

Totaaloplossingen voor de overheid

Met behulp van onze software kunnen overheidsorganisaties de klant centraal stellen, hun digitale dienstverlening optimaliseren en inspelen op actuele landelijke overheidsthema's en richtlijnen.



**Ik
snap
het.**

Inhoudsopgave

Over ons 3

Ons team	3
Gebruikersvereniging Exxellent Users	3

Thema's en oplossingen 4

Klantcontact	5
Zaakgericht werken	6
Gegevens & koppelingen	7
Datadistributie	8

Exxellence Suite 9

Open standaarden	10
Hosting	10
Exxellence ZaakSysteem	10
Exxellence PostKamer	11
Exxellence DataDistributie	12
Exxellence KennisBank	13
Exxellence KlantContactSysteem	14
Exxellence DigitaalLoket	15
Exxellence eFormulieren	17
Exxellence eCreator	18
Exxellence DigiKoppeling	19
Exxellence Producten en Diensten Catalogus	20
Exxellence ManagementRapportages	21
Exxellence BeheerPortaal	22
Exxellence Chatfone	23

In 2001 begon Exxellence onder de naam eMAXX, als spin-off bedrijf van de Universiteit Twente. Inmiddels zijn wij uitgegroeid tot een succesvolle softwareontwikkelaar, die totaaloplossingen levert aan de (semi)overheid. Met behulp van onze producten en diensten kunnen overheidsorganisaties de klant centraal stellen, hun digitale dienstverlening optimaliseren en inspelen op actuele landelijke overheidsthema's en richtlijnen. Onze kracht zit hem in de combinatie van bevologenheid en nieuwsgierigheid tegenover kennis en jarenlange ervaring in de markt.

Ons team

Met een team van een vijftigtal ervaren, goed opgeleide en gedreven mensen, ontwikkelen en implementeren wij onze software samen met en bij onder andere gemeenten, waterschappen en woningcorporaties. Door de jaren heen hebben wij ons tot een ervaringsdeskundige ontwikkeld in deze specifieke branches.

Doordat we overwegend denkers aan boord hebben, werken we voortdurend aan innovatie. De intensieve samenwerking tussen onze afdelingen, zorgt voor een continu proces van het blijven ontwikkelen van betrouwbare software, die inspeelt op de (toekomstige) behoeften van uw organisatie, medewerkers en klanten.

Gebruikersvereniging Exxellent Users

Exxellent Users is de gebruikersvereniging van Exxellence en is in 2010 opgericht door een aantal van onze klanten. De vereniging is ontstaan, doordat er bij onze klanten de behoefte bestond om richting te kunnen geven aan de roadmap van onze Suite. Daarnaast kon men op deze manier op de hoogte blijven van nieuwe initiatieven en gezamenlijk (met andere gebruikers) participeren in een netwerk.

De krachtenbundeling tussen Exxellence en Exxellent Users is een mooi voorbeeld van co-creatie. De gebruikersvereniging vormt een belangrijke spil in de (door)ontwikkeling van de Exxellence Suite. Samen zorgen we ervoor dat de Suite aansluit op behoeften van onze gebruikers en de actuele landelijke overheidsthema's en richtlijnen.



Thema's en oplossingen

Gemeenten werken hard aan het optimaliseren van hun dienstverlening. Tegelijkertijd vraagt de maatschappij om een verschuiving van dienstverlening, waarbij de klant het tijdstip en het kanaal voor interactie met de overheid kiest. Om op deze verschuiving in te spelen, is een goed ingericht KCC, de frontoffice voor alle vragen van burgers, bedrijven en instellingen, van doorslaggevend belang. De juiste ICT, is hierbij een erg belangrijke schakel.

