

OpenIMS® Open Informatie Management Server

OpenIMS®

Eenvoud,
kracht en snelheid



Bedrijfsproces Management Server Whitepaper

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	1
2	WAAROM EEN BEDRIJFSPROCES MANAGEMENT SERVER	2
3	DE PROCES MANAGEMENT OMGEVING.....	3
3.1	Formulieren	3
3.2	Processen	4
3.2.1	Processen interface	4
3.2.2	Toegewezen overzicht	5
3.3	Applicaties	6
3.4	Rapportage.....	7
3.5	Integratie met andere OpenIMS® producten	7
3.5.1	Dossier-/Casemanagement	7
3.5.2	E-mailcorrespondentie	8
3.5.3	Content Management (internet / intranet)	9
3.6	Integratie met andere applicaties (Enterprise Applicatie Integratie)	9
4	VOORBEELD TOEPASSINGEN.....	10
4.1	Product Data Management (PDM)	10
4.2	Klant/Cliënt Informatie Management (CRM)	11
4.3	Dossier-/Case-/Projectmanagement	12
4.4	Elektronisch Patiënten Dossier (EPD)	13
4.5	E-loket/Klachtenmanagement	14
4.6	Ondersteuning P&O formulierstromen	15
5	CONTACT.....	16

1 INLEIDING

OpenIMS® Bedrijfsproces Management Server (hierna BPMS) is een flexibel platform voor het maken, beschikbaar stellen en afhandelen van elektronische formulieren (bedrijfsproces afhankelijk) en database georiënteerde gegevens, beide met behulp van een webbrowser. Het is uitermate geschikt om bestaande papieren formulieren en de onderliggende bedrijfsprocessen naar het web te verplaatsen. Daarnaast kunnen ook allerlei gegevensverwerkende applicaties op basis van webformulieren worden ontwikkeld. Hierdoor krijgen medewerkers snel en eenvoudig toegang tot alle benodigde bedrijfsinformatie vanaf iedere locatie binnen en eventueel zelfs buiten uw organisatie.

OpenIMS® BPMS beschikt over o.a. de volgende eigenschappen:

- Gebruikersvriendelijk;
- Via een webbrowser toegankelijk;
- Integratie met uw intranet/website/portaal;
- Webbased formulieren; ter ondersteuning van het bedrijfsproces waaraan per proces/workflowstadium door betrokkenen informatie kan worden toegevoegd en beslissingen kunnen worden genomen;
- Eenvoudig wijzigingen aan te brengen;
- Persoonlijke "To Do" lijst;
- Snelle ontwikkeling van webapplicaties op basis van bedrijfsprocessen en relationele gegevens;
- Uitgebreid versiebeheer (logboek per formulier);
- Proces- / Workflowmanagement inclusief rappel en e-mailnotificatie;
- Uitgebreide voorzieningen voor autorisatie van gebruikers;
- Diverse voorzieningen om koppelingen met andere bedrijfssystemen te realiseren;
- Informatie opslag in XML-formaat (ophalen en wegschrijven van gegevens in XML-formaat);
- Uitgebreide voorzieningen voor de ontwikkeling van rapportages;
- Voortgangsbewaking (audit trail);
- Koppeling met andere OpenIMS® producten voor bijvoorbeeld document- en webcontentbeheer.

OpenIMS® heeft tot doel een gebruiker te helpen om zijn dagelijkse werkzaamheden sneller, efficiënter en kwalitatief beter uit te kunnen voeren.

Veranderlijkheid

Omdat bedrijfsprocessen erg veranderlijk zijn, is er grote behoefte aan flexibiliteit bij het realiseren en integreren van softwareapplicaties. OpenIMS® BPMS is de ideale manier om die flexibiliteit te realiseren.

OpenIMS® BPMS geeft u de mogelijkheid functionaliteit aan te scherpen aan bijvoorbeeld wijzigende regelgeving.

Voordelen

- Verhoging van de productiviteit;
- Inkorten van beslissingsprocessen van dagen naar minuten;
- Overzichtelijk maken van alle lopende processen;
- Simpel toevoegen van nieuwe processen;
- Besparing op bijvoorbeeld P&O-kosten door invoering elektronische formulieren zoals ziekmelding, verlofaanvraag en dergelijke;
- Integratie van complexe processen mogelijk.

Kwaliteit

OpenIMS® zorgt ervoor dat bedrijfsprocessen op een gestructureerde en gestandaardiseerde manier worden uitgevoerd. Hierdoor kan de kwaliteit (ISO-, HKZ-, INK-ondersteuning), traceerbaarheid en de snelheid worden verbeterd.

Het OpenIMS® platform

OpenIMS® is een platform wat beschikt over een aantal onderliggende serverproducten die allen vanuit dezelfde filosofie zijn opgezet. De producten kunnen los van elkaar worden ingezet maar werken geïntegreerd uiteraard efficiënt met elkaar samen. De serverproducten ondersteunen e-mailarchivering, contentmanagement en documentmanagement. Dit betekent dat u gegevens via een formulier naar een document kunt verplaatsen om zo bijvoorbeeld automatisch een bevestigingsbrief te genereren en te versturen. In het laatste hoofdstuk van dit whitepaper zijn een aantal praktijkvoorbeelden uitgewerkt.

2 WAAROM EEN BEDRIJFSPROCES MANAGEMENT SERVER

OpenIMS® BPMS stelt uw organisatie in staat om bedrijfsprocessen geautomatiseerd te ondersteunen. U kunt hierbij denken aan de totstandkoming van een opdracht of het afhandelen van een informatieaanvraag die binnenkomt via het Internet tot en met het uitbrengen van de definitieve offerte aan de betreffende prospect. Maar ook voor klachtenregistratie, verlofaanvragen, ziekmeldingen, vergunningaanvragen (e-loket met voortgangsbewaking) en dergelijke is OpenIMS® BPMS inzetbaar.

OpenIMS® BPMS is een flexibel platform voor het maken van verticale branchespecifieke webapplicaties. Hiertoe biedt OpenIMS® BPMS een set van gereedschappen om u te helpen applicaties te ontwikkelen en beschikbaar te stellen via een webinterface.

De BPMS-omgeving kenmerkt zich door zijn flexibiliteit waardoor u snel kunt inspelen op veranderde vragen vanuit de markt, uw organisatie, keurings- of certificeringinstanties of de overheid.

