



CIBG
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

PULSE Globale Architectuur Schets (GAS)



System	CIBG klant contact centrum (KCC) PULSE
Status	Definitief

Table of Contents

1 Colofon	3
2 Inleiding	3
2.1 Opdrachtomschrijving	4
2.2 Business requirements	4
2.3 Doelstellingen	4
3 Overzicht van de Globale Architectuur	5
3.1 Bedrijfsarchitectuur (Wat en Waarom?)	5
3.2 Business Layer	5
3.3 Applicatielandschap	7
3.4 Technische infrastructuur	7

1 Colofon

Gerelateerde Documenten

Document	Versie
Koers CIBG	2019-2021
Dienstverleningsstrategie CIBG	2019-2021
CIBG Secure Software Development	3.1
Nederlandse Overheid Referentie Architectuur	3.1
ConceptPvE_PULSE_0.9	19-11-2025
Beschrijvend document (BD)	4-12-2025

Begrippenlijst

Begrip	Definitie
CSAT	Customer Satisfaction
CSP	Customer Service Platform
Customer Journey	De complete weg die een klant aflegt bij de interactie, van het eerste contact tot en met de periode contact.
DMS	Document Management Systeem.
DWR	Digitale werkplek rijk, gebruikers werkplek via laptop of Citrix.
Identificatie	Het bekend maken van de identiteit van personen, organisaties of IT-voorzieningen.
IKB	Interne kennis bank (Internal Knowledge Base).
IVR	IVR is geautomatiseerde technologie die wordt geïntegreerd met telefonie- en het CSP-systeem om de ervaring van bellers te automatiseren.
KSM	Klantservicemanagementsysteem is software waarmee vragen, meldingen en klanten centraal worden beheerd en afgehandeld.
Loosely coupled	Verbonden via verbreekbare relaties, bv verwijzen of openen beheer portalen applicaties CIBG
UZI	Het Unieke Zorgverlener Identificatie Register (UZI-register) is de organisatie die de unieke identificatie van zorgaanbieders en indicatieorganen in het elektronisch verkeer mogelijk maakt.
Webcare	Online klantenservice op platforms zoals sociale media, livechat en e-mail. Het omvat het monitoren en reageren op vragen, klachten, complimenten en opmerkingen van klanten om de reputatie te beheren en de klanttevredenheid te verbeteren.

2 Inleiding

Het doel van deze architectuurschets is een globaal beeld te geven van de benodigde applicatie voor het CIBG klant contact centrum (KCC).

Voor de KCC applicatie zijn de overheids richtlijnen, frameworks en CIBG kaders van toepassing, zoals NORA en de BIO.

Het klantcontactcentrum (KCC) is het centrale klantenloket van het CIBG. Hier worden de klanten (burgers, professionals en organisaties) geïnformeerd. De klantvragen komen via diverse kanalen binnen en worden ook via diverse kanalen beantwoord (zoals telefoon, mail, balie, webcare, brief). Alle klant vragen en klachten over CIBG-producten worden bij het KCC aangenomen, vastgelegd en afgehandeld.

Het huidige KCC informatiesystemen KLOPT ondersteunt de processen voor de klantafhandelingen bij het KCC (1^e en soms 2^e lijn) en de Back Offices (2^e en 3^e lijn). Dit systeem moet opnieuw aanbesteed worden. In het herontwerp van de processen dat deze vervanging met zich brengt, zijn de ervaringen meegenomen van de realisatie van de KLOPT applicatie.

De realisatie van de KCC visie op klant comfort is alleen mogelijk met een moderne klantcontactsysteem, met een geïntegreerde telefonische en multimediale ingang, Workflow management, Case management en adequate sturingsformatie.

Om leverancier van de nieuwe oplossing en bij de realisatie betrokken partijen te kunnen sturen, is deze Globale Architectuur schets (GAS) opgesteld.

2.1 Opdrachtomschrijving

De opdrachtgever heeft als concrete opdracht:

Realiseer een Customer service platform met multimediale klantelingen voor het KCC, ter vervanging van de huidige applicatie Klopt. Het nieuwe platform moet ondersteuning bieden aan het KCC klantproces. Optimale ondersteuning van het KCC klantproces en beschikking over een ,per ondersteund product of dienst, zo breed mogelijk klantbeeld staan daarbij centraal.