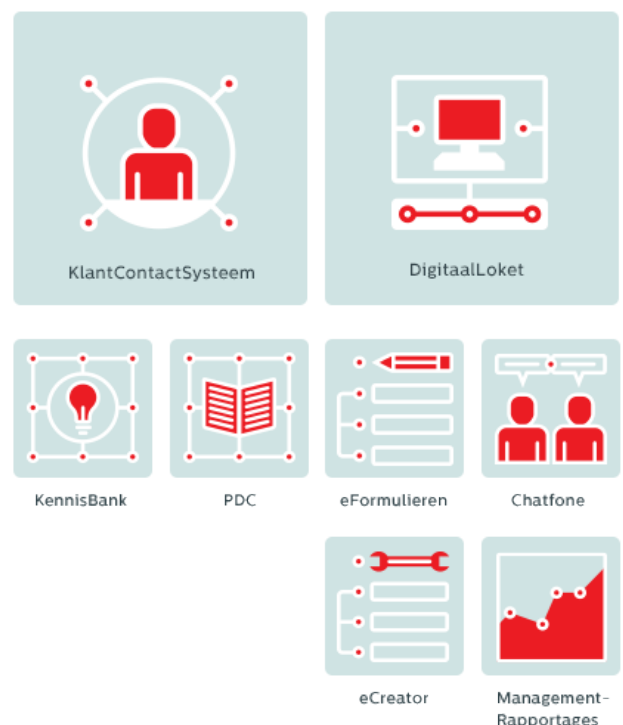
Visie

Het is de bedoeling dat iedere Nederlandse gemeente beschikt over een ingericht KCC. Burgers, bedrijven en instellingen verwachten bovendien een optimale dienstverlening van een transparante overheid. Maar hoe bereikt u deze doelstelling? Door te zorgen voor eenmalige gegevensverstrekking, legt u de vraagstelling van de klant op een eenduidige manier vast en bundelt u alle informatie en kennis in één gebruiksvriendelijk systeem. Op deze manier krijgt uw klant altijd een uniform antwoord en heeft u een integraal klantbeeld, met tevreden burgers, bedrijven en instellingen als resultaat.

Oplossing

Excellence heeft een oplossing ontwikkeld, die ervoor zorgt dat alle klantinformatie in één systeem wordt weergegeven, zodat uw medewerkers sneller en eenvoudiger informatie vinden. Het schakelen van het ene naar het andere systeem, voor het vinden en vastleggen van informatie, is niet meer nodig.

Voor directe invulling van uw klantcontact zet u het Excellence KlantContactSysteem in. Het digitale self-service kanaal (voor 24/7 dienstverlening) richt u in met inzet van het Excellence DigitaalLoket. Zowel het KlantContactSysteem als het DigitaalLoket vult u aan met de Excellence KennisBank, Producten en Diensten Catalogus, eFormulieren en Chatfone. Daarbij kunt u zelfstandig eFormulieren ontwikkelen met de Excellence eCreator. Om een goede sturing aan uw dienstverlening te kunnen geven, maakt u met Excellence ManagementRapportages eenvoudig inzichtelijk hoe er van uw dienstverlening gebruik wordt gemaakt.



Zaakgericht werken is voor veel overheidsorganisaties een zeer actueel onderwerp. Bovendien een grote uitdaging, omdat er enerzijds flink bezuinigd moet worden en anderzijds burgers, bedrijven en instellingen steeds meer een kanaalafhankelijke en optimale dienstverlening verwachten. Zaakgericht werken moet ervoor zorgen dat de processen binnen uw organisatie dusdanig zijn ingericht, dat er afdelingsoverschrijdend wordt samengewerkt, met de zaak als middelpunt. Goede ondersteunende ICT-middelen zijn hierbij van cruciaal belang.

Visie

De ervaring leert dat processen aan de voorkant vaak prima zijn ingericht. Het gaat erom dat vervolgens de verbinding wordt gelegd met andere afdelingen. Pas dan kan er samengewerkt worden, met als uiteindelijk doel, het beter bedienen van uw klant. Door processen te stroomlijnen en disciplines aan elkaar te verbinden, stelt u de zaak centraal. Uw bedrijfsvoering is efficiënt, u opereert als een transparante overheid en u kunt uw klant altijd van de gewenste informatie over de voortgang van een zaak voorzien, ongeacht het kanaal dat uw klant gebruikt.

Oplossing

Als basis van onze oplossing maakt u gebruik van de Excellence Suite, waarin het Excellence ZaakSysteem is opgenomen. Met het ZaakSysteem zorgt u voor een generieke afhandeling van al uw zaken. Daarbij maakt u de actuele status van een zaak via uw frontofficekanalen eenvoudig inzichtelijk. Zo kunt u uw klant altijd over de actuele status van een zaak informeren.

Met de Excellence PostKamer kunt u digitale images, documenten of e-mailberichten snel en op uniforme wijze omzetten in een nieuwe zaak of deze koppelen aan een bestaande zaak. Doordat het Excellence ZaakSysteem alle informatie en documentatie aan de zaak koppelt, beschikt u altijd over een totaalbeeld. Voor optimale integratie is het mogelijk de Excellence PostKamer naadloos op uw bestaande scanvoorziening aan te sluiten.

Om vervolgens een goede sturing aan uw dienstverlening te kunnen geven, maakt u met Excellence ManagementRapportages eenvoudig inzichtelijk hoe er van uw dienstverlening gebruik wordt gemaakt.



