

Functioneel ontwerp

Regisseur

Datum:
Woensdag 2 maart 2005

Auteur:
L. Kuunders

Versie:
0.3

E-mail:
leon@kuunders.info

Inhoudsopgave

INLEIDING	3
FUNCTIONALITEIT REGISSEUR	4
ONTVANGEN	4
VERWERKEN	4
OVERHANDIGEN	5
TOELICHTING	5
KLANTEN	5
AFSPRAKEN	5
VOORGESTELDE WERKWIJZE	6
WAT WORDT ONDERSTEUND	6
SCHETS	7

Inleiding

Voor het uitvoeren van transacties tussen klant en de Gemeente is het uitwisselen en volgen van bescheiden (zoals documenten) vereist.

In de traditionele dienstverlening is er sprake van documenten en dossiers. Transacties worden gestart door het invullen en insturen van een document. Daarop worden aantekeningen gemaakt middels bijvoorbeeld ontvangststempels. Distributie van deze documenten gebeurt bijvoorbeeld door postkamer en de behandelaar van een dossier.

Zonder distributie van die documenten ontstaat een informatiegat; informatie is niet (op tijd) aanwezig als dat nodig is. Anticiperen op vragen en wensen wordt daardoor moeilijker of zelfs onmogelijk. Er is tijd nodig waarin informatie wordt verzameld, en tijd waarin informatie wordt geëvalueerd.

In de elektronische dienstverlening is het papier vervangen door een elektronische informatiedrager. Ook bij dit elektronische document worden aantekeningen gemaakt. De ontvangststempel wordt vervangen door bijvoorbeeld een logbestand. Andere aantekeningen worden opgeslagen als contactmoment. Distributie van dit elektronische document blijft noodzakelijk; informatie wordt gebracht zodat deze op tijd aanwezig is.

Het proces rondom het insturen en volgen van een document wordt geregeld door een applicatie. Deze applicatie noemen we "Regisseur". De Regisseur gedraagt zich als een facilitaire dienst en verricht werkzaamheden op afspraak met de klant.

In dit document wordt het functioneel ontwerp geschetst van deze Regisseur.

Aanleiding

Binnen de huidige invulling van de ICT-architectuur is het in de meeste gevallen niet mogelijk om na het insturen van een elektronische aanvraag deze aanvraag ook te kunnen volgen. Er is sprake van een informatiegat¹. Binnen o.a. het ondernemersloket is het volgen van vergunningen daardoor niet mogelijk. Om binnen de ICT-architectuur van Gemeente Den Haag deze functionaliteit toch te kunnen bieden is daartoe dit ontwerp geschreven. De opzet van deze functionaliteit is generiek zodat iedere elektronische aanvraag die door een klant geïnitieerd wordt transparant wordt.

Doelgroep:

De doelgroep voor deze Regisseur is als volgt geformuleerd:

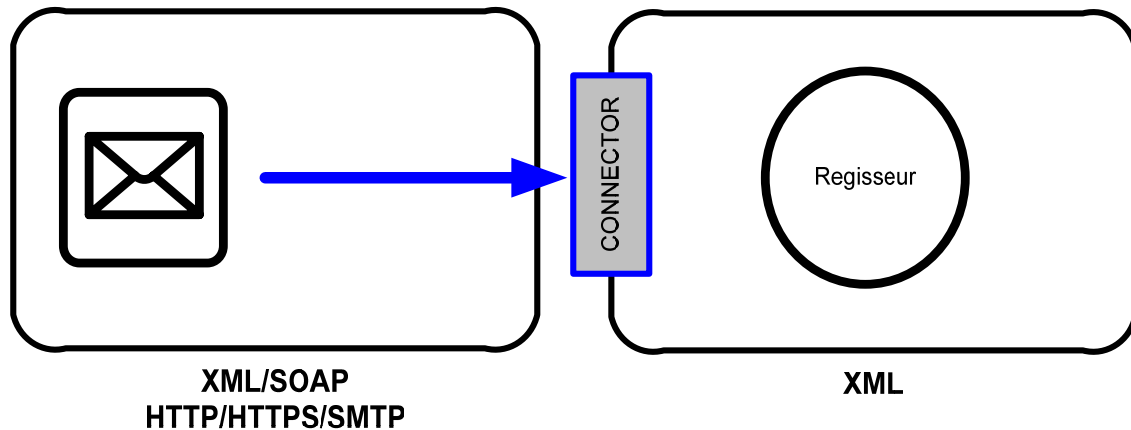
- Klant: Deze kan aanvragen volgen indien een aanvraag via de regisseur wordt afgehandeld.
- Gemeente (GCC): Er kan middels de Klantgegevensbank inzicht worden verkregen in alle contactmomenten die met de klant zijn uitgevoerd (via internet, telefoon, fax, ...).