Voor het verkrijgen van volledige en integrale klantbeeld en betere besturing van de KCC processen, wordt op te leveren platform gelinkt naar de achterliggende (Loosely coupled) CIBG prduct en gekoppeld met CIBG generieke/ondersteunende diensten zoals Topdesk en DMS/RMS. Aansluiting vindt plaats conform CIBG standaarden en richtlijnen en met gebruikmaking van de CIBG infrastructuur en koppelvlakken. Waar nodig, moeten bestaande applicaties en koppelvakken worden aangepast om aansluiting mogelijk te maken.

2.2 Business requirements

De hoofddoelstelling van het project is om de CIBG-visie op de Optimalisatie Klantprocessen gestelde business doelstellingen te kunnen realiseren, met daarbij als focus: *het verhogen van algehele klantcomfort door het leveren van betrouwbare, transparante, flexibele en integrale dienstverlening.*

De inrichting van een nieuw Customer Care oplossing geeft invulling aan de volgende business requirements:

- Vergroten van het klantcomfort; de klant en de organisatie zullen de dienstverlening van het CIBG ervaren als persoonlijk, prettig, to-the-point en adequaat.
- Verbeteren van procesondersteuning en verminderen van het aantal (onnodige) klantmeldingen;
- Efficiëntere besturing van de in- en externe partijen die bij het klantproces betrokken zijn;
- Te voldoen aan bij het CIBG en binnen de Nederlandse overheid geldende principes en standaarden;
- Te voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving, zoals Archiefwet en AVG.

2.3 Doelstellingen

Met realisatie van de nieuw Customer service oplossing wil het CIBG de volgende specifieke doelstellingen realiseren:

- Het vervangen van huidige KCC systeem voor het einde van het contract door een integrale, moderne en toekomst zekere Customer Care applicatie;
- Het realiseren van de koppelingen (portaal redirects of basisgegevens datastromen) die nodig zijn om over een integraal klantbeeld te kunnen beschikken en daarmee de visie op Klantcomfort invulling te kunnen geven;
- Het aansluiten op een Datavoorziening, leidend tot een integraal klantbeeld, inclusief de basis voor de Klant Signaal Management infrastructuur.

Wat valt binnen de scope:

- Realisatie en implementatie van integrale, multichannel CX platform ter vervanging van de huidige KCC systeem en telefonie oplossing.
- Overnemen van de huidige kennisapplicatie door een implementatie van een gelijkwaardige kennisdienst als onderdeel van de oplossing (Aansluiting kennisapplicatie).
- Aansluiten op CIBG dienst DMS voor centrale opslag van records en documenten.
- Linken naar CIBG-producten (register) tbv Klant Beeld en procesoptimalisatie.
- Migratie van relevante data uit het huidige systeem (Klopt).

De nieuwe oplossing voor KCC heeft tot doel om volgende knelpunten in de huidige situatie op te lossen: Telefonie via Softphone op rijkswerkplek (DWR) en thuiswerkplek.

Aansturing Partners

KCC verwacht met behulp van het nieuwe Customer Service Platform beter te kunnen sturen op ketenpartners.

Optimaliseren klantervaring

Met het implementeren van de Customer Journey en daarna gerelateerde elementen als IKB, KSM en Rapportage-functie wil KCC de klant beter bedienen door knelpunten in de dienstverlening van het CIBG tijdig te signaleren en herstellen en door sneller te reageren op de veranderende klantvraag en behoefte.

3 Overzicht van de Globale Architectuur

3.1 Bedrijfsarchitectuur (Wat en Waarom?)

- Domeinen en bedrijfsfuncties:

Het Customer Service Platform (CSP) is de primaire ingang voor klantcontact en wordt gebruikt voor het verwerken van meldingen via telefoon en e-mail namens de verschillende productafdelingen.

- Belangrijke actoren:

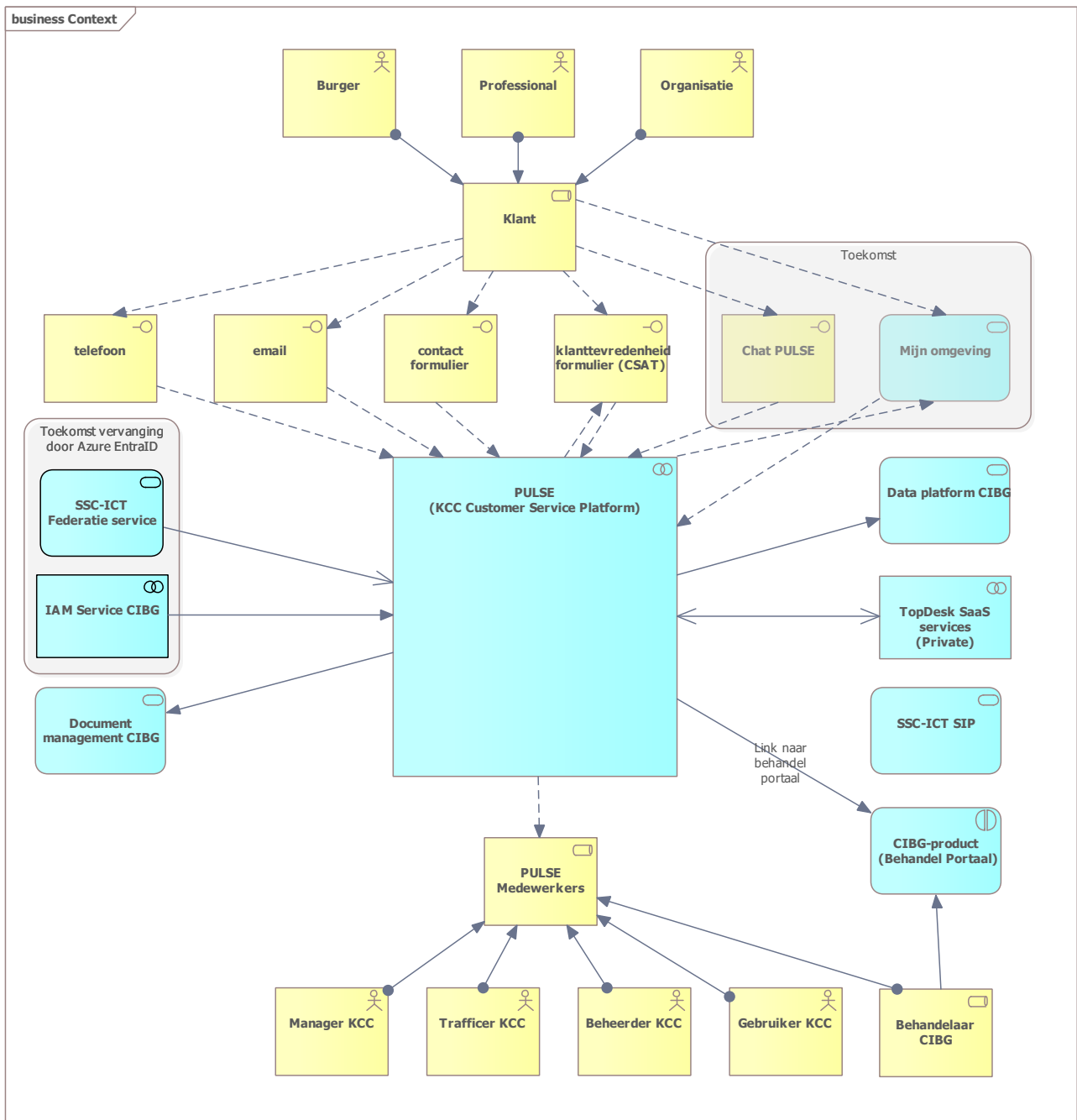
De belangrijkste gebruikers en stakeholders zijn het KCC, stafafdelingen als communicatie en juridische zaken. En alle backoffice medewerkers en beheerders van de aangesloten productafdelingen.

- Organisatiecontext:

Het systeem wordt als primair klant contact gebruikt voor de gehele CIBG organisatie.

3.2 Business Layer

Een schematische weergave van de bedrijfsfuncties en processen.



Figuur 1: Context Diagram

Burgers, zorginstanties en zorg medewerkers benaderen het KCC via een aantal contact methodes. Momenteel zijn dit telefonie, e-mail, enquête en contact formulieren. Daar zal een chat functionaliteit en een "mijn omgeving" in de toekomst aan worden toegevoegd. Hier worden binnen het Customer Service Platform meldingen van gegenereerd. Een KCC medewerker monitort de wachtrijen voor de hem toegewezen producten en neemt deze in behandeling. Daarbij kan de medewerker gebruik maken van het portaal van het betreffende CIBG-product.

CIBG kent een aantal producten waar het KCC voor benaderd kan worden. Deze producten zijn onafhankelijk van elkaar, hebben hun eigen contact gegevens zoals telefoonnummers, web- en e-mail-adressen.