Gegevens & koppelingen

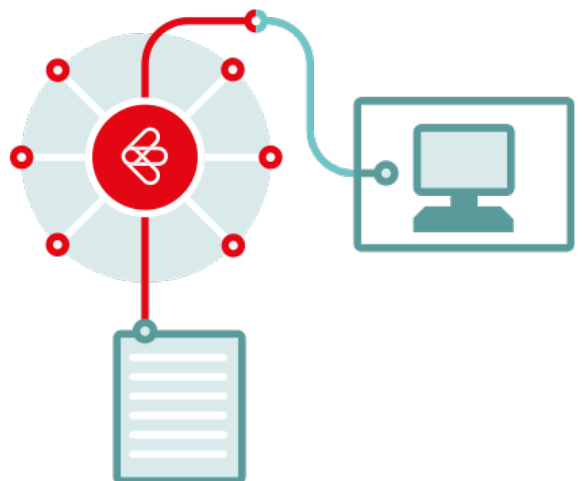
Overheidsorganisaties werken volop aan het verbeteren van hun dienstverlening en proberen op de juiste manier invulling te geven aan diverse thema's en richtlijnen. Om te voldoen aan integrale dienstverlening, is het van groot belang dat gegevens uitgewisseld kunnen worden, zowel binnen uw organisatie, maar ook met andere overheidsorganisaties.

Visie

Er bestaan allerlei systemen en oplossingen die u helpen bij het verbeteren van uw dienstverlening. Echter werken deze pas optimaal als ze met elkaar samenwerken. Zo is het bijvoorbeeld van belang dat uw zaakstelsel op een goede wijze gekoppeld is met uw eigen kernregistraties of cruciale backoffice-applicaties. Om gegevens tussen de diverse systemen uit te wisselen, zowel binnen uw organisatie als met andere overheidsorganisaties, zijn koppelingen noodzakelijk. Zo vraagt u niet alleen gegevens op, u geeft ook gegevens door. Hiermee faciliteert u de gehele dienstverleningsketen en ligt een integrale dienstverlening binnen uw handbereik.

Oplossing

De Exxellence Suite fungeert als essentiële schakel tussen processen in uw eigen organisatie en in samenwerking met ketens. Daarmee is de Suite het hart van de digitale dienstverlening. Met de Exxellence Suite heeft u de mogelijkheid om te koppelen op een groot aantal systemen, voor zowel bevestigingen als registratie van gegevens. Op die manier kunt u procesmatig en zaakgericht te werk gaan.



Als overheidsorganisatie wilt u dat uw klanten snel en goed geholpen worden. Daarnaast wilt u uw processen zo efficiënt mogelijk laten verlopen. Dit zijn grote taakstellingen, die vragen om een goed georganiseerde gegevenshuishouding. Toch blijkt vaak dat de diverse backoffice-applicaties, die u gebruikt voor het verwerken van gegevens, niet goed samenwerken. Hierdoor zijn gegevens niet eenduidig en verliest u tijd, geld en een tevreden klant.

Visie

Wanneer u uw dienstverlening wilt verbeteren en uw bedrijfsvoering efficiënt wilt inrichten, is het van groot belang dat data synchroon lopen. Dit kan, door ervoor te zorgen dat gegevens uit bronapplicaties doorgegeven worden aan afnemende systemen. Zo worden gegevens automatisch op alle plekken opgeslagen. Oftewel, data worden gesynchroniseerd. De kwaliteit van uw gegevens gaat hiermee omhoog en u bent niet continu bezig met handmatige gegevensaanpassingen.

Oplossing

Voor het synchroniseren van uw data maakt u gebruik van Excellence DataDistributie. Als basis van deze oplossing maakt u gebruik van de in de praktijk bewezen broker van de Excellence Suite. De Excellence Suite fungeert als de essentiële schakel tussen de afnemende- en bronsystemen. Binnen uw organisatie zijn kern- en basisregistraties bepaald, die binnen onze oplossing dienen als bron of afnemer. We zorgen ervoor dat alle andere plekken waar gegevens worden opgeslagen met deze bron in contact staan, met eenduidige gegevens als resultaat.





Excellence Suite

De Excellence Suite is het totaalpakket van al onze softwareoplossingen. Met de implementatie van de Suite zorgt u voor een toekomstvast ICT-architectuur en 24/7 optimale digitale dienstverlening. Uw klant staat centraal en u heeft een gedegen en voor iedereen begrijpelijke totaaloplossing in huis. De Excellence Suite is gebaseerd op open standaarden en diverse overheidsthema's en richtlijnen die van belang zijn voor het behalen van uw dienstverleningsdoelen.

