten, dus 1 vorm voor 2 kanalen. Dit heeft invloed op de printstraat op bijvoorbeeld het wel of niet voordrukken van papier. Daarnaast heeft het invloed op een optimalisatie van de berichtgrootte waar beperkingen liggen in de berichtenbox.

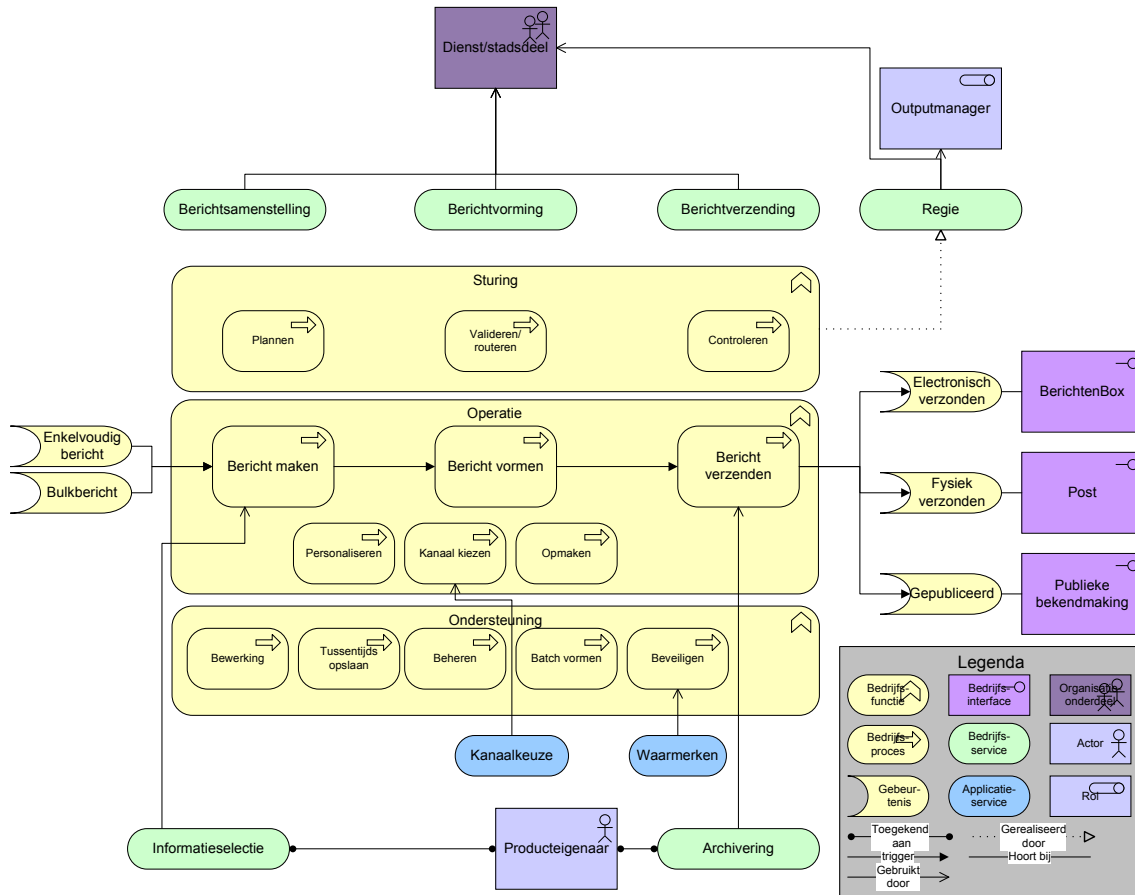
#### **1.3.2.5 Oplossingsschets**

Een algemene oplossingsschets staat in onderstaand diagram met daarin de diverse processen en functies gerelateerd aan de informatievoorziening.

X Gemeente Amsterdam

X

X



**Figuur 1 Oplossingsschets**

In de architectuurschets zijn diverse processen en services benoemd die onderdeel zijn van Outputmanagement. De schets is mogelijk niet volledig. De nadere uitwerking van de diverse onderdelen en de onderlinge samenhang is onderwerp van de marktverkenning. Tevens kan blijken uit de marktverkenning dat het gewenst is om een verkaveling van functionaliteiten de beste oplossing is.

Informatieselectie, bezorging en archivering zijn geen onderdelen van outputmanagement maar zijn wel gekoppeld aan outputmanagement.

### 1.3.3 Herbruikbare onderdelen in de gemeente

De huidige, gedecentraliseerde implementatie van outputmanagement is volledig gericht op post, fysieke berichten dus. De toevoeging van een nieuw digitaal kanaal, MijnOverheid met de berichtenbox, verandert de implementatie van outputmanagement. Hierdoor wordt hergebruik sterk afhankelijk van de mate waarin outputmanagement nog wordt gekenmerkt door post specifieke kenmerken, hoe meer postkenmerken hoe groter het hergebruik, maar ook de continuering van de huidige decentrale implementatie.

#### 1.3.3.1 Informatiebronsystemen

Voor de selectie van informatie worden momenteel de productiesystemen gebruikt. Voor Outputmanagement zijn de productiesystemen bronsystemen en zullen worden hergebruikt.

#### 1.3.3.2 Kanaalkeuze

Ter ondersteuning van de kanaalkeuze is een landelijke voorziening, van MijnOverheid, beschikbaar. Deze kan worden ingezet om de kanaalkeuze voor elektronische berichten vast te leggen en uit te vragen.

X Gemeente Amsterdam

X

X

### 1.3.3.3 Waarmerken

Voor het waarmerken van berichten wordt op dit moment een voorziening voorbereid om elektronische berichten te kunnen waarmerken. De oplossing voorziet in het hergebruik van de digitale waarmerk voorziening.