OpenIMS® BPMS is in het bijzonder geschikt voor:

- **Gestructureerd, efficiënt en effectiever werken.**
Eén van de belangrijkste redenen voor het gebruik van een BPMS is het verhogen van de efficiëntie van de organisatie. Het gaat daarbij om een effectievere verwerking van informatie.
- **Workflow-/Procesmanagement.**
Bedrijfsprocessen in de vorm van formulierstromen vastleggen en beheren. U kunt hierbij denken aan het aanvragen van verlofdagen of studiefaciliteiten waarbij een medewerker een webformulier invult, de afdelingsmanager de aanvraag goedkeurt en de PZ afdeling uiteindelijk de aanvraag afhandelt.
- **Gegevens-/databeheer.**
De gegevens die binnen een proces worden verzameld kunt u binnen BPMS onderhouden. De informatie kan bijvoorbeeld uit NAW-gegevens bestaan. Naast het bewerken van records is het ook mogelijk complete applicaties te ontwikkelen. U kunt hierbij denken aan klantinformatie (CRM) toepassingen, zorgplannen, productinformatie (PDM), EPD's, et cetera.
- **Traceerbaarheid.**
Per proces wordt vastgelegd wie wanneer welke keuze heeft gemaakt, waardoor achteraf alle afgelegde processtappen inzichtelijk kunnen worden gemaakt.

In de komende hoofdstukken worden alle functionele eigenschappen van OpenIMS® BPMS nader onder de loep genomen.

3 DE PROCES MANAGEMENT OMGEVING

Het uiterlijk van OpenIMS® is eenvoudig en gebruikersvriendelijk van opzet. Alle complexe handelingen en bewerkingen worden op de achtergrond uitgevoerd.

3.1 Formulieren

Voor het invoeren/vastleggen van gegevens maakt het systeem gebruik van webformulieren. De webformulieren kunnen per beslissing (processtap) en gebruikersgroep verschillen. U kunt hierbij denken aan het al dan niet zichtbaar zijn van bepaalde gegevens of het al dan niet mogen bewerken van bepaalde elementen op een formulier.

De formulieren kunnen als onderdeel van een intranet of website worden aangeboden. Een formulier kan allerlei informatie bevatten die in XML wordt vastgelegd. Een zeer groot voordeel van dit systeem is dat de achterliggende structuur niet hoeft te worden aangepast als er nieuwe velden op een formulier worden geïntroduceerd. OpenIMS® regelt dit allemaal automatisch.

Op centraal niveau worden de velden vastgelegd. U kunt hier kiezen uit verschillende veldtypen zoals: tekst, meerkeuze, radiobutton, listbox, datum, tijd, database (tabel) koppelingen en vele anderen. Daarnaast kunnen er per veld validaties worden gedefinieerd, waarbij tevens de mogelijkheid bestaat een veld verplicht invulbaar te maken.

The screenshot shows a web browser window with the URL `http://demo.osict.com/demo_com/2bef953f16c3a507f9e8400037670...`. The page content is as follows:

Intake gesprek Tafeltje-dek-je

Lekkere maaltijden van de Chef-kok van Adhesie

Graag meld ik mij aan voor een proefmaaltijd van de Chef-kok van Adhesie.

Mijn naam is:

(adres)

(woonplaats)

(telefoonnummer)

In te vullen door medewerker Adhesie na telefonisch contact.

Leeftijd client:

Contactpersoon names client:

Reden van aanvraag:

Advies medewerker Adhesie:

The screenshot shows a web browser window with a navigation menu on the left and a main content area. The navigation menu includes: Beheer en Verkeer, Bouwen en Wonen, Burgerzaken, Milieu, and Klachten. The main content area is titled 'Klachten' and contains a 'Klachtenformulier'.

Hebt u een klacht over de organisatie, vul dan dit formulier in en stuur het op.
Velden gemarkeerd met een * moeten verplicht worden ingevuld.

e-mailadres :

Naam : *

Telefoon : *

Mijn klacht gaat over :

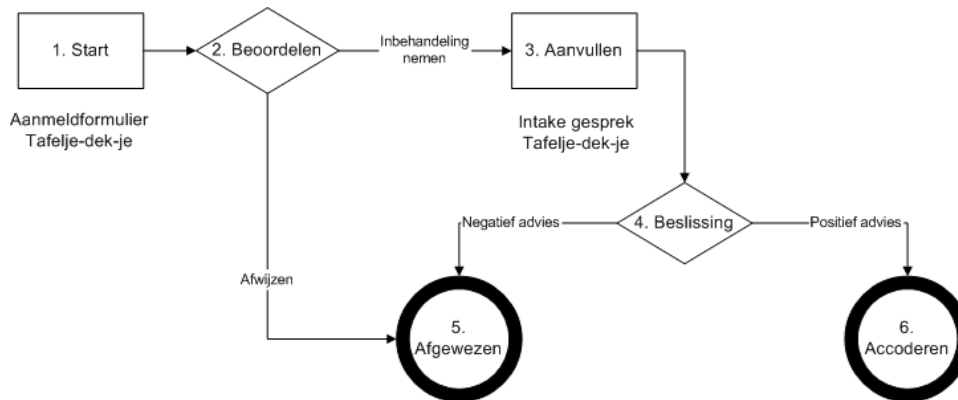
Mijn klacht :

© 2005 OpenSesame ICT BV - Powered by OpenIMS

3.2 Processen

De manier waarop de formulieren door de organisatie worden geleid wordt bepaald door de procesdefinitie in BPMS. Met behulp van een speciale proceseditor kan de formulierstroom worden gedefinieerd. Naast het aantal processtappen kan er ook per stap in het proces een ander formulier beschikbaar worden gesteld. Als voorbeeld: een schaderegistratieproces waarbij als eerste de NAW-gegevens worden geregistreerd en per processtap aanvullende gegevens worden toegevoegd.

Daarnaast kan het zo zijn dat verschillende gebruikersgroepen in een bepaalde processtap de beschikking krijgen over een ander formulier, bijvoorbeeld in het kader van de privacywetgeving.



In het bovenstaande voorbeeld wordt de aanvraag voor een thuismaaltijd gemodelleerd. Het proces start nadat een bezoeker van een bepaalde webpagina een aanvraagformulier heeft ingevuld. De bezoeker vult hier de basis gegevens in en het formulier verschijnt in de eerste processtap. Vanuit hier moet een medewerker beoordelen of de aanvraag in behandeling wordt genomen. Indien de aanvraag wordt afgewezen betekent dit ook het einde van het proces. Indien de aanvraag in behandeling wordt genomen moet de (of een andere) medewerker een volgend formulier invullen waarbij deze door middel van een telefonisch intakegesprek extra gegevens moet opvragen. De rest van het proces verloopt handmatig.