Open standaarden

Bij Excellence vinden we het belangrijk dat overheidsorganisaties eenvoudig digitale informatie kunnen uitwisselen. Open standaarden maken dit mogelijk, door ervoor te zorgen dat gegevensuitwisseling over organisatiegrenzen heen kan plaatsvinden.

Hosting

Wanneer u met onze Suite gaat werken, kunt u kiezen uit het hosten (installeren) van de Suite in uw eigen omgeving of in de ASP-omgeving van Excellence. Kiest u voor het hosten bij Excellence, dan nemen we een aantal werkzaamheden van u over en hoeft u zelf geen hardware voor de hosting aan te schaffen of te onderhouden.



Exxellence ZaakSysteem

Voor een integrale dienstverlening en zaakgerichte afhandeling van processen

10

Met het Exxellence ZaakSysteem zorgt u voor de juiste behandeling van iedere zaak. In deze behandeling staat de uitvoering van vooraf gedefinieerde processtappen centraal, met de ZaakTypeCatalogus (ZTC) als leidraad. Het ZaakSysteem koppelt alle werkzaamheden en documenten van een zaak aan elkaar, zodat er een compleet en integraal beeld van de aanvraag (intake), de behandeling als de archivering ontstaat.

Het ZaakSysteem is, ongeacht het gebruikte dienstverleningskanaal, in staat om statusinformatie over het verloop van de zaak inzichtelijk te maken. Zo kunt u uw klant altijd van de gewenste informatie over het verloop van de zaak voorzien. Wanneer een zaak via de frontoffice in uw organisatie terecht komt, krijgt deze meteen een uniek nummer (referentienummer). Via dit nummer is de zaak tijdens de gehele levenscyclus te volgen.

Het ZaakSysteem bestaat uit de volgende componenten:

- ZaakPortaal;
- ZakenMagazijn;
- Document Repository (Alfresco);
- ZaakTypeCatalogus.

Features

- Integraal overzicht van de intake, behandeling en bewaring/archivering van de zaak.
- Overzicht van zaakgegevens over diverse backoffice-applicaties heen.
- Publiceren vanuit het Exxellence ZaakSysteem naar landelijke voorzieningen als MijnOverheid.nl.
- Gebaseerd op open source componenten en gebruikmakend van standaarden als StUF Zaken, RGBZ, RSGB, GEMMA en ZTC+.
- Integratie met Alfresco als Document Repository binnen het ZaakSysteem.
- Het Exxellence ZaakSysteem beschikt over een groot aantal koppelingen op bronnen van leveranciers en ketenpartners en op landelijke voorzieningen.
- Het Exxellence ZaakSysteem beschikt over een groot aantal koppelingen op kernregistraties voor het uitwisselen van zaakinformatie.



Excellence PostKamer

*Digitale images, documenten of e-mailberichten omzetten in een nieuwe zaak
of koppelen aan een bestaande zaak*

11

Met de Excellence PostKamer kunt u digitale images, documenten of e-mailberichten snel en op uniforme wijze omzetten in een nieuwe zaak of deze koppelen aan een bestaande zaak. Doordat het Excellence ZaakSysteem alle informatie en documentatie aan de zaak koppelt, beschikt u altijd over een totaalbeeld.

Voor optimale integratie is het mogelijk de Excellence PostKamer naadloos op uw bestaande scanvoorziening aan te sluiten.

Features

- Gestandaardiseerd meta-model voor scanvoorzieningen.
- Conform bestaande StUF-Zaken model van Excellence ZaakSysteem.
- Zaakcreatie mogelijk.
- Routing met toekenning, zodat het document zichtbaar wordt in de werkvoorraad van de medewerker.



Excellence DataDistributie

Voor het optimaal verbinden van (kern)registraties

12

U wilt uw dienstverlening richting burgers en bedrijven zo optimaal mogelijk laten verlopen. Daarnaast wilt u uw eigen gegevenshuishouding dusdanig op orde hebben, dat hergebruik van gegevens binnen uw organisatie mogelijk is. Met behulp van Excellence DataDistributie zorgt u ervoor dat het groeiende aantal kernregistraties automatisch met elkaar gesynchroniseerd wordt. Hiermee behoort het handmatig aanpassen van diverse registraties tot het verleden.

Excellence DataDistributie is gebaseerd op een open architectuur, waardoor u flexibel blijft in de keuze van applicaties. Dus wilt u de kwaliteit van uw (basis)gegevens naar een hoger plan tillen en tegelijkertijd flexibel blijven, dan is Excellence DataDistributie een betrouwbare oplossing.

