

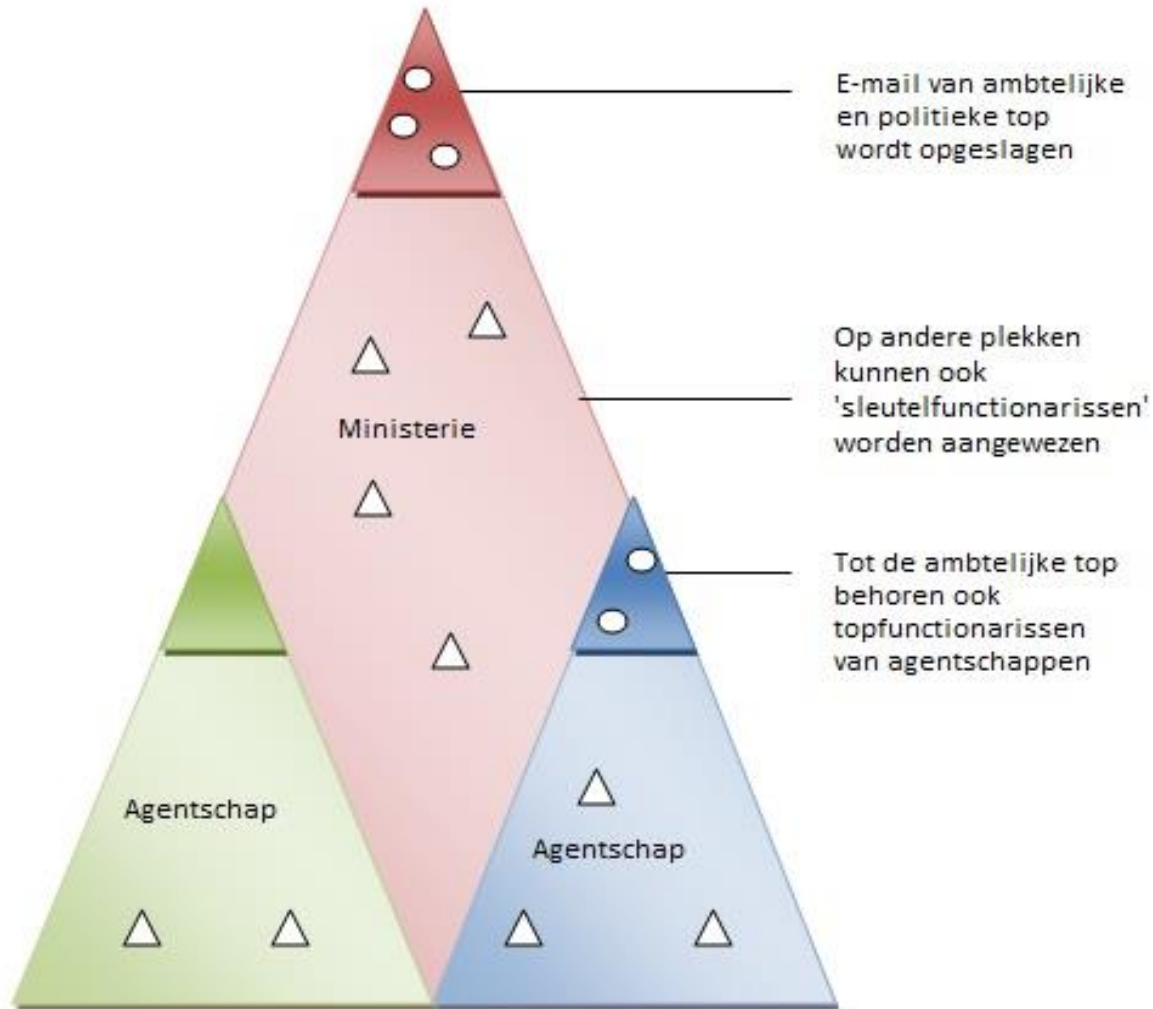


Realisatie

E-mailarchivering

Functionele E-mail Box & automatische e-mailbewaring

Selectie van sleutelfunctionarissen



Living Lab: een aanpak aan de voorkant

- E-mail d.m.v. geautomatiseerde functionele e-mail boxen (FEB) voor je laten werken: e-mailprocessing
- Met FEB's direct doordringen in een domein
 - Direct aansluiten op processen in diverse domeinen
 - Het is een extra medewerker die zich zo gedraagt
- Ook manier om archivering naar voren te halen
- Automatiseren van archiveringsfunctionaliteiten in ontwerpfase
 - Welke metadata eruit halen?
 - Op type proces en/of document
 - metadata per (Gemma) proces toekennen
 - Bewaartermijnen automatisch toekennen uit selectielijst
 - Informatie toevoegen aan juiste proces en dossier

