



Leiden

Functioneel ontwerp Producten- en dienstencatalogus met Kennisbank

Roadmap TYPO3gem

Auteurs: Gemeente Leiden / SEIKP
Dick Braam
Gemeente Heemskerk
Robert van Galen
Datum: dinsdag 17 februari 2009
Versie: 0.6

Status en wijzigingen

Ver.	Datum	Auteurs	Opmerkingen
0.1	22 jan	Dick Braam	Concept ter informatie en aanvulling naar Robert
0.2	29 jan	Robert van Galen, Ernst van Altena, Arjen Otto	Toevoegingen uit Heemskerk en aanvullingen van Arjen Otto
0.4	4 feb 09	Rob Ligtenberg, Iris Stubbendiek	Toevoegingen uit docs aanbesteding etc. Schermontwerpen verwijderd, die leiden maar tot verwarring
0.5	5 feb 09	Robert van Galen, Ernst van Altena	Enkele nuanceringen na het strippen van het document. Versie 0.5 gaat naar de ROADmap bijeenkomst op di 10 feb 2009
0.6	17 feb 09	Piet Woudt, Ben Taken, Robert van Galen, Thieu Trum, Stubbendiek	Nog enkele opmerkingen uit de ROADMAP bijeenkomst toegevoegd. Dit stuk naar NetCreators gestuurd ter voorbereiding op het 'intake' gesprek.

Distributielijst

Gemeente	Naam	Functie
Leiden	Frans Pot	Afd.mgr. en ambtelijk opdrachtgever
Leiden	Ka-Yen Chan	projectleider CMS
Heemskerk	Ernst van Altena	stysteem-netwerkbeheerder
Heemskerk	Robert van Galen	webmaster
NetCreators	Sander Vogels	algemeen directeur

1 Algemene beschrijving van het systeem

Een webbased producten- en dienstencatalogus met een kennisbank / baliefunctie (dat wil zeggen met informatie die alleen voor de medewerker zichtbaar is.)

Die als functionaliteit heeft : je moet er productinformatie mee kunnen:

- a. creëren
- b. bewerken
- c. publiceren
- d. zoeken
- e. vinden (ook / vooral een vaardigheid van de medewerker)
- f. managementinformatie leveren
- g. self service principe voor burgers
- h. medewerkersspecifieke of organisatiespecifieke informatie
- i. zoveel mogelijk aansluiten bij landelijke ontwikkelingen en voorzieningen (ICTU-progs)

2 Zoeken en vinden

- a. meerdere zoekingen
- b. zoekfunctie moet binnen twee seconden met resultaten komen
- c. voor zoeken kunnen verscheidene zoekmethoden gebruikt worden (zoals full-text, boolean, fuzzy, metadata en dergelijke)
- d. treffers uit de pdc/site/kb moeten gesorteerd kunnen worden op populariteit, relevantie of per categorie
- e. zoekfunctie moet gepropageerd zoeken ondersteunen (gegevens- en zakenmagazijn, DMS, databases, applicaties, PDF/ODF, Word en andere documenten)
- f. binnen de resultaten moet verfijnd gezocht kunnen worden
- g. zoektermen moeten gelogd en geteld worden
- h. feedbackfunctie naar beheerder bij vind-resultaat
- i. de zoekfunctionaliteit maakt gebruik van thesauri, synoniemenlijsten en dergelijke en het is mogelijk is om dergelijke thesauri, synoniemenlijsten en dergelijke van derden (zoals van de VNG) te importeren en/of anderszins te gebruiken
- j. informatie kan worden ondergebracht in hiërarchieën van trefwoorden en het is mogelijk om meerdere van dergelijke hiërarchieën naast elkaar te hanteren
- k. zoeken zou bij voorkeur autorisaties moeten respecteren (van zowel klanten als medewerkers) en onder meer de webcontent, de PDC en (deels) het zakenmagazijn door klanten doorzoeken en naar hen ontsluiten;
- l. medewerkers kunnen bij voorkeur ook additionele bronnen doorzoeken, zoals het DMS.
- m. mogelijkheid om waarde toe te kennen aan zoekresultaat (relevantie)
- n. zoek-en-ervang functie over meerdere pagina's
- o. automatisch aanvullen tijdens het typen van de zoekterm