Features

- Eenmalige vastlegging van gegevens en meervoudig gebruik.
- Vergroting van kwaliteit en actualiteit van de aangesloten (basis)registraties binnen en buiten uw organisatie.
- Distributie en vertaling van basisgegevens op basis van moderne technieken.
- Gebruik van open standaarden, waaronder StUF.
- Integriteit van data en ketens.
- Bron voor het centrale gemeentelijke gegevensmagazijn op basis van RSGB.
- Maakt gebruik van de in de praktijk bewezen broker.
- Voorzien van koppelingen op gemeentelijke en landelijke registraties.
- Voorzien van een beheermodule voor de configuratie van koppelingen en de uitvoering van het technisch beheer.



Excellence KennisBank

Voor directe en eenduidige beantwoording van vragen

13

De Excellence KennisBank ondersteunt uw medewerkers bij het direct en eenduidig beantwoorden van eerstelijns vragen, die via de diverse kanalen in uw KCC binnenkomen. Hiermee fungeert de KennisBank als bron om uw klantcontacten snel en goed af te handelen. De KennisBank is voorzien van overheidsbrede content in de vorm van Vraag-AntwoordCombinaties (VAC's), door een koppeling met content van Sdu Information Solutions en/of Samenwerkende Catalogi.

Binnen de KennisBank is het mogelijk gebruik te maken van een volledige redactiemodule. Op basis van diverse rechten en rollen kunnen medewerkers content migreren of publiceren. Het is mogelijk eenvoudig VAC-typen, antwoordtypen, collecties, talen (vertalingen), kanaalinstellingen, synoniemen en doelgroepen aan te maken.

Features

- Mogelijkheid om aan te sluiten op content van Sdu Information Solutions en/of Samenwerkende Catalogi.
- Veelgestelde vragen beschikbaar (top-10).
- Beslisbomen (kennis scripts) aanwezig.
- Recent gewijzigde vragen beschikbaar.
- Mogelijkheid tot directe feedback naar de redacteur.
- Notities weergeven mogelijk.
- Volledig en flexibel naar doelgroep en kanaal in te richten.
- Uitgebreide zoek- en rapportagemogelijkheden.
- Volledige redactiemodule waarmee diverse rechten en rollen gedefinieerd kunnen worden.
- Mogelijkheid om direct contactmomenten aan te maken.
- Mogelijkheid om VAC n.a.v. contact direct te e-mailen naar vraagsteller.



Excellence KlantContactSysteem

Voor directe invulling van uw klantcontactcentrum

14

Met het Excellence KlantContactSysteem zorgt u voor de inrichting van een optimaal werkend KlantContactCentrum, waarin uw klant daadwerkelijk centraal staat. Via verschillende kanalen bent u in staat om de vragen van burgers, bedrijven en instellingen snel te beantwoorden. U legt de vraagstelling van de klant eenvoudig vast in een contactmoment. Zo zorgt u voor een integraal en duidelijk klantbeeld. U realiseert een administratieve lastenvermindering, omdat eenmalige gegevensverstrekking voldoende is. Met inzet van het Excellence KlantContactSysteem maakt u alle benodigde informatie snel en gemakkelijk opvraagbaar.

Het Excellence KlantContactSysteem fungeert als de centrale applicatie voor de invulling van uw KlantContactCentrum, waarmee u zowel de intake als de behandeling van zaken oppakt. Wanneer een taak in het Excellence KlantContactSysteem aangemaakt wordt, kan deze direct toegekend worden aan de verantwoordelijke afdeling of medewerker. Iedere medewerker heeft zijn gepersonaliseerde omgeving, met daarin een eigen werkvoorraad.

De autorisatie in het Excellence KlantContactSysteem bepaalt per zaaktype welke handelingen een gebruiker mag uitvoeren op zaken van een bepaald type en de bijbehorende documenten.

Features

- Via verschillende kanalen inzetbaar.
- Op het startscherm van het KCS zijn diverse gadgets voor uitvoering van snelle acties beschikbaar.
- Autorisatie en rechten per werknemer.
- Workflow Management is mogelijk.
- Gegevensopvraag- en registratie door koppelingen met backoffice applicaties.
- CRM-applicatie voor overheidsinstanties.
- Beslisboom (kennis scripts) aanwezig.

Het KCS maakt gebruik van informatie uit de Excellence KennisBank en Excellence PDC.