### 1.3.3.4 Elektronisch verzenden

Het elektronisch bezorgen van berichten wordt mogelijk gemaakt door de BerichtenBox waarop de Gemeente Amsterdam inmiddels is aangesloten. De oplossing voorziet het hergebruik van de BerichtenBox voor het elektronisch verzenden van berichten aan burgers.

### 1.3.3.5 Printen

Het afdrukken van berichten gebeurt door middel van printers (individuele berichten) en printstraten (bulk berichten). Een generieke printstraat is niet aanwezig en wordt door een separaat project in voorzien. De individuele printers lijken vooralsnog geschikt voor hergebruik voor het afdrukken van individuele berichten.

### 1.3.3.6 Bezorgen

Het bezorgen van berichten is geen onderdeel van Outputmanagement. Voor de compleetheid kan wel worden gesteld dat voor het bezorgen van elektronische berichten gebruik wordt gemaakt van de BerichtenBox. Voor het bezorgen van de post, de fysieke berichten, wordt gebruik gemaakt van een stadsbreed postverzend contract, op dit moment met PostNL.

## 1.3.4 Mogelijke Oplossingsscenario's

De gemeente heeft een aantal oplossingsscenario's in gedachten waarbij 1 specifiek uitgangspunt bepalend is voor de richting oplossing. De scenario's zijn hieronder weergegeven.

1. Volg de lagen van het document voor de IV oplossing. Hierbij is het bericht in lagen opgebouwd. Processtappen kunnen lagen toevoegen en verwijderen. Het formaat van het bericht is leidend en universeel door het proces heen.
2. Kanaalkeuze is bepalend. Het maken van de kanaalkeuze heeft invloed op bericht in vorm en inhoud. De volgorde van de kanaalkeuze is bepalend.
3. Verplichting versus verleiding. Bij de keuze tot verplichting kunnen opties en mogelijkheden worden beperkt. Bij de keuze tot verleiding zal het totaal meer services en functies moeten bieden aan afnemers. De implementatie strategie is leidend.

## 1.3.5 Eventuele Plateauplanningen

In de huidige situatie is het maken en versturen van post geïntegreerd in de processen van diensten/stadsdelen en bijbehorende informatievoorzieningen. De mate van integratie verschilt en ook de manier waarop varieert. Het is onwaarschijnlijk dat de IST architectuur in 1 plateau wordt gerealiseerd en dat er dus sprake zal zijn van meerdere plateaus.

De volgende strategieën zijn mogelijke kandidaten:

1. het omgekeerde bedrijfsproces: de plateaus volgen de stappen in het bedrijfsproces in omgekeerde volgorde (verzenden, productie, creatie)
2. laaghangend fruit: bereid het platform voor en begin met het overzetten van de simpele berichtstromen met diensten die graag willen.
3. dienst voor dienst: zet 1 voor 1 alle diensten over met alle processen.
4. proces voor proces: migreer de uitgaande berichten stroom per proces.
5. parallelle stromen verstuur berichten zowel elektronisch als per post.

De strategie van parallelle stromen wordt geadviseerd voor het uitvoeren van pilots. De aankomst van het bericht wordt gegarandeerd maar de kosten worden verhoogd.

De strategie van proces-voor-proces wordt geadviseerd voor de definitieve implementatie. Hiermee wordt een managebare (relatief klein werkpakket) en schaalbare (meerdere project teams mogelijk) realisatie voorzien.

X Gemeente Amsterdam

X

X

### 1.3.6 Open Data

Eerdere besluiten verplichten de gemeente ODF te ondersteunen.

## 1.4 Principes en Richtlijnen

### 1.4.1 Digitaal tenzij

Overheidspartijen werken toe naar een “digitaal tenzij” dienstverlening. Op allerlei niveaus binnen de overheid zijn initiatieven en projecten die toewerken naar de implementatie van dit principe. Het houdt in dat informatie zo lang en zoveel mogelijk in digitale vorm blijft bestaan in de bedrijfsprocessen. In outputmanagement wordt de informatie omgezet in de vorm die hoort bij het kanaal dat door de klant wordt gekozen. Dit kan dus via het Stadsloket, Telefonisch, Online of Post.

### 1.4.2 Concern grondslagen en richtlijnen

In de Gemeente zijn grondslagen en richtlijnen vastgesteld die relevant zijn voor informatie voorzieningen. De meest relevante zijn hier opgenomen met een toelichting.

*Richtlijn 2 Informatievoorziening wordt in stedelijke samenhang en kaders vormgegeven*

Outputmanagement als generieke voorziening is gericht op 1 Outputmanagement functie voor de hele Gemeente. Het bedrijfsproces van Outputmanagement bestaat voor iedereen in hoofdlijnen uit dezelfde stappen. De inhoudelijke invulling kan per bericht(type) variëren.

*Richtlijn 3 Informatiediensten worden hergebruikt en gedeeld*

Het generiek maken van Outputmanagement voor de Gemeente ontzorgt de afzenders met problematiek rondom het maken en verzenden van berichten over de verschillende kanalen. De deelname van bulkverzenders zoals DWI en DBGA zorgt voor een belangrijk deel van het delen van informatiediensten.

*Richtlijn 5 Informatiediensten moeten veilig en betrouwbaar zijn.*

Bij Outputmanagement gaat het om communicatie naar de burger en ondernemer. Het gebruik van Outputmanagement moet zowel voor de afzender als de ontvanger betrouwbaar en veilig zijn. De inhoud van berichten moet alleen inzichtelijk zijn voor de betrokkenen en verzending moet ook bezorging en ontvangst betekenen.