Kortom: in de ontwerpfase e-mailarchivering regelen

- By design

Hoofddoelstellingen

Living Lab FEB & E-mailbewaring:

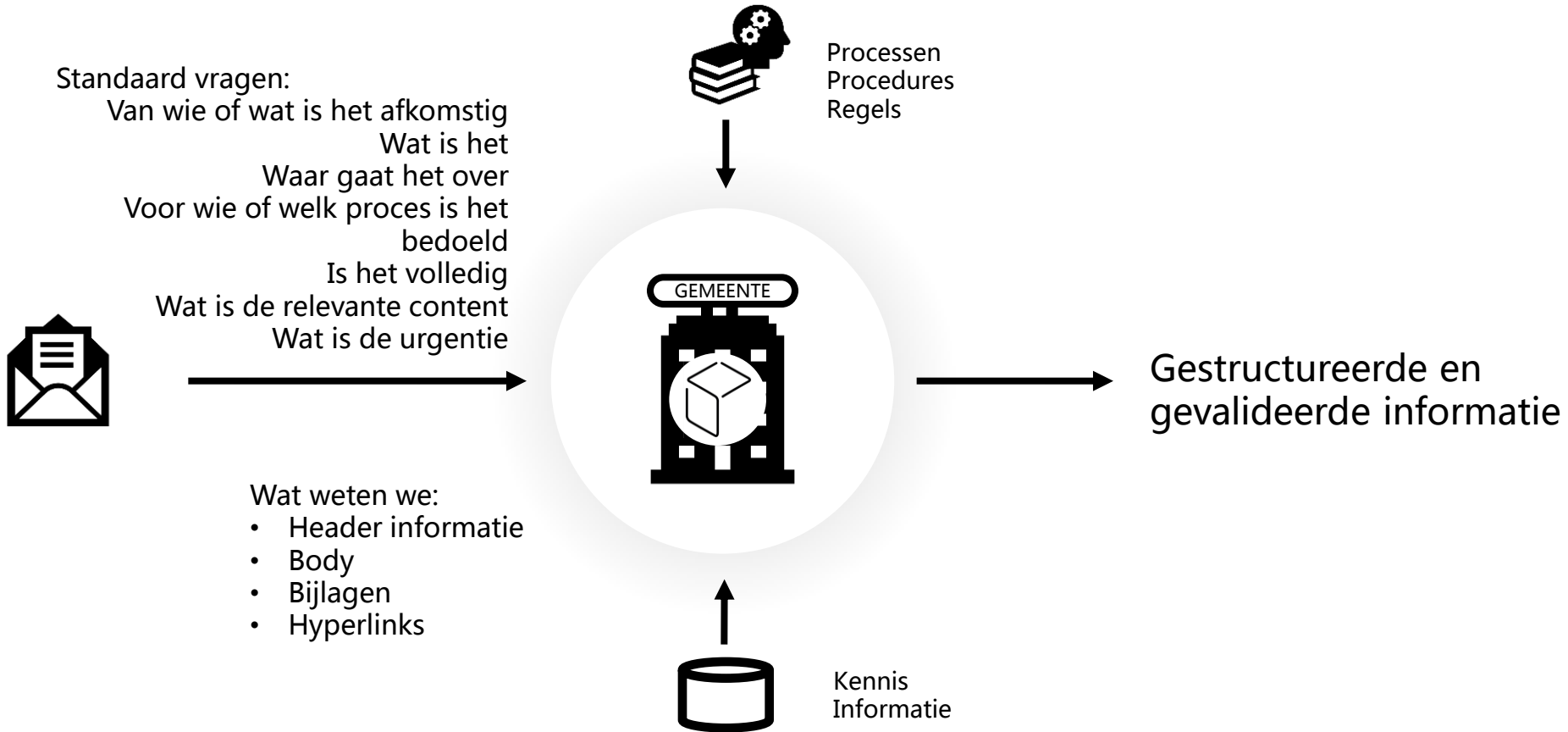
- Uitwerken van concept automatisch archiveren e-mails
 - Toegepaste innovatie, ruimte om te ontdekken
- Van elkaar leren
 - kennisdeling vanuit Den Haag
 - Interactie Expertteam diverse gemeenten (o.a. Utrecht, Hellevoetsluis en Amsterdam)
- Verkenning landelijk implementeren/standaardiseren