Excellence DigitaalLoket

24/7 self-service kanaal voor uw burgers, bedrijven en instellingen

15

Bij een optimale dienstverlening hoort een goede bereikbaarheid. De maatschappij vraagt om een verschuiving van dienstverlening via balie en telefonie richting andere kanalen, zoals het internet. Met het Excellence DigitaalLoket zorgt u voor de inrichting van uw digitale self-service kanaal, zodat u 24/7 bereikbaar bent voor burgers, bedrijven en instellingen. Het DigitaalLoket is een verzameling van processen voor burgers, bedrijven en belastingen en maakt gebruik van DigiD, Ogone en eHerkenning.

Processen voor burgers

Met inzet van de processen voor burgers zien uw burgers, via DigiD, op één plek, wat uw organisatie voor hen kan betekenen. Het loket fungeert hiermee als startpunt voor de aanvraag van al uw producten en diensten. U realiseert een administratieve lastenvermindering, omdat eenmalige gegevensverstrekking voldoende is. Daarbij zijn alle gegevens en lopende zaken inzichtelijk, via een volledig persoonsafhankelijke internetpagina. In het DigitaalLoket worden intelligente eFormulieren en alle relevante informatie met elkaar gebundeld, voor een gebruiksvriendelijk alles in-één-overzicht.

Processen voor bedrijven

Om bedrijven en instellingen een goede dienstverlening te bieden, biedt het Excellence DigitaalLoket in combinatie met Excellence eFormulieren ondersteuning voor allerlei processen voor bedrijven. Met inzet van dit loket geeft u bedrijven en instellingen de mogelijkheid om alle overheidszaken 24/7, op een vertrouwelijke manier via eHerkenning, te regelen. Relevante eigen gegevens en informatie over lopende zaken van bedrijven en instellingen zijn raadpleegbaar in een gebruiksvriendelijk overzicht.

Processen voor belastingen

Met inzet van de belastingprocessen in het Excellence DigitaalLoket biedt u uw burgers de mogelijkheid om belasting gerelateerde zaken, op ieder moment en vanaf één centraal punt, te regelen. Via het loket en een set aan eFormulieren kan een burger zijn of haar gemeentelijke aanslagen inzien en daar eventueel een bezwaar tegen aantekenen. De statussen hiervan zijn eenvoudig via het loket te volgen. Naast het indienen van een bezwaar, kunnen burgers ook voor betalingen van gemeentelijke belastingen in het DigitaalLoket terecht.



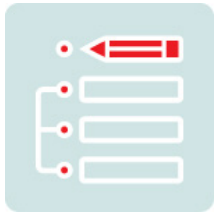
Excellence DigitaalLoket

24/7 self-service kanaal voor uw burgers, bedrijven en instellingen

16

Features

- Inzien van de status van zaken. Het Excellence DigitaalLoket is de basis voor zaakgericht werken (conform i-NUP uitgangspunten): zaakinformatie, algemene gegevens en statusinformatie zijn in te zien via dit loket.
- Registreren van zaken en contactmomenten.
- Volledig gepersonaliseerd met inzet van DigiD of eHerkenning.
- Gebruik van de Ogone internetkassa.
- Geïntegreerd belastingmagazijn en ontsluiting van belastinggegevens uit de gemeentelijke belastingapplicatie voor processen voor belastingen.
- Vormgeving is volledig te stylen conform de huisstijl van uw organisatie.



Excellence eFormulieren

Vraaggestuurde elektronische formulieren voor uw digitale loket én klantcontactsysteem

17

Excellence eFormulieren helpen u bij het bereiken van uw dienstverleningsdoelen. Wanneer een burger, bedrijf of instelling via een elektronisch formulier een aanvraag doet, is het belangrijk dat de juiste informatie uitgevraagd wordt, dat de aanvraag gevalideerd wordt en dat vragen begrijpelijk zijn. Daarbij moeten de vragen voldoen aan de laatste wet- en regelgevingen. Excellence eFormulieren, die vraaggestuurd zijn opgebouwd, voldoen aan deze eisen.

De eFormulieren, ontwikkeld op basis van GEMMA-standaarden, dragen bij aan de vermindering van administratieve lasten en bieden ondersteuning bij allerlei processen. Daarnaast zijn een groot aantal eFormulieren rechtstreeks te koppelen op kernapplicaties, zoals bijvoorbeeld het GBA.

Features

- Koppeling met DigiD, eHerkenning en internet betaalkassa Ogone.
- Voorinvullen van NAW-gegevens.
- Standaard voorzien van zaakregistratie.
- Multichannel inzetbaar, voor zowel het internetkanaal als andere dienstverleningskanalen.
- De eFormulieren zijn via de standaard StUF te koppelen met verschillende backoffice-applicaties.
- Standaard uitgerust met zeer veel configureerbare opties.
- Eenvoudig zelf te genereren met de Excellence eCreator.