*Richtlijn 6 De kosten van de informatievoorziening worden altijd afgezet tegen nut en noodzaak.*

In het algemeen lijkt Outputmanagement goed geschikt voor digitalisering. Het vervangen van de fysieke poststroom door een elektronische berichtenstroom levert een grote vermindering van de kosten per bericht op.

### 1.4.3 Dienstverlening principes

In de domeinarchitectuur Dienstverlening 2014 zijn een elftal principes (bedrijf en IV) benoemd die onverkort worden meegenomen.

### 1.4.4 Outputmanagement is stateless

Ieder verzoek aan outputmanagement is een op zichzelf staand verzoek dat onafhankelijk van andere verzoeken kan worden uitgevoerd. Ieder verzoek heeft een bijbehorend antwoord (request en response patroon).

Implicaties:

- Ieder verzoek voldoende informatie moet hebben om te kunnen worden uitgevoerd.
- Een verzoek is herhaalbaar met hetzelfde resultaat
- Per verzoektype wordt gedefinieerd of het synchroon of asynchroon wordt uitgevoerd.

### 1.4.5 Geen direct contact functie

Outputmanagement biedt onderdak aan gestructureerde, vooraf gedefinieerde berichten die een vast onderdeel vormen van processen. In de praktijk blijkt er regelmatig email te worden verstuurd, direct naar de burger, in het kader van een aanvraag voor een product of dienst. Dit gebeurt op

X Gemeente Amsterdam  
X  
X

ongestructureerde, individuele basis en wordt gezien als direct contact. Deze vorm van output is geen onderdeel van Outputmanagement.

## 1.5 Referenties

BerichtenBox: <http://new.kinggemeenten.nl/operatie-nup/bouwstenen/mijnoverheid-berichtenbox>

MijnOverheid: <https://mijn.overheid.nl/>

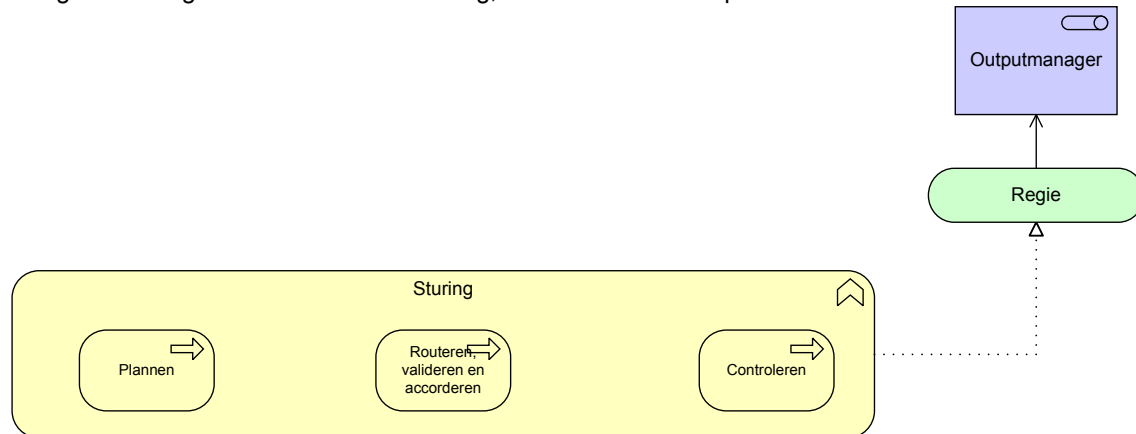
## 2 Ontwerp

### 2.1 Proces

De processen zijn onderverdeeld in: sturende, operationele en ondersteunende processen.

#### 2.1.1 Sturing

Voor een integrale, betrouwbare en tijdige bezorging van is regie op de outputmanagement processen van groot belang. Hiermee dient aansturing, controle en een soepele doorvoer te worden bereikt.



**Figuur 2 Sturingsprocessen**

##### 2.1.1.1 Plannen

Voor een betrouwbare en voorspelbare communicatie naar burgers en ondernemers is het van belang om te weten wanneer welk bericht wordt cq moet worden verstuurd. Onduidelijke of onvolledige communicatie leidt tot meer vragen waar bijvoorbeeld de capaciteit van het Customer Contactcentre Amsterdam (CCA) op moet zijn afgestemd. Ook wordt er bij veel diensten een zogenaamde jaarplanning gemaakt waarin wordt vastgelegd wanneer welk bericht moet aankomen bij de burger of ondernemer, het zogenaamde “deurmat moment”. Dit speelt een grote rol bijvoorbeeld bij de uitbetaling van een uitkering en een separaat bericht hierover.

##### 2.1.1.2 Routeren, valideren en accorderen

Berichten doorlopen soms ingewikkelde routes alvorens te kunnen worden verstuurd. Dit kan variëren van een routinematige check tot een persoonlijke gedetailleerde controle en aanpassing. Daarbij kunnen diverse afdelingen en functionarissen betrokken zijn. Naast de routing kan het nodig zijn dat 1 of meerdere functionarissen formeel een fiat moeten geven voor het versturen van een bericht. Valideren gaat over de correcte inhoud van het bericht.

##### 2.1.1.3 Controleren

Controleren gaat over de juiste uitvoering van Outputmanagement handelingen. Hierbij moet worden gedacht aan aantallen in bulkverzending, visuele controle van afdrucken of geconverteerde bestanden.

