



BIJLAGE 24

FUNCTIONELE

INFRASTRUUR

CRM-VOM-PDC-v

Model

Het model beschrijft een moderne, modulaire architectuur waarin klantinteractie, orderverwerking, procesautomatisering en financiële afhandeling op een gestandaardiseerde en geïntegreerde wijze zijn vormgegeven.

Toelichting

Het model beschrijft een moderne, modulaire architectuur waarin klantinteractie, orderverwerking, procesautomatisering en financiële afhandeling op een gestandaardiseerde en geïntegreerde wijze zijn vormgegeven. De kernoplossing (CRM + VOM + PDC-v) is het hart dat deze keten ondersteunt, aangevuld met kadaster-specifieke functionaliteit en een stevige infrastructuur voor integratie en security. Het visualiseert de end-to-end klantreis vanaf het eerste klantcontact tot en met de verwerking van orders, levering van diensten/producten, en de financiële afhandeling daarvan. Het is opgebouwd uit genummerde blokken die samen de keten vormen.

Onderstaande biedt een toelichting op het model. Het diagram is met nummers en letters gemarkeerd die verwijzen naar de onderstaande beschrijving.

1 Actoren en Rollen zie 1

1.1 Actoren

De Actoren bestaan uit twee groepen:

- A. Natuurlijk Persoon
- B. Rechts Persoon

De rol klant is onderverdeeld in twee groepen.

- A. Interne klant
- B. Externe klant

1.2 Interne klant zie 1B

- A. Medewerker (zie 1.B)

Een medewerker wordt gezien met de rol als “interne klant”. Het identificeren en autoriseren verloopt via het IAM-proces.

1.3 Externe klant zie 1A

Externe klanten kunnen:

- A. Niet geregistreerde klanten zijn. (Anoniem).
- B. Geregistreerde klanten zijn (geïdentificeerd).
- C. Geregistreerde Ketenpartner zijn (geïdentificeerd).

1.3.1 Niet geregistreerd (Anonieme Klant)

Een klant kan zich abonneren op een nieuwsbrief of een product bestellen met alleen het registreren van een e-mail. Met alleen het registreren van een e-mail valt deze klant in de categorie “anonieme klant”.

1.3.2 Geregistreerde klant. (geïdentificeerd)

Een **geregistreerde klant** is een **persoon of organisatie** waarvan de vereiste **gegevens bewust worden vastgelegd**, met als doel de klant te kunnen herkennen, benaderen of te bedienen.

1.3.3 Geregistreerde ketenpartner. (Geïdentificeerd)

Ketenpartners van het Kadaster vormen een divers netwerk van professionals en organisaties die gezamenlijk zorgen voor een betrouwbare registratie van vastgoed en geografische informatie in Nederland. Deze samenwerking is essentieel voor het functioneren van het Kadaster en het waarborgen van rechtszekerheid in vastgoedtransacties.

2 Kanalen **2**

2.1 De kanalen bestaan uit 4 groepen

- A. Web portalen
- B. Face- 2 -Face
- C. Klant Contact Center
- D. Digital Service

2.2 Web Portalen **2A**

Webportalen zijn online toegangspunten die gebruikers een gecentraliseerde plek bieden om diverse informatie, diensten en functionaliteiten te raadplegen. Ze fungeren als digitale kanalen die gegevens en toepassingen uit verschillende bronnen samenbrengen, waardoor gebruikers efficiënt kunnen navigeren en hun taken op één overzichtelijke locatie kunnen uitvoeren.

2.3 Face-to-Face **2B**

Face-to-face is een persoonlijk communicatiekanaal waarbij direct contact plaatsvindt tussen mensen, bijvoorbeeld via gesprekken op locatie bij de klant, partner of op een van onze vestigingen. Dit kanaal biedt de mogelijkheid tot directe interactie, het stellen van vragen en het ontvangen van persoonlijke ondersteuning, wat bijdraagt aan een vertrouwde en servicegerichte ervaring.

2.4 Klant Contact Center **2C**

Het Klant Contact Center is een centraal punt voor klantinteractie, waar klanten terecht kunnen met vragen, verzoeken of klachten via telefoon, e-mail, chat of social media. Het kanaal biedt ondersteuning op afstand en stelt klanten en partners in staat om snel en efficiënt service te verlenen.