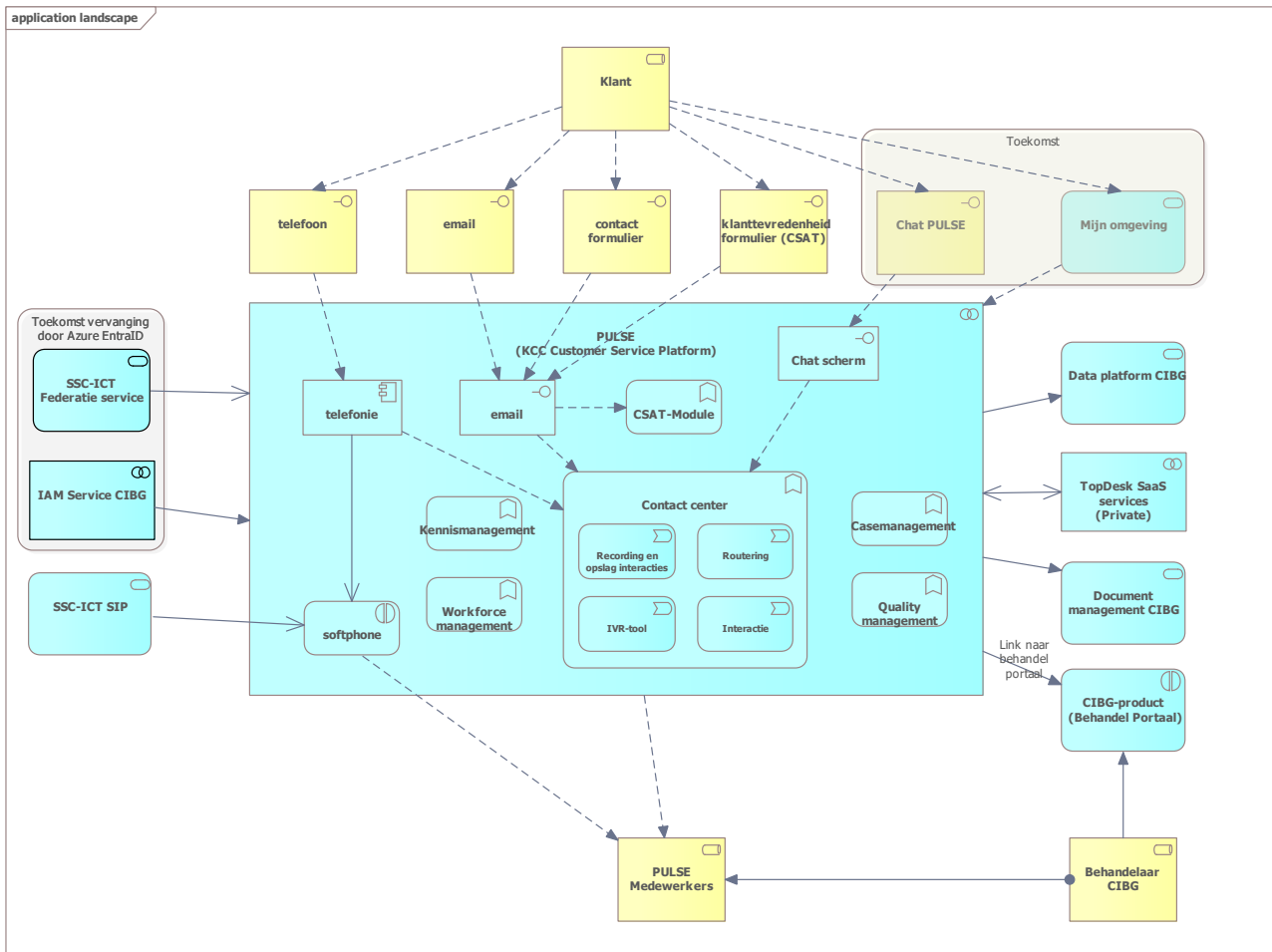
KCC-agenten, die daarvoor geaccrediteerd zijn, worden toegewezen aan een of meer CIBG-producten. Zij monitoren de binnenkomende gesprekken en andere contact methodes. Het archief van eerdere contacten is voor het betreffende product beschikbaar voor de agent. Ook kunnen zij op basis van hun autorisatie het betreffende register portaal raadplegen.

In het diagram zijn de actoren gegroepeerd in lijn met de PvE.

