

## Mozard als multi-organisatie-leverancier

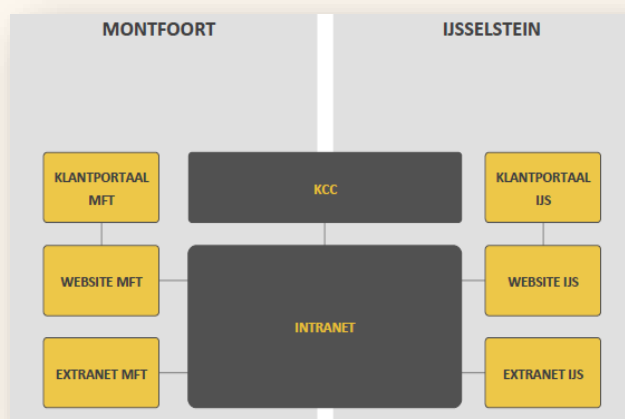
De complete geïntegreerde ICT oplossing bij samenwerkingsverbanden

### Multiorganisatie-functionaliteit

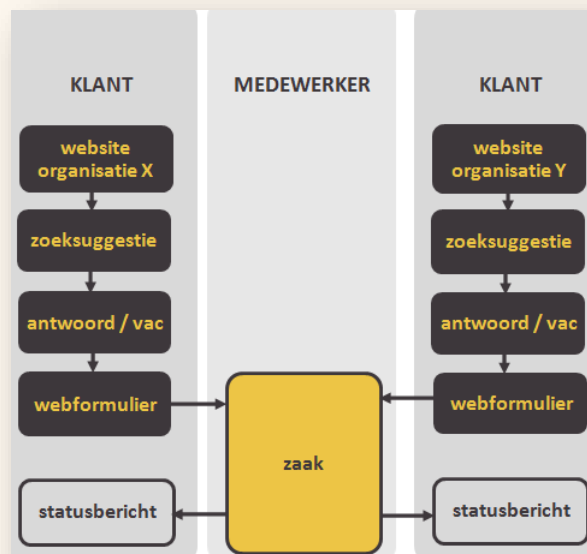
Steeds meer gemeenten kiezen ervoor om samen te werken. Strategische agenda's, kostenbesparing, meer expertise en het creëren van grotere clusters zijn redenen om krachten te bundelen. Niet alleen tussen gemeenten is samenwerking in de belangstelling komen te staan, ook bijvoorbeeld hogescholen en universiteiten kiezen er steeds vaker voor om de voordelen van samenwerken te benutten. Digitalisering biedt de oplossing voor de belemmering van geografische afstanden om samen te werken door het gecontroleerd delen van functionaliteit en informatie (content). De Mozard 'all in one' Suite is een softwareplatform voor het verbeteren van de dienstverlening en de interne bedrijfsvoering en kan meerdere organisaties ondersteunen met slechts één installatie. In de suite bevinden zich onder andere een zaakstelsel, een objectregistratiesysteem, een documentmanagementsysteem, een content managementsysteem met formulieren, een intranet en een klantcontactstelsel (KCC). Door één installatie in te zetten voor meerdere organisaties is het zeer eenvoudig om informatie uit te wisselen tussen deze verschillende organisaties. De ambtelijke samenwerking van de gemeenten IJsselstein en Montfoort en de gemeenten Oostzaan en Wormerland hebben al gekozen voor het benutten van de multiorganisatie-functionaliteit van Mozard.

### Hoe kan Mozard als multiorganisatie-systeem worden ingezet?

Mozard biedt uitgebreide multiorganisatie-functionaliteit waarmee meerdere organisaties, bijvoorbeeld in een gemeentelijke samenwerking GR of Holding, gebruik kunnen maken van gemeenschappelijke informatie en functionaliteit. Concreet betekent dit dat er één Mozard suite met één database wordt gebruikt voor meerdere organisaties. De organisaties kunnen exact bepalen wat er wel en niet gedeeld of gemeenschappelijk gebruikt wordt. Zo kan de inrichting zich bijvoorbeeld vanuit het perspectief van de klanten gedragen als losse systemen met een eigen 'look and feel' terwijl het intranet voor de medewerkers één geheel vormt.



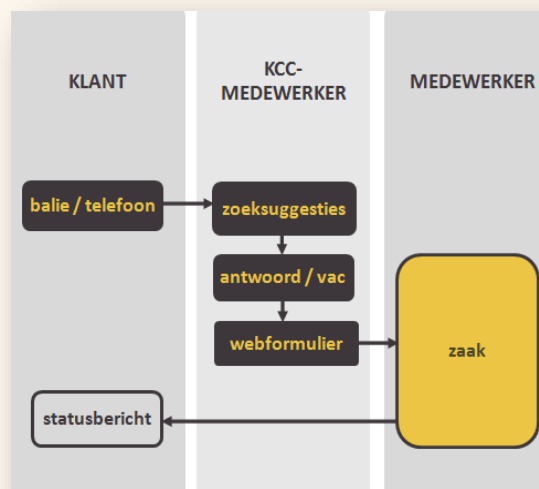
Dit is bijvoorbeeld ook het geval bij de samenwerking tussen de gemeenten Montfoort en IJsselstein. Er wordt gebruik gemaakt van één gezamenlijk klant contactcentrum en één gezamenlijk intranet, waardoor het gemakkelijk is kennis te delen. Op het domein van het klant contactcentrum blijft sprake van twee zichtbare klant contactcentra voor de klant. De werkzaamheden van de klantcontactcentra zijn gesynchroniseerd en worden centraal vanuit de multi-gemeenten aangestuurd. Medewerkers hebben via het intranetportaal toegang tot de nieuwsberichten, antwoord-onderwerpen, telefoongids, zaken, registraties, documenten, overzichten, burgers, bedrijven, et cetera, waarvoor zij geautoriseerd zijn.