3 Externe referenties

Koppelingen aan externe bronnen

- a. importfunctie voor standaard productbeschrijvingen en wetsteksten zoals Kluwer, SDU en GovUnited (koppeling generieke contentbeheervoorziening)
- b. we sluiten alleen aan op het beheer van de content en maken dan geen gebruik van de overige functionaliteit van de voorziening
- c. koppeling aan de antwoordconnector van overheidheeftantwoord? In de antwoordconnector zitten (impliciete) productbeschrijvingen verwerkt die soms conflicteren met de standaardproductteksten. Dit moeten we nog uitzoeken.
- d. Faciliteer aansluiting bij Decentrale regelgeving. Dan staan de gemeentespecifieke verordeningen op wetten.nl en regel je in principe zelf het beheer. Dan zijn (diep)links naar landelijke en gemeentelijke regelgeving te beheren. (eventueel gekoppeld met BIS of RIS)
- e. koppeling naar andere diensten (Protos, mid-/ backoffice, elektronische formulieren)
- f. A-select koppeling (DigiD), formulieren ed
- g. Mogelijkheid koppeling CRM systeem zoals TYPO3 die kent (zB: Behördenwegweiser)
- h. Beschrijf de mogelijkheden die er zijn voor (toekomstige) koppelingen aan telefonie (IP-telefonie, Skype e.d.)
- i. sommige bestaande PDC's zoals Opus+ kennen sectorspecifieke informatie zoals over WMO. Zijn er koppelingen of imports mogelijk met deze externe bronnen?

Conformereren aan landelijke richtlijnen

- a. voldoen aan webrichtlijnen (W3C, landelijke standaarden zoals Samenwerkende Catalogi, drempels vrij, www.overheidheeftantwoord.nl)
- b. Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en E-overheid
- c. (meertalig) EU dienstenrichtlijn i.c. berichtenbox / Antwoordvoorbodrijven
- d. aansluiting op zaaktypencatalogus van EGEM (intranetomgeving)
- e. GPL / open source en open standaarden.

4 *Bijzondere functionaliteit*

Kennisbank

- a. Kennisbankfunctionaliteit (medewerker specifieke informatie die alleen voor medewerkers te zien is)
- b. biedt mogelijkheid eenvoudig beheer van FAQ's en Vraag-Antwoord Combinaties
- c. een mogelijkheid om beslismomen te maken en beheren (vraaggeleiding)
- d. FAQ's / VAC's die vaker aangeklikt worden, moeten hoger in het scherm getoond worden. Zowel in de kennisbank als in het openbare gedeelte

Autorisaties en gebruikersbeheer

- a. Verschillende medewerkerrollen (beheerder content, applicatie, etc.)
- b. Eenvoudig beheer van deze rollen
- c. Interne gebruiker van de applicatie (medewerkers aan de balie en aan de telefoon)
- d. Externe gebruiker van de applicatie (burgers, bezoekers, bedrijven, bestuur/raad?)
- e. automatisch verzenden wachtwoorden

Managementrapportage

- a. statusoverzicht(-spagina); bijvoorbeeld verlopen / verouderde pagina's
- b. mutatieoverzicht per product
- c. statistieken (moeten aan rollen gekoppeld kunnen worden)

Overig

- a. één beheeromgeving voor CMS, PDC en Kennisbank
- b. voor de tekstblokken die uit een generieke voorziening komen, geldt dat er altijd een ruimte moet zijn voor de gemeenten om er tekst vóór en tekst ná te plaatsen
- c. moet snel inzetbaar zijn
- d. flexibel van opzet
- e. gescheiden test- en productieomgeving
- f. levenscyclus van een product (en een ABC-lijst)
- g. één pagina voor kosten of per product
- h. meeleveren standaard content zoals WMO zorgloket
- i. voldoet aan alle technische standaarden
- j. is er een mogelijkheid van ingebouwd trainingsprogramma (bijv. instructiefilmpje)

5 *Randvoorwaarden*

Documentatie, intellectuele eigendom en opdrachtgeverschap

- a. goede bruikbare documentatie is een must (Nederlandstalig?)
- b. extensie wordt in repository TYPO3.org geplaatst
- c. opdrachtgever is gemeente Leiden

Technisch

- a. beschikbaarheid moet gegarandeerd zijn
- b. performance moet gegarandeerd zijn (optimale inrichting database)
- c. robuustheid; wat gebeurt er als twee gebruikers hetzelfde record willen bewerken
- d. code moet getoetst zijn op veiligheid (en goedgekeurd i.c. Hackerssafe)
- e. welke bestandstypen zijn ondersteund (DAM?) voor bijlagen en afbeeldingen
- f. browseronafhankelijk (voor welke schermresolutie wordt er ontwikkeld (ook PDA?))

Eisen aan de grafische interface / de schermen

- a. KIS : keep it simple
- b. navigatie met kruimelpad
- c. extensie dient werken met Real URL
- d. beschrijving help-functie
- e. gebruik van een rich text editor RTE; welke opmaakmogelijkheden zijn er
- f. er moet een mogelijkheid zijn van weergave van gerelateerde producten
- g. flexibel instelbare tekstblokken / componenten (volgende keuze en in- of uitschakelen)
- h. front end edit mogelijkheid
- i. een product moet onder meerdere categorieen kunnen vallen
- j. flexibele opmaak / modulaire schermopbouw (vgl. iGoogle, Symbaloo)