¹ Zie memo hierover van 12 januari .

Functionaliteit Regisseur

In algemene termen bevat de Regisseur functionaliteit voor het ontvangen, verwerken en het overhandigen van berichten. In onderstaande paragrafen wordt deze functionaliteit nader toegelicht.

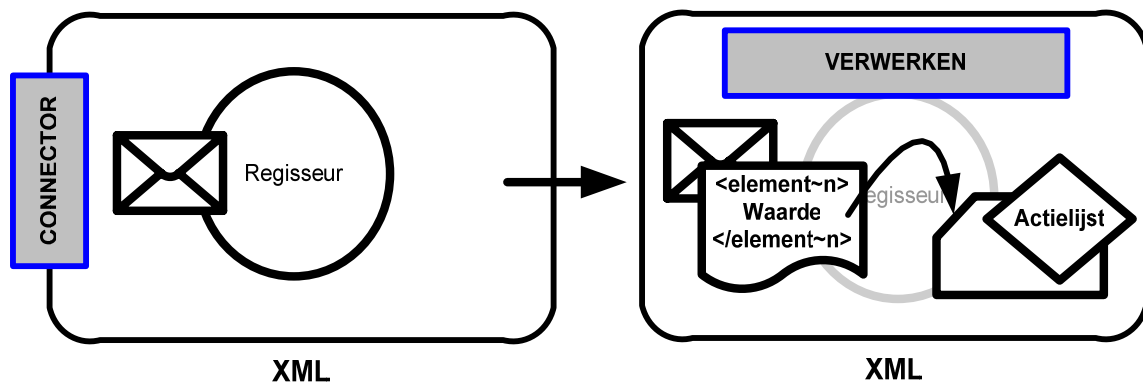
Ontvangen



Berichten zijn ingedeeld zoals voorgeschreven² en worden door de Connector ontvangen via bijvoorbeeld e-mail of de webservice.

Verwerken

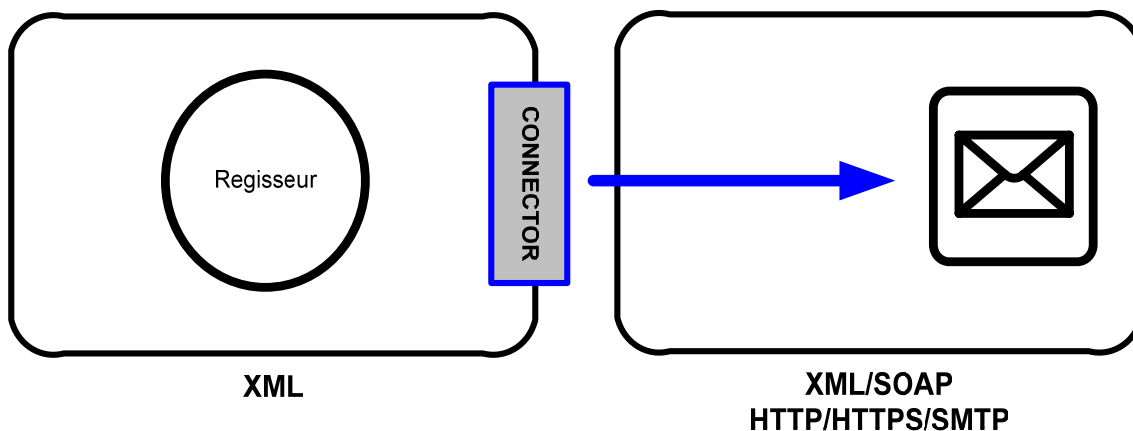
De Regisseur beoordeelt het bericht; bepaalt op welke wijze en naar wie meldingen over het bericht worden gestuurd. De Regisseur bekijkt daartoe de elementen van het bericht.