Een functioneel/applicationbeheerder kan per processtap definiëren wie (gebruikersgroep) de desbetreffende keuzes kan maken of het desbetreffende formulier mag invullen. Daarnaast kan er per processtap worden vastgelegd hoe lang (rappel) een formulier in dit stadium mag blijven.

3.2.1 Processen interface

U kunt de verschillende processen binnen het BPMS op eenvoudige wijze modelleren. U kunt direct inzage krijgen in welke formulieren zich in welke processtap bevinden, zie afbeelding hierna. Door een formulier of beslissing te selecteren krijgt u te zien welke beslissing/stap er vervolgens moet worden genomen.

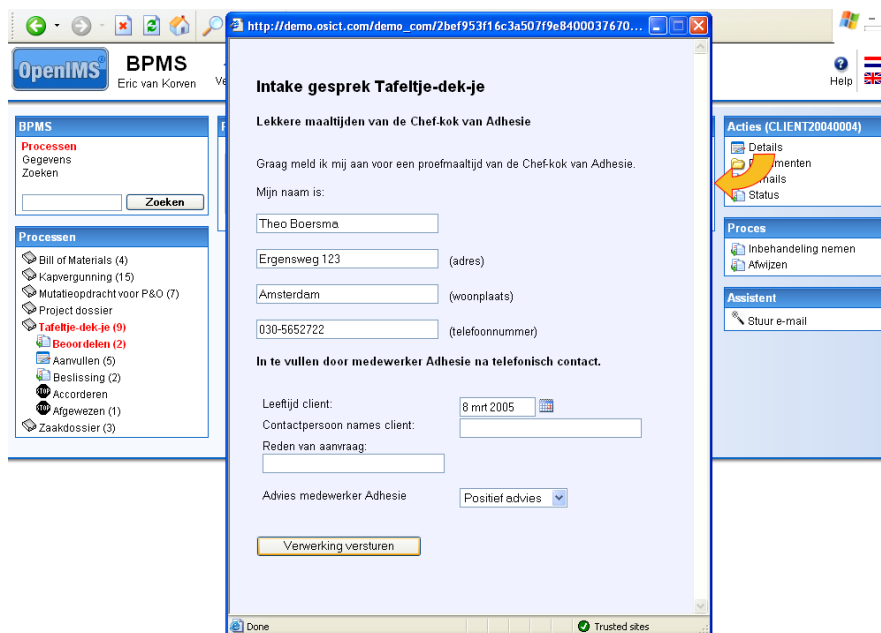
ID	Naam	Telefoonnummer	Laatste gewijzigd	Toegewezen
CLIENT20040004	Theo Boersma	030-5652722	Di, 8 Mrt 2005 09:30	
CLIENT20040005	Nico de Vries	030-6522154	Di, 8 Mrt 2005 09:30	

The interface also shows a sidebar with a process tree and a right-hand panel with 'Acties' and 'Proces' buttons.

Copyright © 2001-2005 OpenSesame ICT. Alle rechten voorbehouden.

De interface past zich dynamisch aan het geselecteerde proces inclusief de eventuele beschikbare vervolgstappen aan. De standaard interface toont ook alleen die processen waarop u als gebruiker recht heeft; andere voor u niet relevante processen zijn niet zichtbaar.

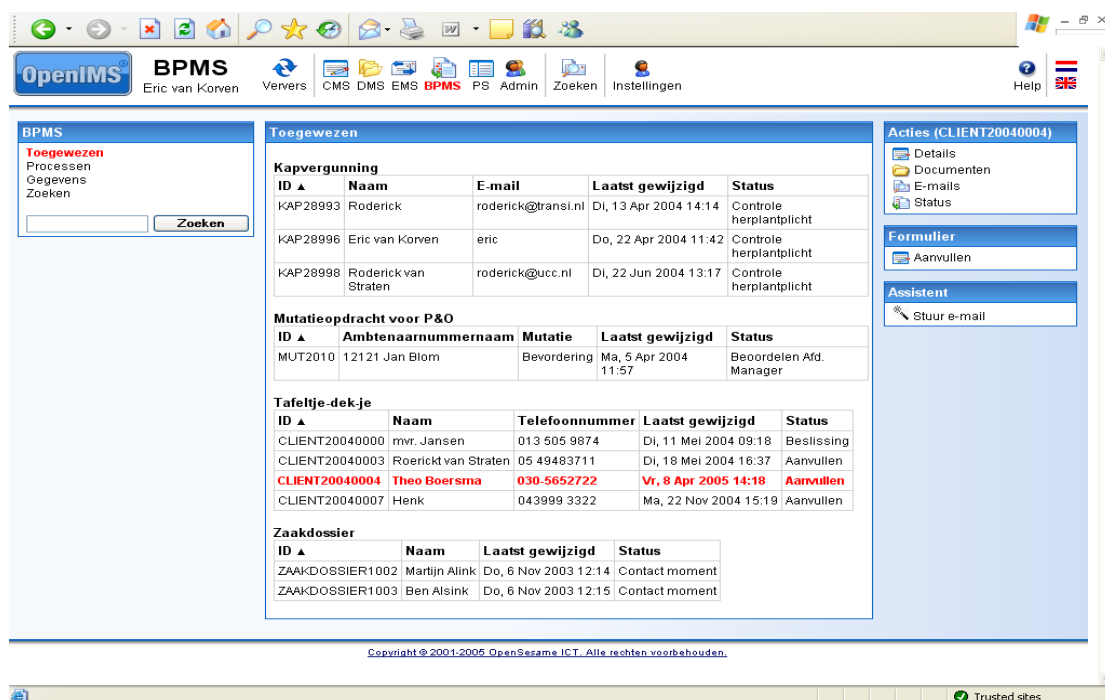
Middels de functie "Details" (of als er in een processtep een formulier is gedefinieerd) kunt u de onderliggende gegevens, indien het formulier dit toestaat, bekijken en/of bewerken. Zie afbeelding hierna.



3.2.2 Toegewezen overzicht

Binnen BPMS heeft u een eigen overzicht van alle formulieren die aan u zijn toegewezen, zie afbeelding hierna. Dit overzicht laat per proces zien welke formulieren u moet afhandelen. Nadat u ze heeft afgehandeld verdwijnen deze ook uit uw persoonlijke toegewezen lijst.

Middels deze taakgedreven interface kunt u snel en efficiënt alle aan u toegewezen formulieren afhandelen.