- Manager KCC = Teammanager Leverancier 1e lijnsdiensten / Teamcoördinator KCC
- Trafficer KCC = Trafficer / Werkverdelers
- Beheerder KCC = Functioneel Beheer / Key-User / Admin
- Gebruiker KCC = KCC Medewerker / Backoffice medewerker / Klachtenbehandelaar / Communicatieadviseur / Jurist

3.3 Applicatielandschap

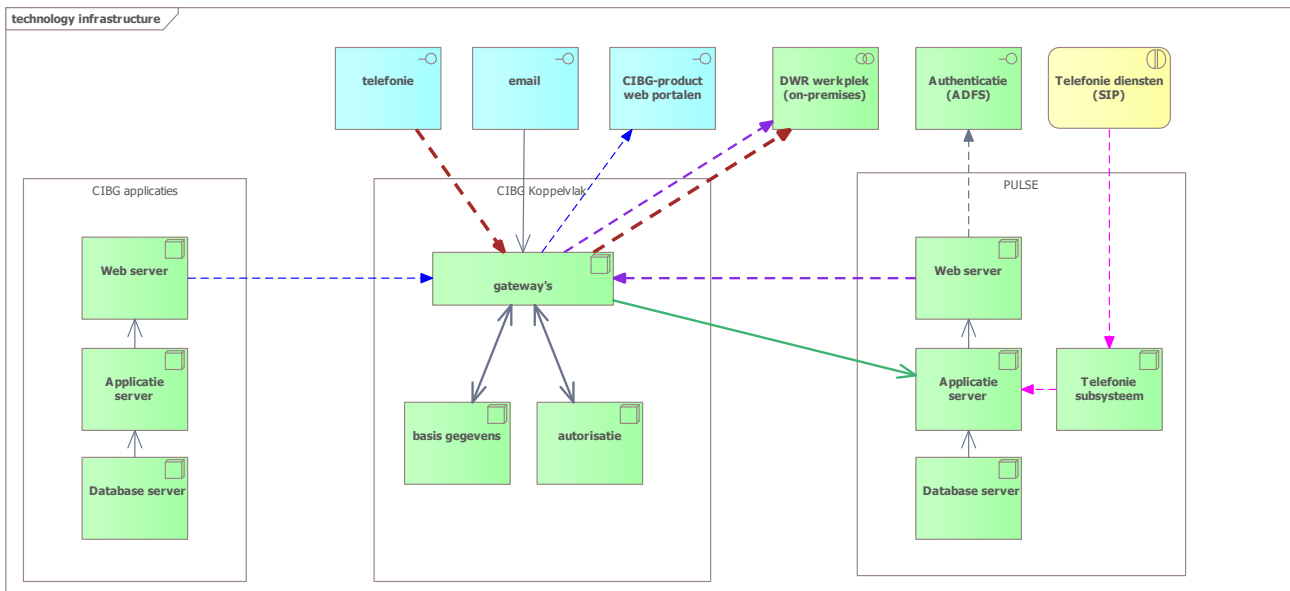
Overzicht van de belangrijkste applicaties, functies en hun relaties.



Figuur 2: Applicatielandschap

3.4 Technische infrastructuur

Beschrijving van de onderliggende technische componenten, zoals cloudservices, on-premises servers, netwerken.



Figuur 3: Technische infrastructuur

Integraties en interfaces:

De systemen communiceren met elkaar waarbij zowel interne verbindingen als verbindingen met externe systemen altijd via het CIBG koppelvlak verlopen.

Het Customer Service Platform kent een telefonie subsysteem dat een aantal telefoonlijnen ondersteunt voor de verschillende CIBG-producten. Via een wachtrij systeem wordt een gesprek opgepakt door een KCC medewerker op een softphone de rijkswerkplek (DWR).

Beschrijving van de door CIBG afgenomen SIP service:

De dienst SIP as a Service verzorgt een veilig koppelvlak op basis van SIP voor ontsluiting van de publieke telefonieinfrastructuur naar de klantapplicatie. Voor deze business service gelden als voorwaarden:

- De klant beschikt over telefoonnummer(s) en/of een contract met een telefonieprovider op basis van SIP. SSC-ICT levert de veilige koppelvlakken en de doorgifte van inkomende en uitgaande oproepen.
- De telefonieprovider van de klant kan telefoonverkeer aanbieden op basis van SIP voorzien van het Border Gateway Protocol.
- De klantapplicatie kan via SIP aan de Session Border Controller van SSC-ICT worden gekoppeld

Voor het customer service platform is het van belang dat aan de veiligheidsvoorschriften van de te archiveren meldings-data en bijlages wordt voldaan.