² Zie de specificaties 'Verdieping logische ICT architectuur', POI

Overhandigen

Als de Regisseur klaar is draagt deze het bericht over.



Toelichting

In deze paragraaf staat een toelichting op de werking en toepassing van de Regisseur.

Voorbeeld 1:

Een horeca-ondernemer krijgt bericht dat zijn terrasvergunning moet worden verlengd. Hij logt in op zijn ondernemersloket via de gemeentelijke website. De link "Aanvraagformulier terrasvergunning" staat aangevinkt bij het adres van zijn café. Hij klikt op de link. Het aanvraagformulier wordt geopend en ingevuld met de bekende gegevens uit zijn loket. Na het toevoegen van gevraagde informatie drukt hij op verzenden. De formulierserver verstuurt het formulier naar de Regisseur. Deze verstuurt een melding met bijlagen over dit contactmoment naar de klant gegevensbank. Tevens wordt het bericht gestuurd naar het e-mailadres van de ondernemer. In dat bericht staat de verwijzing waarmee de originele aanvraag is in te zien en de behandelstatus van de aanvraag. In zijn ondernemersloket ziet de ondernemer een overzicht van al zijn contactmomenten en eventuele bijbehorende aanvragen.

Uit het voorbeeld valt te zien dat de Regisseur zorgt voor verspreiding van meldingen over het bericht, in dit geval een formulier. Hiermee worden systemen ingelicht die een rol vervullen bij de aanvraag en bij het informeren van ondernemer en ambtenaar.

Klanten

De Regisseur verricht de werkzaamheden voor derden. Deze zijn nader gespecificeerd in het Ketenontwerp³. Hiertoe moeten afspraken worden gemaakt over ontvangst, verwerken en het doorsturen van berichten en meldingen.

Voorbeeld 2: het Ondernemersloket geeft een ondernemer een overzicht van de diverse contactmomenten die deze met de gemeente heeft gehad. Daar hoort bij het overzicht van telefonische meldingen via het GCC. Ook de elektronische contactmomenten zijn dankzij de Regisseur vastgelegd.

Afspraken

Het versturen van meldingen over een bericht kan naar elk systeem dat als klant is vastgelegd, en waarmee afspraken zijn gemaakt omtrent het formaat en de inhoud van de melding.

³ Zie "Ketenontwerp; samenhang en samenwerking tussen ICT in de Stad en het Glazen Stadhuis"

Voorgestelde werkwijze

De Regisseur ontvangt het bericht. Aan de hand van kenmerken worden meldingen over het bericht verstuurd.

A. In de interpretatie van het bericht wordt gekeken naar de volgende elementen (deze lijst is niet uitputtend):

- 1) formulier-identificatie
- 2) afzender
- 3) object
- 4) (gekoppelde) wetgeving
- 5) behandelende instantie
- 6) datumvelden
- 7) doelsysteem

B. De elementen uit het bericht worden gecontroleerd met de elementen uit de configuratie. Deze zijn ondermeer:

- 1) Afzender
- 2) Geadresseerde
- 3) Formulier
- 4) (Postcode) gebied
- 5) Sleutelwoorden
- 6) Datumvelden

De meldingenlijst wordt gevuld bij een bepaalde overeenkomst ("=", ">", "<" of combinatie) tussen elementen uit lijst A en lijst B.