In het BPMS kunt u allerlei verschillende processen vastleggen, zoals:

- Melding van klachten;
- Aanvragen en afhandelen van vergunningen;
- Melden van incidenten (ICT-helpdesk);
- Projectregistratie (mijlpalen);
- Afhandelen van online informatieaanvragen;
- Ondersteuning P&O-afdeling bij het aanvragen van studiefaciliteiten;
- Ondersteuning P&O-afdeling bij het monitoren van ziek- en herstelmeldingen.

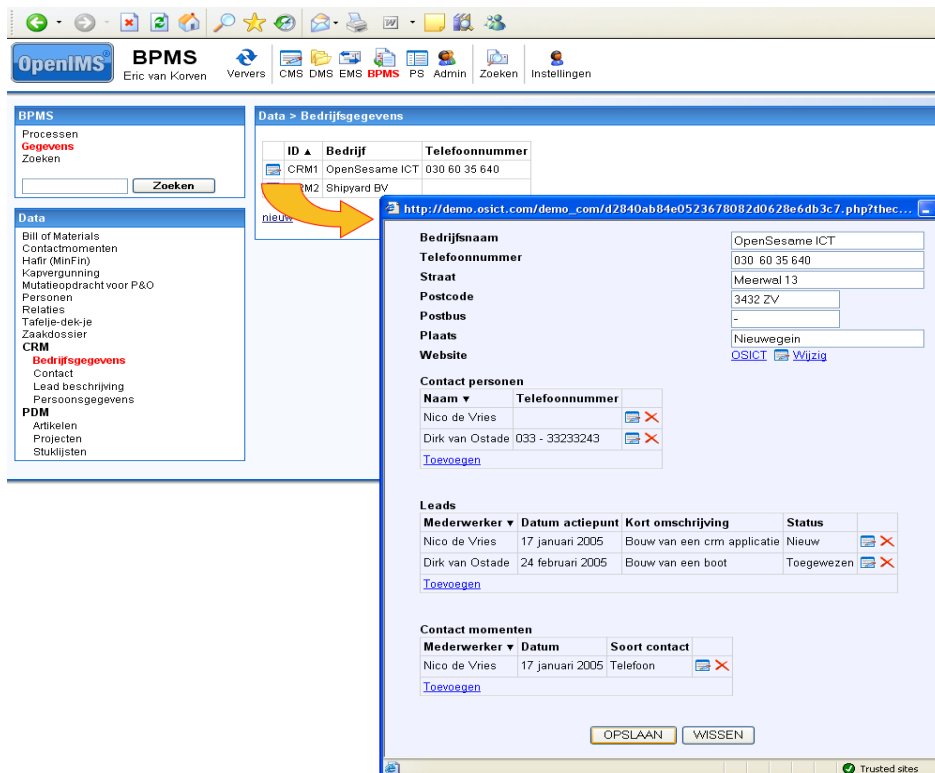
3.3 Applicaties

Naast een omgeving om processen en formulieren elektronisch te ondersteunen is het ook mogelijk (web)applicaties te ontwikkelen die zich richten op het bewerken en presenteren van gegevens. Voor het bewerken van de informatie wordt weer gebruik gemaakt van webformulieren met ondersteuning van master-detailschermen.

De organisatie kan op deze manier snel en eenvoudig flexibele applicaties ontwikkelen en beschikbaar stellen. Indien een webformulier wordt gewijzigd en gepubliceerd is deze direct beschikbaar voor alle gebruikers van de applicatie. Per datatabel kan er worden gedefinieerd welke gebruikersgroepen deze informatie mogen bekijken en bewerken.

De omgeving stelt u in staat diverse webapplicaties beschikbaar te stellen. Naast het beheren van basisgegevens (stamtabelen) kunt u ook geavanceerde applicaties ontwikkelen. In de afbeelding wordt er een eenvoudig CRM-applicatie getoond voor het beheren van klantgegevens. Maar u kunt ook denken aan:

- Productinformatie,
- Cliëntinformatie,
- Personeelsinformatie,
- Projectadministratie,
- Facilitaire administratie,
- Helpdeskapplicatie.



3.4 Rapportage

Binnen BPMS is een rapportage omgeving beschikbaar waarmee rapportages per proces of over meerdere processen kunnen worden ontwikkeld. U kunt hierbij denken aan:

- Gemiddelde doorlooptijden (bijv. bij afhandeling van klachten);
- Het aantal klachten per jaar;
- Het aantal klachten wat niet binnen de afgesproken tijd is afgehandeld;
- Het aantal klachten per werkmaatschappij;
- Het aantal calls bij een helpdesk.

Rapportages kunnen in verschillende formaten worden gepresenteerd, waaronder XML, HTML, PDF of MS Word.

Filter			
Begindatum:	Za, 1 Jan 2005	Einddatum:	Wo, 9 Mrt 2005
Procedurecode en naam:			

Aantal gevonden: 5

Documentnaam: **Klanttevredenheidsonderzoek 016 (Klanttevredenheidsonderzoek 016)**
Status: **geen**
Volgnummer: **016**
Begindatum: **4 februari 2005**
Einddatum: **31 december 2020**
Plandatum: **31 december 2020**
Inhoud:
Motivatie:
Verbetervoorstellen:
Afwijkingen:

Documentnaam: **KT006 (KT006)**
Status: **uitgevoerd**
Volgnummer: **006**
Begindatum: **19 januari 2005**
Einddatum: **3 februari 2005**
Plandatum: **31 december 2020**
Inhoud:

3.5 Integratie met andere OpenIMS® producten

3.5.1 Dossier-/Casemanagement

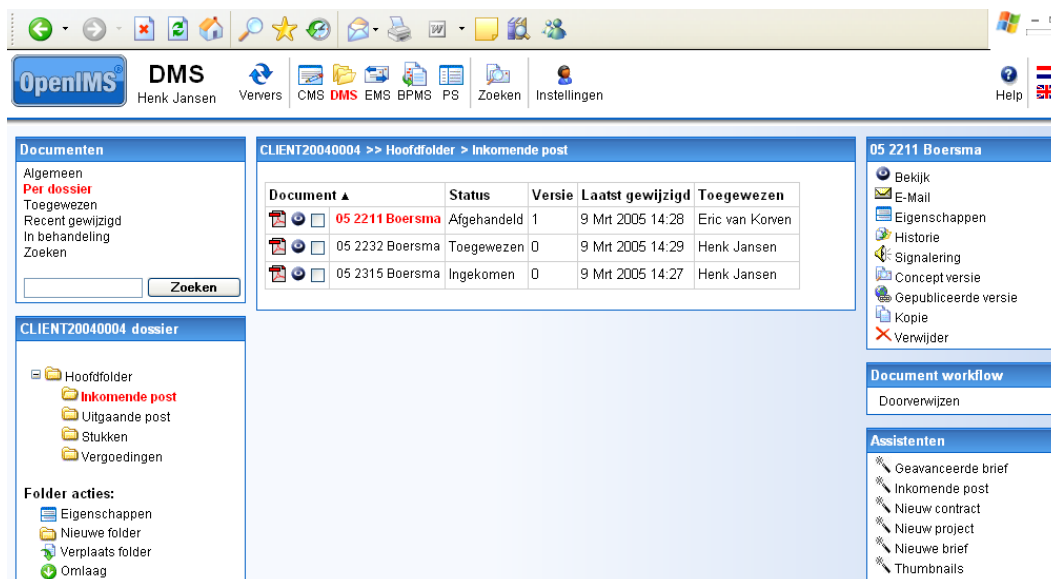
U kunt vanuit het BPMS een dossier aanleggen in OpenIMS® DMS (maak dossier) om alle correspondentie en documentatie vast te leggen en te beheren.

Processen > Tafelje-dek-je > Beoordelen				
ID ▲	Naam	Telefoonnummer	Laatst gewijzigd	Toegewezen
CLIENT20040004	Theo Boersma	030-5652722	Di, 8 Mrt 2005 09:30	
CLIENT20040005	Nico de Vries	030-6522154	Di, 8 Mrt 2005 09:30	

Acties (CLIENT20040004)

-  Details
-  Maak dossier
-  E-mails
-  Verwijder
-  Status

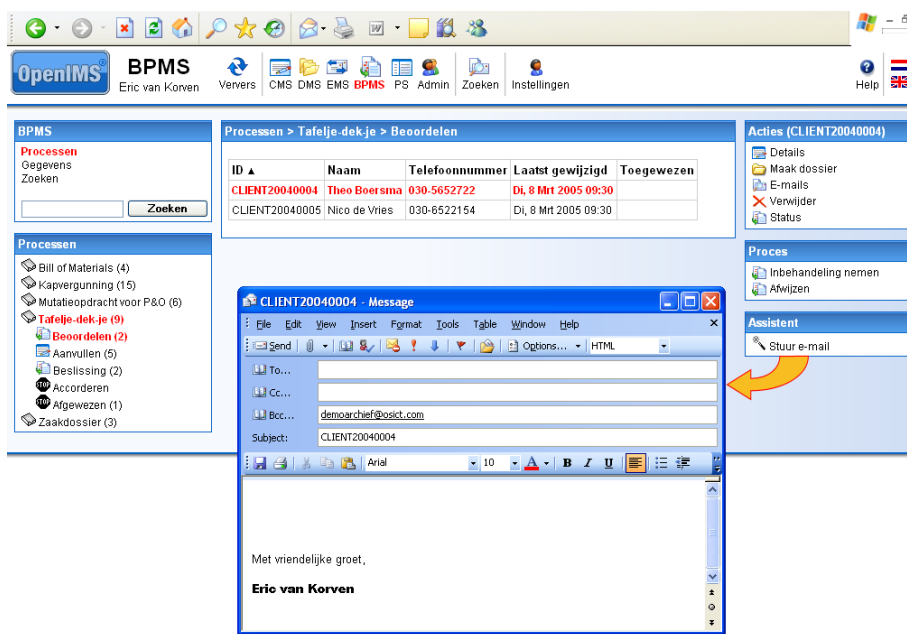
Daarnaast is het mogelijk om vanuit het BPMS met behulp van een assistent bijvoorbeeld documenten te genereren op basis van informatie die verzameld is tijdens het proces, bijvoorbeeld een bevestigingsbrief.



In het Document Management Systeem kunt u samen met uw medewerkers aan documenten werken, post / facturen registreren, afhandelen, et cetera. Voor meer informatie zie het whitepaper OpenIMS® Document Management Server.

3.5.2 E-mailcorrespondentie

Naast de mogelijkheid om informatie in de vorm van brieven of post te verwerken zal in de praktijk steeds vaker gebruik worden gemaakt van e-mail als communicatiemiddel tussen u en uw klanten/contactpersonen. U wilt deze stroom aan informatie dan ook bij het proces vastleggen. Door te werken met een unieke (referentie)code kunt u op basis van die nummers corresponderen en de onderlinge relatie borgen. Deze codes kunt u door het systeem laten genereren en in brieven/e-mails verwerken.



De e-mailberichten die u verstuurt worden vervolgens vastgelegd in OpenIMS® EMS. Dit is een e-mailarchief waarin u alle e-mailberichten kunt archiveren en waarin ze, inclusief bijlagen, worden geïndexeerd zodat u deze snel en efficiënt kunt terugvinden met behulp van de zoekmachine. Kies voor de voorziening "E-mails" rechtsboven in het actiemenu, de referentiecode wordt ingevoerd en alle e-mails die aan dit nummer voldoen worden teruggevonden.