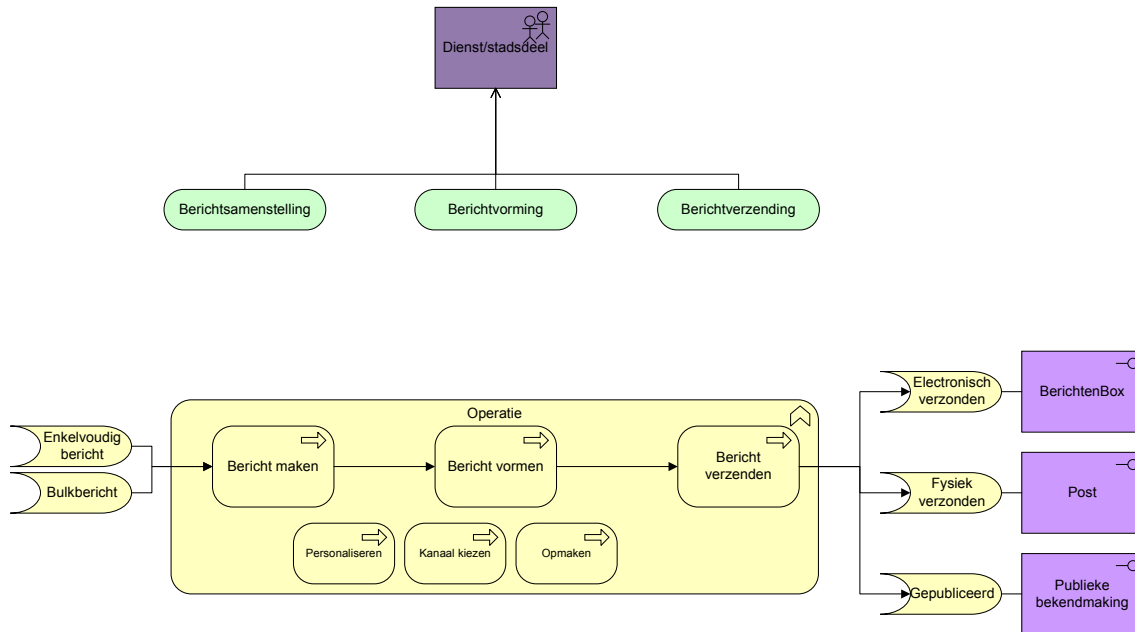
#### 2.1.2 Operatie

Primair wordt er in de operatie een bericht inhoudelijk gemaakt of opgesteld, het bericht wordt gevormd en het bericht wordt verzonden. Dit is een generieke gang van zaken voor zowel enkelvoudige als bulkberichten. Hierbinnen worden berichten gepersonaliseerd en opgemaakt. Hierbij speelt de keuze voor het output kanaal ook een rol. Voor het maken van de kanaalkeuze dient onder andere een koppeling te worden gemaakt met de BerichtenBox waarin burgers kunnen aangeven welke berichten zij elektronisch via de BerichtenBox willen ontvangen.

X Gemeente Amsterdam

X

X



**Figuur 3 Operationele processen**

#### 2.1.2.1 Bericht maken

De eerste stap bij het versturen van een bericht is het maken van het bericht. Hierbij wordt de inhoud van het bericht opgesteld. Dit kan de definitie van een bericht zijn in de vorm van een sjabloon of de invullen van een bericht op basis van een sjabloon.

Bij het definiëren van een bericht, of in andere woorden een berichttype, wordt een tekst vastgelegd in een sjabloon. Deze tekst is inhoudelijk afgestemd en is specifiek voor een berichttype. Het resultaat is een vastgelegd berichttype in de vorm van een sjabloon dat kan worden gekozen voor het versturen van een bericht.

Bij het invullen van het bericht wordt een informatieselectie samengevoegd met een sjabloon. Dit kan maar is niet perse gepersonaliseerd. Er kan bijvoorbeeld eerst een doelgroepen selectie plaatsvinden die per doelgroep een eigen bericht krijgen.

Het resultaat is 1 of meerdere bestanden waarbij de inhoud is vastgesteld. Het aantal berichten is dus nog niet perse het totale aantal te verzenden berichten.

#### 2.1.2.2 Bericht vormen

In het proces 'Bericht vormen' wordt ervoor gezorgd dat een bericht kant en klaar is om aangeboden te worden voor verzending. Het bericht bestaat hier nog steeds alleen maar in digitale vorm. Een bericht wordt hier gepersonaliseerd door bijvoorbeeld een adres toe te voegen aan het bericht. Er kunnen bijlages worden toegevoegd zoals bijvoorbeeld folders of andere algemene informatie. Het aantal berichten wordt gelijk aan het totale aantal te verzenden berichten. Op basis van de personalisatie kan ook het bericht worden gevormd voor het outputkanaal. Het kan ook zijn dat de berichten uniform worden gevormd voor alle outputkanalen. In dit proces worden berichten eventueel ook beveiligd door bestanden te waarmerken.

Het resultaat is een set bestanden ( of 1 bestand) per verzendkanaal van berichten die klaar zijn om te worden aangeboden voor verzending.

#### 2.1.2.3 Bericht verzenden

In dit proces worden berichten digitaal aangeboden aan het verzendkanaal. Hierbij vindt bijvoorbeeld batchvorming plaats als er een maximale batchgrootte is voor het verzendkanaal. De berichten worden in de vorm van bestanden aangeboden aan bijvoorbeeld een printstraat. Hierbij wordt eventueel een proefdruk gemaakt van een selectie die visueel wordt gecontroleerd via Outputmanagement.

X Gemeente Amsterdam

X

X

De berichten die worden verzonden worden beschikbaar gesteld voor archivering zoals ze zijn verzonden. De producteigenaar kan de bestanden ophalen of ze worden aan de producteigenaar aangeboden via een applicatie interface.