Living Lab: realistische & pragmatische opzet

- Naast toegepaste innovatie:
 - vooral realiseren & concretiseren
- Uitgangspunten:
 - Het simpel houden
 - Klein denken = grote stappen zetten
 - Hergebruik bouwstenen
 - Elk % automatische archivering erbij = pure winst t.b.v. volledigheid & informatie op orde (alleen al gezien aantallen mails)

Focus op e-mail



Living Lab: inrichting

- Parkeerproces Den Haag: interessante mix
- Living lab generiek ingericht
- Had elk ander willekeurig proces kunnen zijn: principes moeten standaard toepasbaar zijn



Gemmaproces	Procestype	Selectieproces	Documentsoort	Documenttype	Bijlagen	Resultaat (default)	B/V	Bewaartermijn
Behandelen aanvraag	Uitvoerend	Toestemming verlenen	Aanvraag (parkeervergunning)	Bewonersparkeervergunning		Verstrekt	V	5
Behandelen aanvraag	Uitvoerend	Toestemming verlenen	Aanvraag (parkeervergunning)	Bezoekersparkeervergunning		Verstrekt	V	5
Behandelen aanvraag	Uitvoerend	Toestemming verlenen	Aanvraag (parkeervergunning)	Bedrijfsparkeervergunning		Verstrekt	V	5
Behandelen aanvraag	Uitvoerend	Toestemming verlenen	Aanvraag (parkeervergunning)	Wijzigen / opzeggen parkeervergunning		Verstrekt	V	5
Behandelen aanvraag	Uitvoerend	Toestemming verlenen	Aanvraag (parkeervergunning)	Huisartsenparkeervergunning		Verstrekt	V	5
Behandelen aanvraag	Uitvoerend	Toestemming verlenen	Aanvraag (parkeervergunning)	Tijdelijke kentekenwijziging		Verstrekt	V	5
Behandelen aanvraag	Uitvoerend	Toestemming verlenen	Aanvraag (parkeervergunning)	Kentekenwijziging		Verstrekt	V	5
Behandelen aanvraag	Uitvoerend	Voorzieningen verstrekken	Aanvraag (parkeervergunning)	Gehandicaptenparkeervergunning	Medisch advies	Verstrekt	V	7
Verzoeken; vragen beantwoorden	Uitvoerend	Verzoeken behandelen	Informatieverzoek	E-mail met burgervraag		Ingewilligd	V	3
Verzoeken; vragen beantwoorden	Uitvoerend	Verzoeken behandelen	Informatieverzoek	E-mail met WOB verzoek parkeren		Ingewilligd	V	7

Resultaten in cijfers

- Verwerkte mails: 10.002
- Soort
 - Aanvraag vergunning (diverse): 8.048
 - Wijziging: 1.120
 - Burgervragen: 215
 - Uitval: 619
- Herkenningspercentage rond de 89 %
- Een aantal aantal uitgelezen velden:
 - Naam: 6.854
 - BSN (inclusief controle): 7.162
 - Kenteken: 3.644
 - Etc.

Resultaten in cijfers

- Bewaartermijnen toegekend: 9.383
- Gemiddelde verwerkingstijd: 13 seconden
- Verwerken 10.002 mails
 - Reguliere proces: 1666 uur
 - Geautomatiseerde proces: 21 uur

Resultaten

- Met een integraal ontwerp en inzet van techniek is geautomatiseerde functionaliteit snel te realiseren
- Werking aangetoond
 - dat informatie vanuit de Informatiebalie, e-formulieren en e-mails in de functionele e-mailbox met business rules werden geselecteerd op ruis en functionele e-mails
 - gerouteerd naar RMA met geautomatiseerde afhandeling
 - Juiste metadata toegevoegd
 - Selectielijst toegepast

Lessons learned Expertteam

- Niet twijfelen over "grote" van het vraagstuk en beginnen
 - Kleine stappen al snel effect
- De aanpak *by design* werkt goed. Door van te voeren na te denken worden de juiste keuzes voor de functionele inrichting gemaakt. Dit moet een structurele aanpak worden
- Archivering is geen sexy onderwerp en koppel het aan bedrijfsvoering en dienstverleningsprocessen
- Dan gaat niet alleen om archivering maar over directe voordelen
 - Kostenreductie
 - Doorloopsnelheid van dienstverlening
- Structurele borging en eigenaarschap op een hoger bestuurlijk niveau is wenselijk maar begin gewoon
- Verkoop het binnen de organisatie

Vragen?