3.5.3 Content Management (internet / intranet)

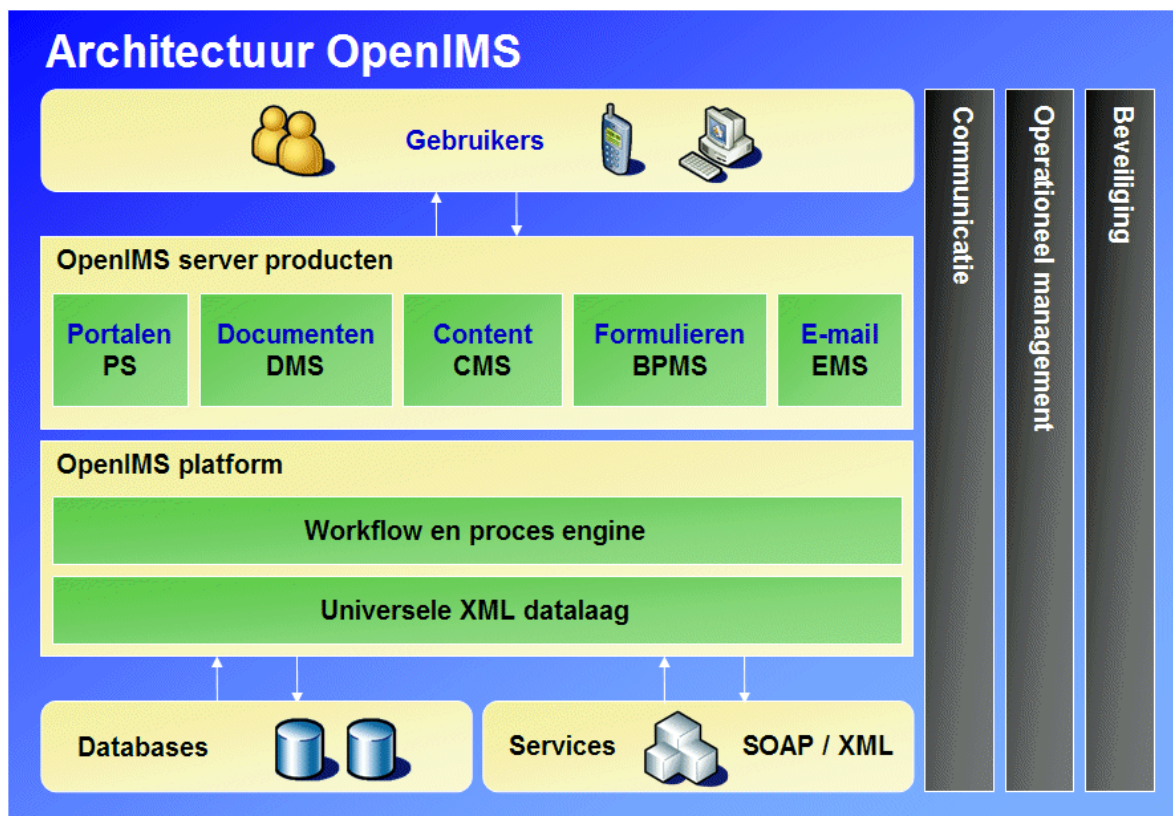
Een website kan bestaan uit een reeks van webpagina's die u kunt onderhouden met OpenIMS® Content Management Server. Maar op het moment dat het gaat om gestructureerde (relationele) informatie die op een gestandaardiseerde manier moet worden ingevoerd en beschikbaar moet worden gesteld biedt het BPMS uitkomst. U kunt hierbij denken aan productinformatie (catalogus), foto's en dergelijke.

3.6 Integratie met andere applicaties (Enterprise Applicatie Integratie)

OpenIMS® is een krachtig platform dat op basis van open standaarden met andere systemen kan communiceren. Dit betekent dat informatie uit andere systemen kan worden opgehaald en weggeschreven zoals:

- Personeelsinformatie uit Beaufort;
- Cliëntgegevens uit IJ, Care4;
- Projectnummers uit Baan;
- Artikelnummers uit SAP;
- Bestel-/boekstuknummers uit Exact;
- Database-informatie uit SQL, Oracle, e.d.

Het BPMS kan ook als interface worden ingezet tussen de gebruiker en uw BackOffice applicaties. U kunt bijvoorbeeld op deze manier een gestandaardiseerde webbased gebruikersinterface aanbieden voor al uw applicaties die u via een webinterface wilt aanbieden.



Middels de "Universele XML-dataaag" kunnen achterliggende BackOffice systemen worden ontsloten of het nu gaat om een relationele database of een mainframe-omgeving die via een SOAP-interface kan worden benaderd. OpenIMS® beschikt over de benodigde faciliteiten en ondersteunt de meest gangbare bedrijfsstandaarden als XML, SOAP, RSS en ODBC.

Zie ook het whitepaper Technologie m.b.t. de mogelijkheden om met andere systemen te integreren.

4 VOORBEELD TOEPASSINGEN

4.1 Product Data Management (PDM)

Met Product Data Management kunt u de gegevens van producten centraal onderhouden en beheren.

Hierdoor beschikken u, uw medewerkers en uw klanten altijd over de laatste versie van de productinformatie.

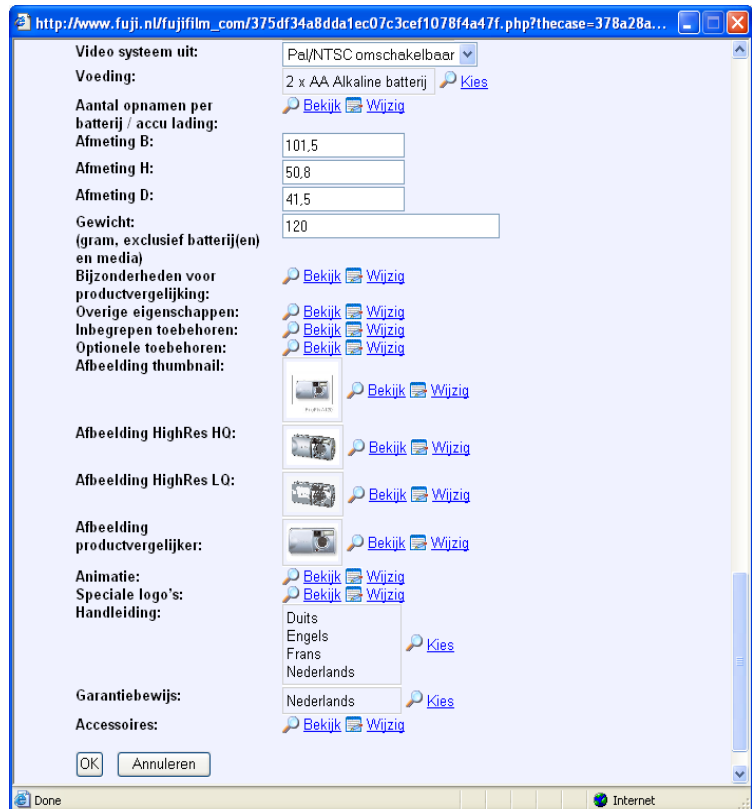
Naast data kunt u binnen het OpenIMS® platform bijvoorbeeld ook de bijbehorende productfolders beheren.

Het BPMS kan worden ingezet voor het beheren van productinformatie.