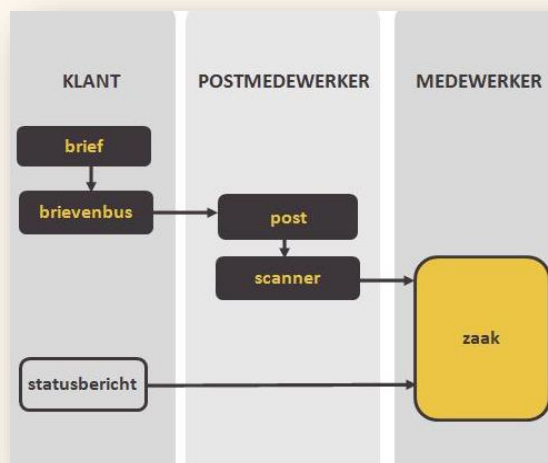
### Hoe ervaart de klant Mozard als multiorganisatie-systeem?

Indien de Mozard Suite voor meerdere organisaties tegelijk wordt ingezet verandert er voor de klant niets omtrent het opvragen van informatie of het doen van aanvragen. Men kan zoals men gewend is gebruik maken van de verschillende kanalen (website, post en telefoon) van de organisatie. Mozard biedt CMS-functionaliteit waardoor het mogelijk is meerdere websites te beheren vanuit één systeem. Zodoende kan op de ene website nieuws en Antwoord content worden doorzocht van de ene organisatie en op de andere website nieuws en Antwoord content van de andere organisatie. Via Antwoord content kan de klant worden verwezen naar een webformulier. Na het verzenden van het webformulier wordt er een zaak aangemaakt.

Medewerkers van zowel organisatie X als Y kunnen deze zaken inzien en behandelen. Op basis van de URL wordt bepaald vanaf welke website de aanvraag is gedaan. Het is mogelijk om per organisatie een eigen lay-out te behouden door andere vormgevingssoftware (CSS). Mozard ondersteunt ook de postaanvragen volledig. Indien de klant een brief per post verstuurd wordt de post door een postmedewerker geregistreerd. Op basis van een keuzelijstje wordt bepaald aan welke organisatie de post gericht is. Vervolgens wordt de brief bij het zaakdossier toegevoegd of wordt er een nieuwe zaak aangemaakt. Indien er wordt gekozen voor één gezamenlijk KCC dan is het voor de KCC-medewerker eenvoudig om informatie op te vragen van de gewenste organisatie aan de hand van zogenaamde zoek sleutels. De KCC-medewerker kan het antwoord op de vraag van de bellende klant



gemakkelijk opzoeken door alleen antwoord content te tonen van de gewenste organisatie. Vervolgens kan namens de klant een webformulier worden ingevuld waardoor er een zaak wordt aangemaakt. Indien er niet wordt gekozen voor één gezamenlijk KCC dan kan de KCC-medewerker eenvoudig van klantcontactrol wisselen. Alle organisaties kunnen een eigen klantportaal, scherm met zaakstatusinformatie voor de klant, krijgen en geautomatiseerd communiceren naar de externe klant met de eigen organisatiename als afzender.



### Inrichting

De functionaliteit van de Mozard Suite is voor alle organisaties hetzelfde, maar content en layout kan indien gewenst verschillen. Bijvoorbeeld om te bereiken dat Antwoord onderwerpen, Antwoord content en (gearchiveerde) nieuwsberichten alleen worden weergegeven op de website van een bepaalde organisatie of alleen zichtbaar is op het intranetportaal voor medewerkers van een bepaalde organisatie. Het aanbrengen van wijzigingen in parameters en kenmerken maakt dit mogelijk.

### Voordelen samengevat

De voordelen van een multi-inrichting zijn groot, onder andere omdat er maar één database nodig is en alles vanuit één omgeving (website, intranet, extranet) te benaderen is. Medewerkers van de samenwerking kunnen op deze manier eenvoudig informatie- en kennisdelen. Het zaakgericht samenwerken met Mozard in één omgeving maakt de verschillende organisaties flexibel. Men kan (werk)processen op elkaar afstemmen en daardoor taken voor elkaar gaan uitvoeren, dit vergroot de efficiëntie en verlaagt de kwetsbaarheid van de samenwerkende organisaties. Dit alles draagt bij aan een optimale dienstverlening naar de burger toe. Het inzetten van de Mozard Suite voor meerdere organisaties is ook qua kosten aantrekkelijk. Gezamenlijk het systeembeheer en functioneel beheer uitvoeren zorgt voor een verlaging van de onderhoudskosten. Daarnaast wordt het opleidingstraject voordeliger doordat het gezamenlijk kan worden uitgevoerd.

#### Online demo

Wij komen graag bij u op bezoek om een online demo te geven van de Mozard multi-organisatie mogelijkheden voor uw organisatie. Heeft u interesse? Meldt uw organisatie dan zaakgericht aan via onze website [www.mozard.nl](http://www.mozard.nl) Wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact met u op. Graag tot ziens!