

Analyse informatiebehoefte Coöperatie

Vraag	Welke informatie bieden we aan?
Duiding	<ul style="list-style-type: none">• Extern (website)<ul style="list-style-type: none">○ Welke interactie is/komt er op basis van deze specifieke informatie?○ Wie is inhoudelijk verantwoordelijk voor de informatie (proclaimer)?• Intern (op basis van kennissysteem?)<ul style="list-style-type: none">○ Welke interactie is/komt er op basis van deze specifieke informatie?○ Stuurinformatie (BI) naar eigen organisatie en deelnemers coöperatie
i-Veiligheid	Interactie / privacy met websitebezoeker beschermen.
Applicatielandschap	<ul style="list-style-type: none">• Website• Kennissysteem• BI-tool• CRM (KCS) / DMS• E-formulieren / DigiD• E-mail• Clientregistratie
Risico	Complexiteit van beheer.
Restvragen	Het koppelen van de externe website aan een intern platform zou kunnen in de vorm van een Extranet. Dit is een Intranet (intern) met een extern deel dat voor websitebezoekers toegankelijk is. Welke informatie is beschikbaar voor klanten die bellen of aan de balie informatie vragen?

Vraag	Wie werkt met informatie binnen de coöperatie?
Duiding	<ul style="list-style-type: none"> • Eigen personeel coöperatie • Inhuur tijdelijk personeel • Partners
i-veiligheid	<p>Het binnen de coöperatie gebruiken van privacy gevoelige informatie is een potentieel probleem. Functiescheiding zal niet altijd (praktisch) mogelijk zijn, dit maakt autorisatie lastig.</p>
Applicatielandschap	<ul style="list-style-type: none"> • Office (kantoorautomatisering) • BI-tool • HRM • CRM (KCS) / DMS • E-mail / chat functionaliteit / aanwezigheidsregistratie • E-mail cliënt • Clientregistratie • Tool voor beheer privacyreglement en hiermee samenhangende documenten (e-veiligheid)
Risico	<p>Mogelijk issue met betrekking tot toekomstige functionaliteiten/koppelingen bronnen vanuit (Amersfoorts) gemeentelijk perspectief</p>
Restvragen	<p>Welke rol speelt Amersfoort FAB voor het aanleveren van cliëntinformatie.</p>

Vraag	Welke informatie ontvangen we van klanten / derden?
Duiding	<ul style="list-style-type: none"> • E-formulieren / Prefill (DigiD) vanuit website • E-mail • Reguliere post
i-veiligheid	De gehele route van versturen tot ontvangen en verwerken van informatie moet op detail niveau in kaart gebracht worden, bij voorkeur gekoppeld aan functieprofielen.
Applicatielandschap	<ul style="list-style-type: none"> • Website • CRM (KCS) / DMS • E-formulieren / DigiD • E-mail cliënt • Tool voor beheer privacyreglement en hiermee samenhangende documenten (e-veiligheid)
Risico	Privacy en datalekken vanwege het intern en extern doorsturen van informatie. Ontvangen van externe informatie buiten de beveiligde infrastructuur.
Restvragen	Het verregaand automatiseren van informatie-aanvragen moet op haalbaarheid onderzocht worden als het de organisatorische kwaliteitseisen (doorlooptijden en communicatie) ondersteund.

Vraag	Welke infrastructuur heeft de coöperatie nodig?
Duiding	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonie / integratie vast en mobiel / Uitgaande DSL lijn • Remote werken / BYOD / Thuis • Hardware (computers / laptops / smartphones) • Cloud • Citrix (Gemeente) • Internet
i-Veiligheid	De coöperatie zal grotendeels bemenst worden met ambulante medewerkers. Deze personen moeten gefaciliteerd worden met een mobiele werkplek die volledig plaats en tijd onafhankelijk beschikbaar is.
Applicatielandschap	<ul style="list-style-type: none"> • Beheertool voor remote werkplekken (security) • CRM (KCS) / DMS • E-mail / chat functionaliteit / aanwezigheidsregistratie • E-formulieren / DigiD • E-mail cliënt • Clientregistratie (Amersfoort FAB, mogelijk issue mbt toekomstige functionaliteiten/koppelingen bronnen)
Risico	Complexiteit en ondersteuning in het dagelijks gebruik, mogelijk gevolgen voor de continuïteit.
Restvragen	Wie adviseert de coöperatie in deze?

Vraag	Hoe verwerkt de coöperatie gegevens vanuit verschillende kanalen?
Duiding	<ul style="list-style-type: none"> • Registratie van klantcontact? • Koppeling met externe gegevensbronnen (welke informatiesystemen?) • E-mail • E-formulieren • Clientregistratie
i-Veiligheid	Veilig e-mailen, koppelingen met externe gegevens (BRP).
Applicatielandschap	<ul style="list-style-type: none"> • Website • Office (kantoorautomatisering) • Kennissysteem • BI-tool • CRM (KCS) / DMS • E-mail / chat functionaliteit / aanwezigheidsregistratie • E-formulieren / DigiD • E-mail cliënt • Clientregistratie
Risico	Toezicht en controle op integriteit gegevens.
Restvragen	Documentcreatie zou moeten worden gestandaardiseerd (sjablonen), wie doet hiervan het beheer?