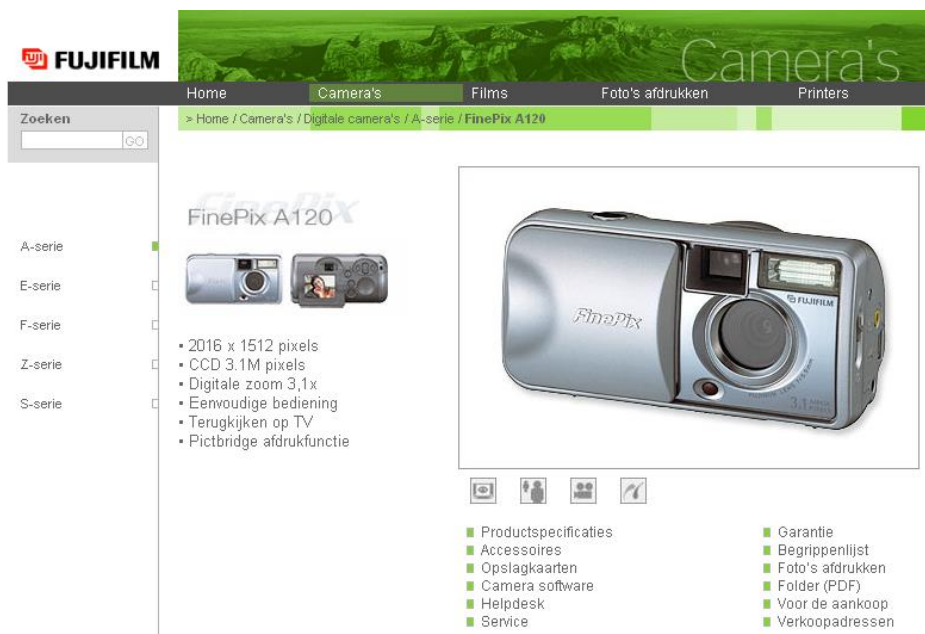
Een geautoriseerde medewerker kan via een webbrowser vanaf iedere locatie binnen uw organisatie de productinformatie bekijken en eventueel wijzigen.

Dit kan dus ook een eenvoudige Bill of Materials zijn of wellicht de volledige specificatie van een digitale camera zoals in dit voorbeeld. In de afbeeldingen ziet u een BPMS formulier voor het onderhouden van digitale productinformatie en de weergave daarvan op de website (CMS).

Naast de algemene productspecifieke kenmerken kunnen er dus ook diverse afbeeldingen van het product worden vastgelegd.



In de afbeelding hieronder wordt de productinformatie uit het BPMS op de website beschikbaar gesteld. Wijzigingen in het BPMS leiden direct tot aanpassingen op de website.



4.2 Klant/Cliënt Informatie Management (CRM)

Indien u nog niet werkt met een centrale database met klantinformatie, of wellicht wilt u klantinformatie onderhouden die niet in uw huidige oplossing kunnen worden beheerd, dan kunt u het BPMS inzetten om deze informatie te beheren. U kunt hierbij denken aan eenvoudige middelen ter ondersteuning van bijvoorbeeld de postregistratie of het vastleggen van leads en gespreksverslagen.

Dergelijke webapplicaties kunnen op basis van OpenIMS® BPMS zeer snel samen met uw organisatie op maat worden ingericht.

http://demo.osict.com/demo_com/d2840ab84e0523678082d0628e6db3c7.php?thec...

Bedrijfsnaam OpenSesame ICT

Telefoonnummer 030 60 35 640

Straat Meerwal 13

Postcode 3432 ZV

Postbus -

Plaats Nieuwegein

Website [OSICT](#) [Wijzig](#)

Contact personen

Naam ▼	Telefoonnummer	
Nico de Vries		
Dirk van Ostade	033 - 33233243	

[Toevoegen](#)

Leads

Mederwerker ▼	Datum actiepunt	Kort omschrijving	Status	
Nico de Vries	17 januari 2005	Bouw van een crm applicatie	Nieuw	
Dirk van Ostade	24 februari 2005	Bouw van een boot	Toegewezen	

[Toevoegen](#)

Contact momenten

Mederwerker ▼	Datum	Soort contact	
Nico de Vries	17 januari 2005	Telefoon	

[Toevoegen](#)

Trusted sites

4.3 Dossier-/Case-/Projectmanagement

U kunt naast de data rond een project of dossier ook de fase waarin een dossier of case zich bevindt via het BMPS inzichtelijk maken.

U kunt dan alle projectonderdelen in het BPMS vastleggen en krijgt op deze manier met één druk op de knop direct een inzichtelijk overzicht.

Hiernaast een voorbeeld waarin een aantal zaakdossiers wordt getoond en de diverse stadia waarin een dergelijk dossier zich kan bevinden. Vanuit een dergelijk proces kunt u direct naar het dossier gaan om daar de documenten binnen het dossier te bekijken.

Processen

- Bill of Materials (3)
- Kapvergunning (15)
- Mutatieopdracht voor P&O (6)
- Project dossier**
 - Plan van aanpak**
 - Functioneel ontwerp
 - Technisch ontwerp
 - Bouw
 - Testen
 - Opleiding
 - Acceptatie
 - Onderhoud
- Tafeltje-dek-je (9)
- Zaakdossier (3)

The screenshot shows the OpenIMS BPMS interface. At the top, there is a navigation bar with icons for various functions like 'Ververs', 'CMS', 'DMS', 'EMS', 'BPMS', 'PS', 'Admin', 'Zoeken', and 'Instellingen'. Below this, the main content area is divided into several sections:

- BPMS**: A sidebar with 'Processen', 'Gegevens', and 'Zoeken' options.
- Processen > Zaakdossier > Contact moment**: A central table displaying a list of cases.
- Acties (ZAAKDOSSIER1002)**: A sidebar with actions like 'Details', 'Maak dossier', 'E-mails', 'Verwijder', and 'Status'.
- Proces**: A sidebar with 'Contact moment'.
- Assistent**: A sidebar with 'Stuur e-mail'.

ID ▲	Naam	Laatst gewijzigd	Toegewezen
ZAAKDOSSIER1002	Martijn Alink	Do, 6 Nov 2003 12:14	Eric van Korven
ZAAKDOSSIER1003	Ben Alsink	Do, 6 Nov 2003 12:15	Eric van Korven

Copyright © 2001-2005 OpenSesame ICT. Alle rechten voorbehouden.



4.4 Elektronisch Patiënten Dossier (EPD)

Binnen de Jeugdzorg wordt op dit moment erg hard gewerkt om alle bedrijfsprocessen op elkaar te laten aansluiten om zo te voldoen aan diverse eisen die door de overheid worden opgelegd (HKZ). Dit vergt een flexibel systeem om o.a. snel op veranderde (wettelijke) eisen in te spelen.

In de onderstaande afbeelding wordt een formulier getoond waarbinnen gespreksverslagen en behandelplannen (DBC's) worden vastgelegd voor een specifieke cliënt. Op basis van de informatie kunnen rapportages worden gegenereerd en kan de actuele versie van een zogenaamd zorgplan direct worden uitgedraaid. Binnen deze BPMS-applicatie worden alle actuele gegevens en verslagen verzameld.