Het resultaat van verzending is een digitale afdruk van het verzonden bericht en een status van de verzending. In sommige gevallen zal ook een status van de bezorging worden vastgelegd.

#### 2.1.2.4 Personaliseren

Bij het personaliseren wordt een vooraf gedefinieerd bericht aangevuld met persoonlijke gegevens zoals naam, adres, burger service nummer, hoogte van de uitkering, rekeningnummer, etc.. Hierbij wordt gebruik gemaakt van bijvoorbeeld 'mailmerge' functionaliteit waarbij op basis van een tabel of database specifieke persoonlijke gegevens worden samengevoegd met een vooraf gedefinieerd bericht. Hierbij wordt gebruik gemaakt van veldcodes die de locatie van de persoonlijke gegevens aangeven in het bericht. Het resultaat is 1 bestand per geadresseerde die ook alleen maar bestemd is voor geadresseerde.

#### 2.1.2.5 Kanaal kiezen

Het kiezen van een kanaal voor de verzending van de output is een belangrijk punt in het proces. De kanaalkeuze is ook separaat uitgewerkt als functie in 2.4.1 Kanaalkeuze.

Bij het maken van de kanaalkeuze spelen verschillende factoren een rol:

- welke kanalen zijn er mogelijk voor de output
- wat zijn de beperkingen van een kanaal
- wat is de voorkeur van de burger/ondernemer
- wat is de voorkeur van de producteigenaar
- wordt de output over verschillende kanalen verstuurd

Na het maken van de keuze zal deze moeten worden meegegeven aan het bericht om te kunnen worden uitgelezen door de vervolgstappen.

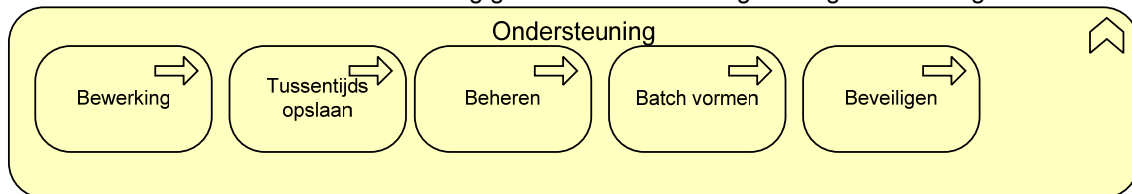
#### 2.1.2.6 Opmaken

Een bericht zal op basis van de sjablonen vooral automatisch worden opgemaakt. Daarnaast kan het zijn dat in individuele gevallen er specifieke opmaak moet plaatsvinden. Zowel de opmaak van de sjablonen als die van de berichten vindt plaats in dit proces.

Bij opmaken wordt gedacht aan de visuele representatie van het bericht waarbij kleuren, lettertypes, vlakverdeling en wat al dies meer zij kunnen worden aangepast.

### 2.1.3 Ondersteuning

Ter ondersteuning aan de primaire processen zijn diverse processen beschikbaar. Berichten kunnen worden bewerkt ten behoeve van het maken en vormen van het bericht. Voor logistieke en asynchrone afhandeling kunnen berichten tussentijds worden opgeslagen en geparkeerd. Het geheel wordt beheerd. Er kunnen batches worden gevormd die bijvoorbeeld gezamenlijk 1 bulkverzending vormen maar het kunnen ook meerdere enkelvoudige berichten zijn die gezamenlijk in een batch worden aangeboden aan de printstraat. Berichten moeten kunnen worden beveiligd. Voor de beveiliging van elektronische berichten wordt ondermeer gebruik gemaakt van digitaal waarmerken. Hiervoor wordt momenteel een voorziening gedefinieerd waarvan gebruik gaat worden gemaakt.



Figuur 4 Ondersteunende processen

#### 2.1.3.1 Bewerking

Het bewerken van berichten zal bij voorkeur worden geminimaliseerd. Desondanks kan het nodig zijn om 1 of meerdere berichten te kunnen bewerken. Bewerking heeft betrekking op zowel de inhoud als de opmaak.

X Gemeente Amsterdam

X

X

### **2.1.3.2 Tussentijds opslaan**

De berichten gaan als bestanden door outputmanagement heen. Hierbij kan het gaan om grote aantallen en grote berichten. Daarnaast kan het zijn dat er wel bijvoorbeeld continue berichten worden aangeboden maar dat de verzending batchgewijs gaat. Om dit soort aspecten te ondersteunen kunnen de bestanden tussentijds worden opgeslagen om vervolgens weer te worden opgepakt voor verdere verwerking.

### **2.1.3.3 Beheren**

In algemene zin dient de voorziening te worden beheerd op zowel inhoudelijke als technische onderwerpen. Hierbij zullen verschillende rollen met verschillende autorisaties van toepassing zijn.

### **2.1.3.4 Batch vormen**

Een batch wordt gezien als een verzameling van berichten die gelijktijdig worden verwerkt. Hierbij kan het zijn dat er gedurende de dag berichten worden aangeboden die uiteindelijk 's avonds worden verzonden. Het kan ook zijn dat er een bulkverzending moet worden opgesplitst in verschillende batches omdat het gekozen kanaal een maximum heeft gesteld op grootte van batches.

### **2.1.3.5 Beveiligen**

Outputmanagement is een generieke voorziening en er zijn dus tal van berichtsoorten die door de voorziening heen gaan. Hierbij is voor sommige berichten beveiliging en privacy van groot belang. Zo moet het bijvoorbeeld mogelijk zijn om berichten die worden verzonden digitaal te kunnen waarmerken. Of de inhoud van het bericht is niet inzichtelijk voor niet geautoriseerde personen.