C. Vervolgens wordt de meldingenlijst afgewerkt aan de hand van de kenmerken:

- 1) Belanghebbende
- 2) Transport mechanisme
- 3) Gewenst formaat

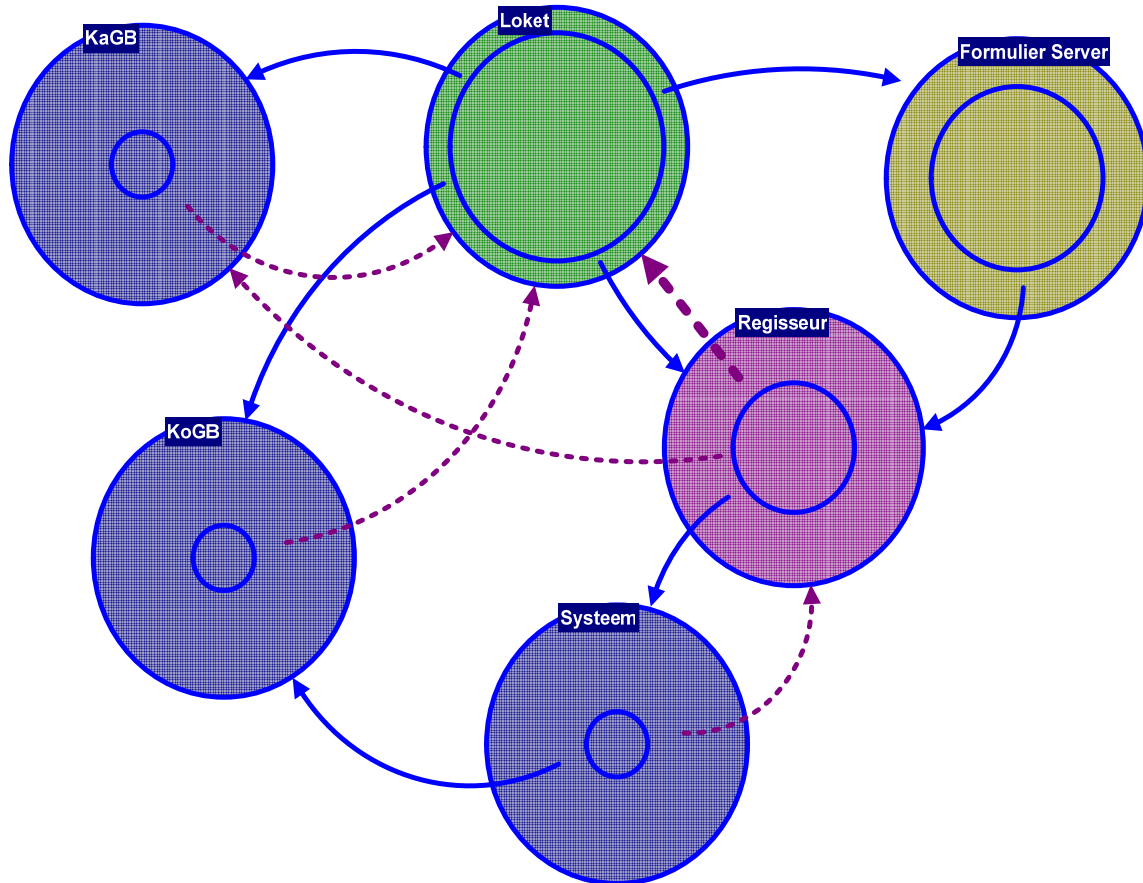
D. Als laatste stap in het proces wordt het bericht overgedragen aan het doelsysteem.

Wat wordt ondersteund

De Regisseur ondersteunt de transport mechanismen: SMTP, HTTP en HTTPS, en de berichtformaten XML/SOAP v1.1, XML/SOAP v1.2 en Platte tekst. Berichten bestaan uit elementen waaraan een waarde is toegekend.

Schets

Onderstaande schets is ontleend aan de ontwikkeling van het ondernemersloket.



Het loket acteert in naam van de ondernemer. De Regisseur wordt gebruikt voor het volgen van berichten en het vastleggen van contactmomenten.