2.5 Service **2D**

Via dit kanaal bieden we digitale services aan, zoals een API voor geautomatiseerde gegevensuitwisseling en een online systeem voor het veilig downloaden van grote bestanden. Deze service is gericht op efficiëntie, zelfbediening en integratie met de systemen van de klant of partner.

3 Primaire Procesgangen 3

De primaire procesgangen vormen de kernactiviteiten van de organisatie, en zijn gericht op het leveren van diensten en producten aan klanten. Ze beslaan het gehele traject van klantvraag tot levering en verwerking, inclusief bijbehorende beheertaken. De bandbreedte van de aantal primaire procesgangen bevindt zich tussen de 20 -30.(4)

3.1 Klant Proces Verwerking (KPV)

KPV vormt de centrale orkestratie laag binnen de primaire processen van het Kadaster. Dit onderdeel bewaakt en stuurt de end-to-end afhandeling van klantvragen en opdrachten – van intake tot afronding – over meerdere systemen en afdelingen heen.

3.2 Productieorder Management 5

Productieorder Management (POM) vormt de schakel tussen klantgerichte verkoopprocessen en de feitelijke uitvoering van specialistische of maatwerkdiensten binnen het Kadaster. Het betreft hier processen waarbij een klantorder niet direct resulteert in levering, maar eerst aanleiding geeft tot een interne productiehandeling of inhoudelijke bewerking.

4 De Oplossing inclusief Kadaster Specifieke functionaliteiten. 6

Kadaster Specifieke Functionaliteiten gecombineerd met Standaard CRM, VOM en PDC-v

Blok 6 weergeeft de totale functionele oplossing die bestaat uit een samenstelling:

- Van standaard SaaS-functionaliteiten (CRM, Verkoop Order Management en Product- & Dienstencatalogus voor verkoop – PDC-v)
- Met de wens van alleen functionele aanpassing voor Kadaster-specifieke functionaliteiten.

Toelichting Wens

De Kadaster-specifieke functionaliteiten betreffen processen die mogelijk niet standaard beschikbaar zijn binnen de oplossing, maar die wel functioneel kunnen worden ingericht op basis van configuratie, zonder dat daarvoor technische aanpassingen of maatwerk nodig zijn.

Uitleg met specifieke details over de kas specifieke functionaliteiten vind je in bijlage 21

Blok 8 vertegenwoordigt de standaard SaaS-oplossing (CRM, VOM, PDC-v) die als basis wordt aangeboden door de leverancier. Deze omvat de kernmodules:

CRM (Customer Relationship Management):

Voor klantregistratie, contactbeheer, interacties, cases en marketingactiviteiten.

VOM (Verkoop Order Management):

Voor het beheren van offertes, orders, facturatie, leveringen en retouren.

PDC-v (Product- en Dienstencatalogus – verkoop):

Voor het beheren van het verkoopaanbod van producten en diensten, inclusief prijzen, voorwaarden en configuraties.

5 Bedrijfsvoering 9

Blok 9 vertegenwoordigt de functionele ondersteuning van bedrijfsvoering processen, zoals financiën, HRM, inkoop en administratie. Binnen deze architectuur is het zwaartepunt gelegd op de integratie met AFAS, het centrale systeem voor financiële en administratieve afhandeling.

6 Integration 13

Integratie via het Integration Service Platform (ISP) van het Kadaster

Alle koppelvlakken tussen de oplossing (zoals CRM, VOM, PDC-v, CCaaS en AFAS) en interne of externe systemen dienen te verlopen via het Integration Service Platform (ISP) van het Kadaster.

Doel en kenmerken:

- Het ISP fungeert als centrale integratie laag voor alle systeem-naar-systeem communicatie.
- Ondersteunt API-management, event-driven architectuur, berichtenrouting, beveiliging en logging.
- Zorgt voor eenduidige ontsluiting van gegevens, los van de achterliggende technologie of leveranciers.

Alle integraties binnen de functionele architectuur moeten verlopen via het Integration Service Platform van het Kadaster, zodat consistentie, veiligheid en beheersbaarheid van datastromen worden gewaarborgd.