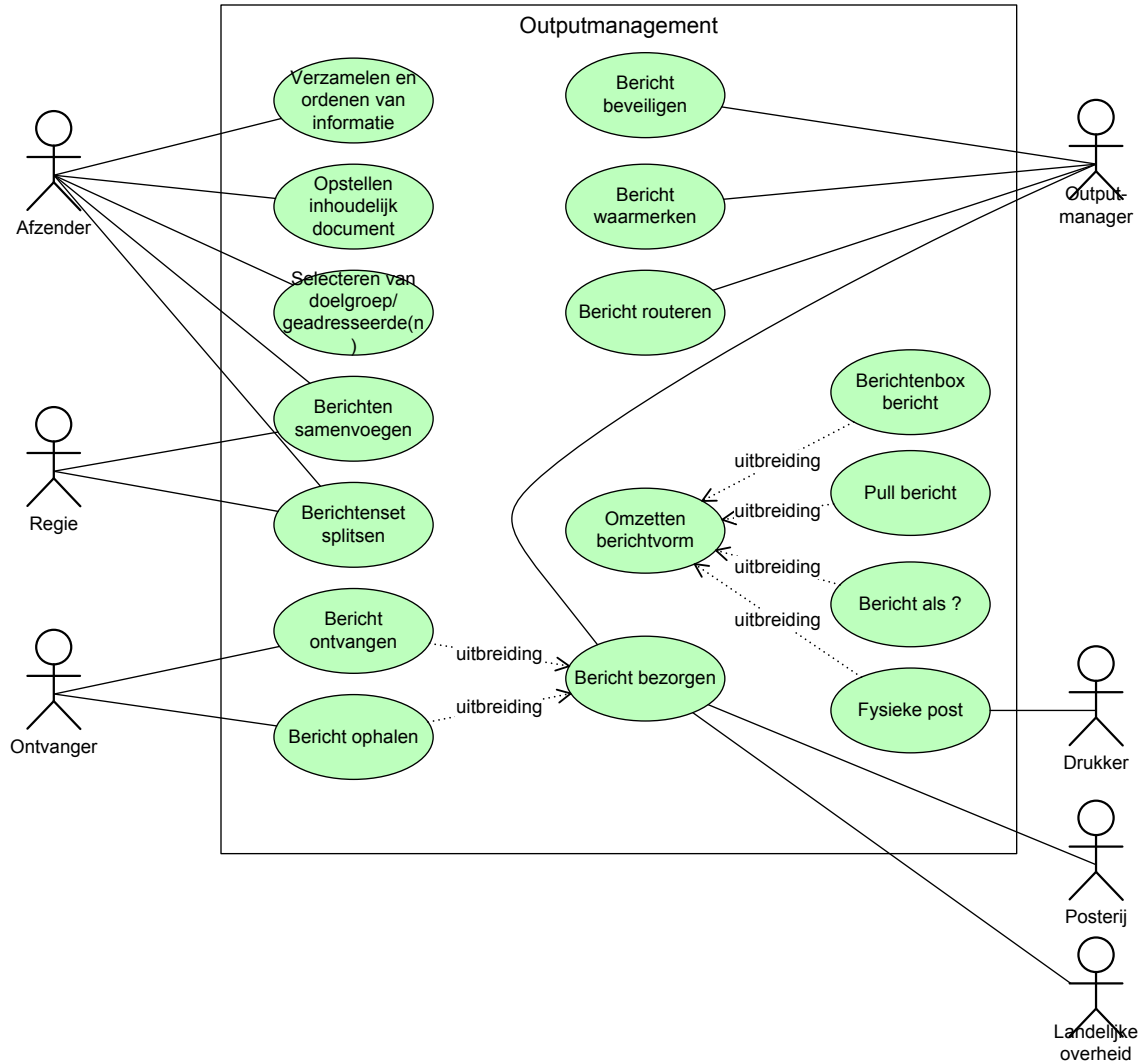
## **2.2 Gebruik**

Rondom de Outputmanagement voorziening zijn een aantal verschillende stakeholders onderkend die een belang hebben in een goed werkende voorziening. De stakeholders en de activiteiten die ze ondernemen met outputmanagement zijn weergegeven in onderstaand use case diagram.

X Gemeente Amsterdam

X

X



**Figuur 5 Usecase scenario**

Het overzicht is niet verder uitgewerkt en is niet perse volledig maar concentreert zich op de belangrijkste operationele specificaties.

## 2.3 Interface

### 2.3.1 Reguliere applicatie interfaces

Algemeen gangbare interfaces, nog niet nader gespecificeerd.