Exxellence eCreator

Voor het zelfstandig ontwikkelen van uw elektronische formulieren

18

Met de Exxellence eCreator heeft u de mogelijkheid om op een eenvoudige manier zelfstandig elektronische formulieren (eFormulieren) te ontwikkelen, voor toepassing op uw dienstverleningskanalen. Met inzet van het instrument bouwt u uw dienstverlening verder uit en voorziet u in de toenemende behoefte aan digitalisering van dienstverleningsprocessen.

Wanneer u met de eCreator aan de slag gaat, heeft u geen programmeerkennis nodig. Met de tool bepaalt u op een eenvoudige manier zelf welke informatie u in het formulier wilt weergeven, door een keuze te maken uit de vele bestaande functies of door zelf functionaliteiten te ontwikkelen. Omdat de eCreator over een export- en importfunctie beschikt, kunt u bestaande formulieren van andere gebruikers overnemen en eigen ontwikkelde formulieren met andere gebruikers uitwisselen. Bij uitwisseling worden alle benodigde componenten efficiënt in één bestand opgeslagen.

Features

Zelf eFormulieren bouwen met:

- Koppeling met DigiD, eHerkenning en internet betaalkassa Ogone.
- Zaakregistratie.
- Voorinvullen van NAW-gegevens.
- Upload van documenten.
- Google Maps integratie.



Excellence DigiKoppeling

Voor het gemakkelijk, eenduidig, veilig en betrouwbaar uitwisselen van gegevens binnen het overheidsdomein

19

Overheden participeren steeds meer in ketensamenwerkingen waarin verschillende ICT-systemen op een veilige en juiste manier informatie moeten uitwisselen. Hierdoor staat u voor de uitdaging om uw eigen ICT-systemen aan te sluiten op die van andere overheden, die zowel lokaal als landelijk opereren. De Excellence DigiKoppeling zorgt voor gemakkelijke, eenduidige, veilige en betrouwbare uitwisseling van berichten binnen het overheidsdomein.

De Excellence DigiKoppeling omarmt de volledige set aan koppelvlakstandaarden van het College Standaardisatie om elektronische berichten juist te adresseren, leesbaar en uitwisselbaar te maken en deze veilig en betrouwbaar te verzenden. Met de Excellence DigiKoppeling als koppelpunt binnen uw ICT-infrastructuur:

- kunt u eenvoudig digitaal berichten uitwisselen met collega-overheden en ketenpartners (die ook gebruikmaken van de digikoppeling-aansluiting).
- beschikt u over een centrale aansluiting op landelijke voorzieningen en (toekomstige) basisregistraties.

U wordt in staat gesteld aan te sluiten op onder andere het Omgevingsloket online (OLO), MijnOverheid Berichtenbox, Lopende Zaken en CORV en het HandelsRegister (NHR), gebruikmakende van technische standaarden zoals WUS en EBMS.

Features

- Ondersteunt de volledige set aan koppelvlakstandaarden van het College Standaardisatie.
- Uniformiteit in berichtenverkeer binnen het overheidsdomein.
- Aansluiting op onder andere Omgevingsloket online (OLO), MijnOverheid Berichtenbox, Lopende Zaken, CORV en het HandelsRegister (NHR), gebruikmakende van technische standaarden als WUS, EBMS en WSRM.
- Als losse component afneembaar alsook volledig geïntegreerd met de Excellence Suite voor optimale aansluiting van onder andere het Excellence ZaakSysteem en GegevensMagazijn.
- Inzetbaar op uw in-huis infrastructuur of in de vorm van een hosted/SaaS-oplossing.
- Keuze voor positionering als zelfstandig of als multitenant gebruik.
- Identificatie, authenticatie en autorisatie opgenomen.
- Lage beheerlast ten opzichte van een veelheid aan koppelingen.
- Klaar voor toekomstig gebruik van Digilevering en Digimelding.



Excellence Producten en Diensten Catalogus

Het startpunt voor de aanvraag van uw producten en diensten

20

De Excellence Producten en Diensten Catalogus biedt u de mogelijkheid om burgers, bedrijven en instellingen via verschillende kanalen, op een eenduidige wijze, te bedienen. Per kanaal kunt u instellen welke informatie getoond wordt en voor welke doelgroepen deze beschikbaar is. Het is mogelijk producten en diensten op alfabet, thematisch en op gebeurtenis te zoeken. Daarnaast kunnen producten worden opgezocht door de invoering van bepaalde zoektermen.