7 Datawarehouse 12

Blok 12 vertegenwoordigt de centrale data- en analysevoorziening binnen de architectuur van het Kadaster. Deze omgeving is gericht op het verzamelen, opslaan, transformeren en analyseren van gegevens uit diverse bronsystemen, waaronder CRM, VOM, PDC-v en AFAS.

Architectuurcomponenten:

Azure Data Lake:

Centrale opslag voor gestructureerde en ongestructureerde data. Ondersteunt batchverwerking, historische opslag en audittrails.

Databricks:

Analyse- en verwerkingsplatform. Wordt ingezet voor data-integratie, modellering, kwaliteitscontrole en geavanceerde analytics.

Business Intelligence (BI)

Blok 11 representeert de rapportage- en visualisatie laag binnen de informatievoorziening van het Kadaster. Deze omgeving maakt gebruik van Business Intelligence-tools om managementinformatie, operationele stuurinformatie en klantinzichten beschikbaar te maken voor diverse doelgroepen binnen de organisatie.

8 Exchange Online

Blok 14 vertegenwoordigt de e-mail- en agendavoorziening van het Kadaster via Microsoft Exchange Online, als onderdeel van Microsoft 365. Deze omgeving faciliteert communicatie en samenwerking binnen de organisatie en met externe partijen.

- Ondersteunt e-mailverkeer, agenda's, takenlijsten en vergaderverzoeken.
- Geïntegreerd met CRM en VOM, bijvoorbeeld voor het automatisch registreren van klantcommunicatie of het genereren van e-mails vanuit een workflow.

9 3e Partijen (Externe Dataleveranciers zoals KvK)

Blok 10 vertegenwoordigt de koppelingen met externe partijen die data of diensten leveren die nodig zijn voor het uitvoeren van Kadasterprocessen. Een voorbeeld hiervan is de Kamer van

Koophandel (KvK), die bedrijfsinformatie levert ter ondersteuning van klantregistratie, identificatie of bevoegdheidscontrole.

10 CCaaS

Blok 15 representeert de Contact Center as a Service (CCaaS)-oplossing van het Kadaster, gebaseerd op het platform **Genesys Cloud**, voor het professioneel, schaalbaar en centraal afhandelen van klantcontacten.

Deze oplossing ondersteunt de volledige klantinteractie via meerdere communicatiekanalen met volledige ondersteuning van omnichannel communicatie en moet naadloos integreren met het CRM-systeem.

11 IAM – Identity & Access Management

IAM regelt de identiteit en toegangscontrole voor interne gebruikers binnen het Kadaster, zoals medewerkers, functioneel beheerders en ketenpartners met interne rollen.

- Gebaseerd op Azure Active Directory met ondersteuning voor Single Sign-On (SSO).
- Centraal beheer van gebruikers, groepen, rollen en rechten.
- Autorisatie op basis van functierollen en domeinautorisatie (RBAC).
- Integreert met CRM, VOM, PDC-v en overige interne applicaties.
- Ondersteunt beveiligingsmaatregelen zoals MFA (Multi-Factor Authentication) en conditional access.

12 CIAM – Customer Identity & Access Management

CIAM faciliteert de identificatie, authenticatie en toegangsverlening aan externe gebruikers, zoals klanten, notarissen, ketenpartners en burgers.

- Gebaseerd op Azure AD B2C of gelijkwaardige oplossing.
- Ondersteunt zelfregistratie, authenticatie (zoals eHerkenning), profielbeheer en toestemmingsbeheer.
- Toegang tot portalen, selfservice-omgevingen en gegevensdiensten.
- Voldoet aan eisen op het gebied van privacy (AVG), security (BIO/NIS2) en gebruikersgemak.
- Flexibel inrichtbaar voor diverse doelgroepen en authenticatiemiddelen.

Tot slot

Het Functioneel Architectuur diagram biedt context i.r.t tot de informatievoorziening binnen het Kadaster waarbij de “Oplossing” centraal staat. Het schema heeft een verhouding van 4:1 om bij het inzoomen nog details te kunnen zien.

N.B. Het diagram is ook in pdf-formaat aanwezig, “Functioneel Architectuur 1.0.pdf”