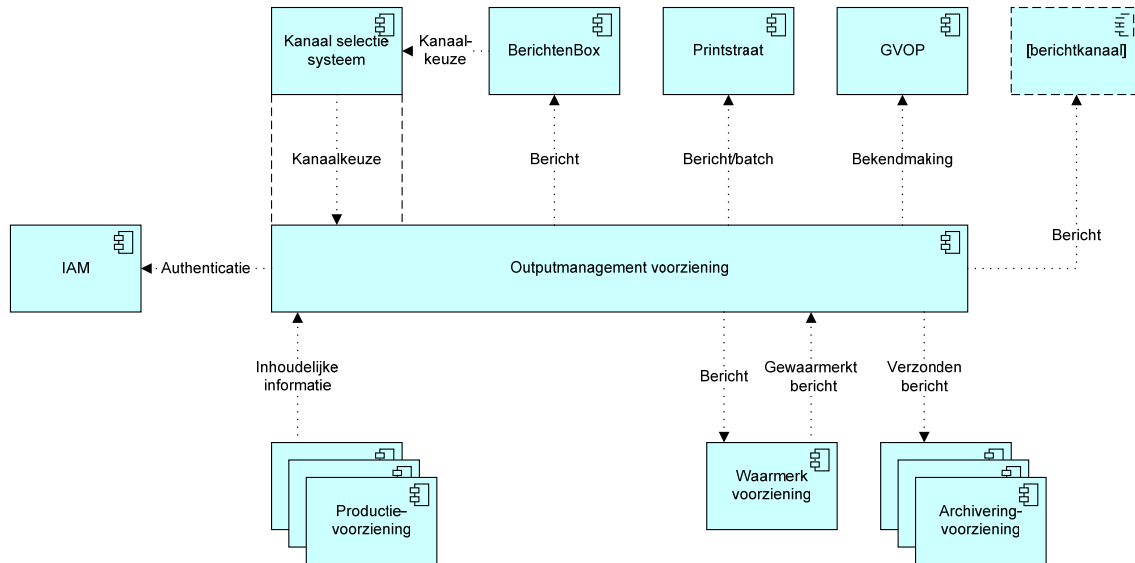
### 2.3.2 Specifieke applicatie interfaces

Op dit moment zijn er reeds een aantal applicatie interfaces voorzien die van belang zijn voor Outputmanagement. De interfaces zijn weergegeven in onderstaand diagram. De interfaces zijn weergegeven in informatiestromen tussen de verschillende voorzieningen. Het diagram is niet uitputtend voor de definitieve toekomstige situatie.

X Gemeente Amsterdam

X

X



**Figuur 6 Applicatie interfaces**

De tot nu toe voorziene applicatie interfaces zijn:

- Kanaalkeuze ophalen
- Bericht versturen naar BerichtenBox
- Bericht of berichtenbatch versturen naar printstraat
- Bericht versturen via een niet nader genoemd kanaal/medium (bijvoorbeeld sms)
- Bekendmaking publiceren op GVOP
- Inhoudelijke informatie ontvangen/ophalen bij zaak- en productievoorzieningen.
- Bericht afgeven voor waarmerken
- Gewaarmerkt bericht ontvangen
- Verzonden bericht aanbieden voor archivering

### 2.3.3 Specifieke infrastructuur interfaces

#### ADW platform

Het systeem werkt op de ADW (Amsterdamse Digitale Werkplek). De belangrijkste componenten van de ADW zijn: Microsoft Windows 7 en Citrix XenApp 6.5.

#### ASB koppeling

Het kunnen aansluiten op de Amsterdamse enterprise service bus (ASB). De ASB gebruikt als communicatieprotocol http(s) en als messagingprotocol SOAP.

#### IAM koppeling

Het laten authenticeren van een gebruiker. Authenticatie voor medewerkers van Amsterdam vindt plaats tegen de centrale directory van gemeente Amsterdam (IAM Novell Directory en in de nabije toekomst Windows Active Directory). Hiervoor is het standaard koppelvlak IAM (Identity Access Management) binnen Amsterdam ontwikkeld. Alle nieuwe applicaties met een authenticatie en autorisatie functionaliteit zijn verplicht dit koppelvlak te gebruiken voor de toegang van medewerkers tot de gewenste applicatie.

## 2.4 Functie

### 2.4.1 Kanaalkeuze

Vooralsnog worden er twee kanalen voorzien: fysieke post en elektronisch via MijnOverheid. De verwachting is dat er tijdens de levensduur van de voorziening verschillende kanalen bij kunnen komen. Denk hierbij aan sms, social media, etc.

Voor de vastlegging en de uitvoering van de kanaalkeuze is er een kanaalkeuze functie. Deze functie maakt het mogelijk om per berichttype een voorkeurskanaal te definiëren vanuit klant en gemeente perspectief. De eventuele reeds beschikbare services en interfaces worden hergebruikt, denk hierbij aan de BerichtenBox kanaalkeuze waarbij de burger vastlegt of deze van een afzender elektronische berichten wil ontvangen.

X Gemeente Amsterdam

X

X

#### **2.4.2 Printen algemeen**

De voorziening heeft mogelijkheden tot printen vanuit het systeem in het algemeen. Dit voor bijvoorbeeld het afdrukken van overzichten, kwaliteitscontroles, etc. Printen algemeen is een gebruikersfunctie en gericht op individuele printopdrachten.

#### **2.4.3 Printen tbv verzending**

De voorziening heeft mogelijkheden tot het printen van een bericht ten behoeve van verzending van het bericht. Dit gaat om het afdrukken van individuele berichten die via het postkanaal worden verstuurd.

#### **2.4.4 Rapporteren**

Voor rapporteren wordt er onderscheid gemaakt tussen strategische, tactische en operationele rapportages. Voor het maken van strategische en tactische rapportages wordt in de gemeente gebruik gemaakt van BI systemen. Outputmanagement voorziet in een koppeling met dergelijke systemen. Voor operationele rapportages heeft de Outputmanagement voorziening mogelijkheden tot het opzetten en gebruiken van diverse rapportages die van belang zijn voor het kunnen uitvoeren en verbeteren van de operationele activiteiten.

#### **2.4.5 Beheren**

De voorziening heeft separate beheerstoegang die het mogelijk maakt om gebruikers autorisaties en referentie data te onderhouden.

### **2.5 Systeem**

Outputmanagement is een bedrijfsfunctie die mogelijk wordt gemaakt door de informatie voorziening Outputmanagement. De realisatie van deze voorziening is onderwerp van het project. Op dit moment wordt nog niet gespecificeerd door middel van welke en/of hoeveel systemen de voorziening wordt gerealiseerd.