U kunt de Producten en Diensten Catalogus baseren op eigen content, maar ook aansluiten op één of meerdere externe gegevensbronnen. Zo beschikt Excellence bijvoorbeeld over een standaard koppeling met de content van VIND Producten en Diensten van Sdu Information Solutions.

Het is mogelijk de producten in de Producten en Diensten Catalogus te koppelen aan Vraag-AntwoordCombinaties van de Excellence KennisBank.

Features

- Aan te sluiten op de landelijke Samenwerkende Catalogi.
- Standaard gekoppeld aan externe contentbronnen.
- Zeer uitgebreide zoekmogelijkheden.
- De Excellence Producten en Diensten Catalogus is opgebouwd volgens het Antwoord Contentmodel Product en voldoet daarmee aan de standaarden, zoals deze door Antwoord© zijn opgesteld.



Excellence Management Rapportages

Voor sturing op optimalisatie van uw dienstverlening

21

Sturing is een belangrijke succesfactor voor het realiseren van een optimale dienstverlening. Met Excellence ManagementRapportages heeft u snel en eenvoudig inzicht in de status van uw dienstverleningsprocessen. U ziet welke successen reeds geboekt zijn, waar zich mogelijke bottlenecks bevinden en waar efficiëntie en effectiviteitsverbeteringen te behalen zijn.

Met de resultaten, gebaseerd op de Cognos Kubus, geeft u sturing aan uw interne (zaakgerichte) processen en dienstverleningsprocessen. Als overheid haalt u het beste uit uw organisatie, met tevreden burgers, bedrijven en instellingen als resultaat. Excellence ManagementRapportages biedt naast standaardrapportages ook vele mogelijkheden om zelf rapportages te maken, om zodoende op een laagdrempelige wijze antwoorden op specifieke vragen te krijgen.

Features

- Integratie met Cognos Kubus.
- Eenvoudig te genereren overzichtelijke rapportages en grafieken.
- Sturen op gemeentelijke dienstverlening door beter inzicht in processen en kerngetallen, met statistieken per communicatiekanaal, periode, proces, en/of afdeling etc.
- Volledig webgebaseerd.



Exxellence BeheerPortaal

Voor het beheer en de configuratie van de Exxellence Suite

22

Met het Exxellence BeheerPortaal beheert u de gehele Exxellence Suite binnen één applicatie. U beheert en configureert teksten op schermen, de opmaak van e-mailberichten, prijzen van producten en technische instellingen van koppelvlakken en processen. Door de modulaire opbouw van het Exxellence BeheerPortaal, groeit deze mee met de ontwikkeling van uw Exxellence Suite.

Naast uitgebreide configuratiemogelijkheden, beschikt het BeheerPortaal over verschillende monitoringsfuncties, zodat u inzicht krijgt in de werking van de Exxellence Suite.

Features

- Volledig beheer van de Exxellence Suite.
- Beheren en configureren van teksten, sjablonen en instellingen.
- Monitoring van de werking en foutmeldingen van adapters, koppelingen en processen.
- Rechtstreekse koppeling met de supportafdeling van Exxellence.
- Zelf eFormulieren genereren met de Exxellence eCreator.
- Uitrol op gemeentelijke ICT-omgeving of in ASP/SAAS.
- Autorisatie en rechten per werknemer.



Excellence Chatfone

Uitbreiding van uw dienstverleningskanalen met chat

23

Om uw bereikbaarheid te vergroten, voegt u Excellence Chatfone als chatapplicatie aan uw dienstverleningskanalen toe. Hiermee realiseert u betere bereikbaarheid onder bijvoorbeeld slechthorenden en jongeren. Zo legt u op een efficiënte manier contact met een maximaal aantal doelgroepen.

Binnen Chatfone maakt u op een eenvoudige manier verschillende afdelingen aan en kunt u gebruikers aan specifieke afdelingen koppelen. Op deze manier bouwt u verder aan de inrichting van een optimaal werkend KlantContactCentrum. Chatfone draagt bij aan de realisatie van een multichannel dienstverlening en is modulair opgebouwd, voor flexibiliteit in de weergave en functionaliteit.

Features

- Mogelijkheid om chatsessies door te schakelen binnen en tussen organisaties.
- Eenvoudig beheer en eenvoudige configuratie van afdelingen en gebruikers.
- Volledig te integreren met het Excellence DigitaalLoket of het Excellence KlantContactSysteem voor contactmomentregistratie.
- Chatstatistieken zijn opvraagbaar.
- Mogelijkheid om meerdere chatsessies tegelijk te voeren per account.
- Rechtenstructuur (toekenning) is per afdeling opgezet.
- Sjabloonteksten maken chatsessies eenvoudig en efficiënt.