VERSLAGEN

DAGRAPPORAGES:

Datum verslag ▼	Ingevoerd door	Soort dagrapportage	
21 december 2004	Dennis Bouwmeester (OSICT)	Groepsbehandeling	
6 augustus 2004	Naomi van Hoven	Groepsbehandeling	
3 augustus 2004	Naomi van Hoven	Oefengroep	

[Toevoegen](#)

Rapport (PDF)

ONDERWIJS:

Datum verslag ▼	Ingevoerd door	Soort onderwijs
-----------------	----------------	-----------------

[Toevoegen](#)

WERKAANTEKENINGEN:

Datum verslag ▼	Ingevoerd door	Soort werkaantekening	
24 augustus 2004	Rob Hanegraaf (InPuls)	Kinderarts	

[Toevoegen](#)

MODULEPLANNEN:

Datum verslag ▼	Ingevoerd door	Soort module	
3 maart 2005	Brigitte Bloemenkamp (InPuls)	Speltherapie	
5 augustus 2004	Dennis Bouwmeester (OSICT)	Angstreductietraining	

[Toevoegen](#)

BEHANDELPLANNEN

AANVANG:

Datum vaststelling hulpverleningsplan ▼	Vastgesteld door	Hulpverleningsvariant	Startdatum hulpverleningsvariant	
24 augustus 2004	Arie	Geen idee	24 augustus 2004	
6 augustus 2004		Geen idee	6 augustus 2004	
1 juni 2004	Dokter	Geen idee	2 februari 2004	

[Toevoegen](#)

Het BPMS wordt bij meerdere zorginstellingen met succes ingezet in de vorm van een zorgmodule waarbij u moet denken aan faciliteiten voor het registeren en onderhouden van cliëntgegevens, groepsgegevens, dag-/wekrapporages, werkaantekeningen, trajecten, diagnostisch beeld, moduleplannen, onderwijs, behandelingen, behandelplannen en evaluaties. Op basis van de informatie kunnen diverse rapporten worden gemaakt zodat medewerkers met een druk op de knop over bijvoorbeeld een actueel behandelplan beschikken conform de afspraken en documenten van de MO-groep.

Daarnaast is het binnen dit type applicatie ook belangrijk om een goede beveiliging op recordniveau te implementeren zodat alleen de juiste geautoriseerde medewerkers de cliëntinformatie kunnen inzien.

4.5 E-loket/Klachtenmanagement

Een elektronisch loket kan op meerdere manieren worden ingericht. Een eenvoudige vorm is bepaalde formulieren/documenten in de vorm van PDF via een website beschikbaar te stellen die vervolgens kunnen worden gedownload.

Geavanceerder is deze formulieren in de vorm van elektronische formulieren aan te bieden. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan het aanvragen van een kapvergunning, verlofdagen of aanmelden van een klacht. Door gebruik te maken van OpenIMS® kunt u dit soort functionaliteit op eenvoudige wijze introduceren en de aanvrager tevens de status van zijn aanvraag continue elektronisch terugkoppelen.

>> Home > Organisatie > e-Loket > Klachten

Klachten

Klachtenformulier

Hebt u een klacht over de organisatie, vul dan dit formulier in en stuur het op.
Velden gemarkeerd met een * moeten verplicht worden ingevuld.

e-mailadres :

Naam : *

Telefoon : *

Mijn klacht gaat over :

Mijn klacht :

© 2005 OpenSesame ICT BV - Powered by OpenIMS

4.6 Ondersteuning P&O formulierstromen

Binnen de P&O-afdeling worden over het algemeen veel verschillende soorten papieren formulieren en documenten (handboeken, protocollen) gemaakt, verspreid en verwerkt. Het verwerken van een dergelijk document kost over het algemeen behoorlijk wat arbeidstijd. Met behulp van OpenIMS® BPMS kunnen deze formulieren en documenten digitaal worden verwerkt waardoor de verwerking veel sneller kan verlopen. U kunt hierbij denken aan:

- Aanvragen studiefaciliteiten;
- Doorgeven verhuisberichten;
- Ziekteverzuim.

The screenshot shows the OpenIMS BPMS interface. The main window displays a process flow for 'Adviseren P&O'. A table lists process instances:

ID	Naam medewerk(st)er	Aanvraag voor studie	Laatst gewijzigd	Toegewezen
S1017	Bouwmester	PHP	Wo, 6 Apr 2005 10:52	

Below the table, a document viewer shows a 'Formulier (Readonly) aanvraag studiefaciliteiten' with the following details:

- Naam : Bouwmester
- Voorletters : D.V.
- Adres : Meerwal 13
- Postcode : 3432ZV
- Woonplaats : Nieuwegein
- Sector / Dienst : Dienst Administratieve Ondersteuning
- Functie : Developer
- E-mailadres :
- Aanvraag voor studie : PHP

In dit soort trajecten wordt naast de registratie van gegevens ook vaak gewerkt met diverse correspondentie per brief, zoals bevestigingen. De gegevens die in het BPMS zijn vastgelegd kunnen dan ook weer dynamisch aan een brief in het DMS worden gekoppeld.

The screenshot shows the OpenIMS DMS interface. The main window displays a document viewer for a document titled 'goedkeuring_aanvraag_studiefaciliteiten.doc'. The document content is as follows:

Bezoekadres: Nico Bokesteinlaan 1, 7410 SB Best
Telefoon: (0499) 839775
Fax: (0499) 839687
E-mail: P.O. @osict.nl
Website: www.osict.nl
Bankrelatie: Rabobank Bank 11 12 15 43 163

D.V. Bouwmester

Deventer, 20 december 2004
Kenmerk: [redacted]
Betreft: goedkeuring studieverzoek

Geachte heer/mevrouw Bouwmester,

Hierbij deel ik u mede dat wij u graag in de gelegenheid stellen om deel te nemen aan "aanvraagvoorstudie" op 3 december 2004 te.

Op deze cursus is de 75% regeling studiefaciliteiten van toepassing verklaard. Dit houdt onder meer in dat 75% van de reiskosten (op basis van 2^e klasse openbaar vervoer) zullen worden vergoed. De uren, nodig voor lessen worden voor 50% aangemerkt als werktijd (patrimers naar rato), voor zover

5 CONTACT

De heer H.W.W Kunst
Business Development Manager

OpenSesame ICT BV
Richterslaan 2
3431 AK Nieuwegein

Tel. : +31 (0) 30 60 35 640
Fax : +31 (0) 30 63 00 333

e-mail : bdm@osict.com
web : www.openims.com