- X Gemeente Amsterdam
- X
- X

### 3 Technische randvoorwaarden

#### 3.1 Sourcingstrategie

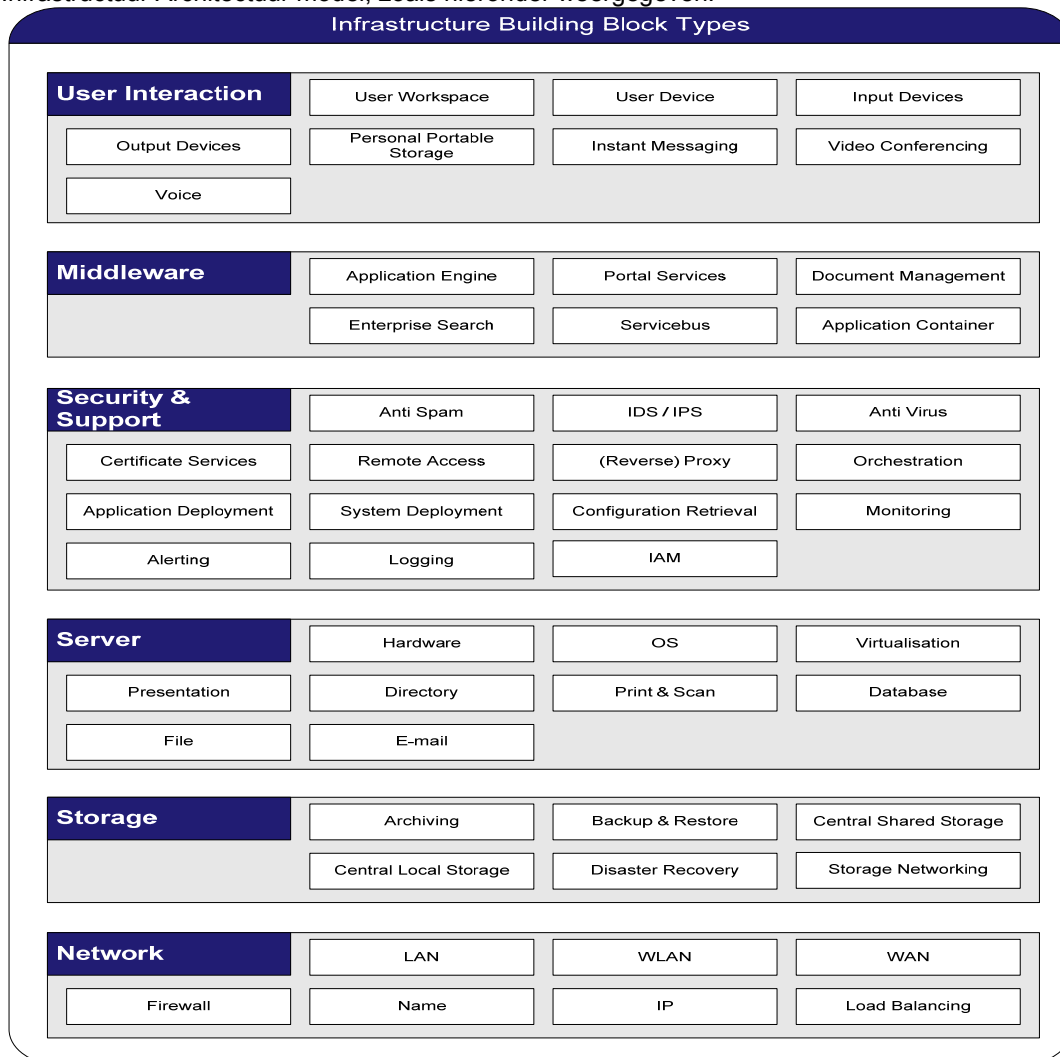
De strategie van De Gemeente gaat uit van een voorkeursvolgorde van hosting te weten:

1. SAAS;
2. Externe hosting;
3. Interne hosting.

Bij hosting middels SAAS is de ARA III (zoals beschreven in de volgende paragraaf) slechts zeer beperkt van toepassing, bij externe hosting deels en bij interne hosting volledig.

#### 3.2 Infrastructuur architectuur

De Amsterdamse Referentie Architectuur (ARA) is opgedeeld in domeinen, waarvan relevant voor deze marktverkenning, de infrastructuur eisen en standaarden, de ARA III. Hieronder is een extract van de ARA III gegeven, welke voorschrijvend is voor de Outputmanagement voorziening. De Infrastructuur is met Building Blocks gemodelleerd binnen de zes Working Areas in het Infrastructuur Architectuur model, zoals hieronder weergegeven:



De building blocks zijn uitgewerkt in productstandaarden zoals die door de gemeente worden gebruikt. De oplossingen worden getoetst aan de kaders van de infrastructuur architectuur.

X Gemeente Amsterdam

X

X

## 4 Beheer

Voor het beheer van de Outputmanagement voorziening dienen verschillende partijen samen te werken. Hierbij is het van belang dat er een duidelijke rolverdeling is. De activiteiten en de verdeling zijn op dit moment nog niet duidelijk. De weergave van activiteiten, rollen en betrokkenheid wordt gedaan in een RACI matrix. Hierbij worden de volgende codes gebruikt:

- R => Responsible
- A => Accountable
- C => Consulted
- I => Informed

De voorkeur gaat uit naar naamgeving van beheer activiteiten in BiSL terminologie.

X Gemeente Amsterdam

X

X

## **5 Bijlagen**

Geen bijlagen.