

Overzicht Mid-office systemen en de geboden functionaliteit

Centric

Met de Suite4Publieksdiensten brengt u gemeentebrede, kanaalafhankelijke en integrale dienstverlening in de praktijk. Het zaakstelsel is daarmee hét gereedschap om de doelen van Antwoord© te realiseren en de efficiency van de bedrijfsvoering binnen uw gemeente te verhogen.

Het Centric zaakstelsel bestaat uit de volgende onderdelen:

- Conductor / Key2Zaken: een robuust midoffice met Gegevensmagazijn, Zakenmagazijn, Zaaktypecatalogus (ZTC) en een portaal voor het generiek, op volgorde afhandelen van zaken.
- Key2Klantcontact: een uitgebreid klantcontactstelsel voor het gemeentelijk klantcontactcentrum of callcenter.
- Key2Documenten: een compleet zaakgericht gemeentebreed documentmanagementsysteem (DMS) met archivering. Het is gebaseerd op Microsoft SharePoint en biedt daarom ook uitgebreide mogelijkheden voor samenwerken rond bijvoorbeeld projecten en besluitvorming.

Modulair

Het Centric zaakstelsel is door de modulaire opbouw in losse elementen in te zetten of als geheel. Het is dus mogelijk om in eigen tempo en volgorde het zaakstelsel op te bouwen. Onze architectuur is gericht op het bieden van een zo open mogelijk stelsel, dat voorziet in standaardkoppelingen met relevante systemen in de omgeving, zowel binnen de gemeente als daarbuiten. De gemeente behoudt dus de flexibiliteit om door de jaren heen naar eigen inzicht en tempo stelselonderdelen te selecteren.

Koppelingen

Het zaakstelsel is een belangrijke component in het hart van uw gemeentelijke organisatie, maar juist de combinatie met andere systemen maakt de informatievoorziening van de gemeente efficiënt en compleet. Daarom zijn koppelingen met de gespecialiseerde afhandelapplicaties van Centric (zoals voor Key2Burgerzaken, GWS4all, Key2Geïntegreerd Heffen) ontwikkeld, zodat bijvoorbeeld transacties geautomatiseerd aangeboden worden. Ook zaakstatussen zijn vanuit die applicaties automatisch beschikbaar binnen het klantcontactstelsel of Mijn Loket. Via Key2Datadistributie zijn doorlopend actuele basisgegevens binnen het zaakstelsel beschikbaar. Er zijn relevante automatische koppelingen met de systemen van uw ketenpartners (zoals MijnOverheid, Digipoort, Omgevingsloket). Daarnaast kan, op basis van open standaarden, gekoppeld worden met gangbare applicaties van derden, bijvoorbeeld webintake, document- en processystemen. Centric treedt desgewenst leidend op bij de implementatie van een dergelijke multivendor-omgeving. Hiermee bieden wij een extra waarborg voor een succesvolle implementatie

PinkRocade

86 leden midoffice community, waaronder Almelo, Groningen, Hoogeveen, Leudal, Nunspeet, Veere, Zwolle,

De midoffice-oplossing van PinkRocade Local Government voldoet aan alle open standaarden voor overheidstoepassingen zoals vastgesteld en bewaakt door het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING).

De oplossing bestaat ondermeer uit: CiVision Makelaar Services, CiVision Zaakafhandeling, CiVision MakelaarZakenmagazijn, civision makelaar gegevens en civision gegevensmagazijn



Inter Acces

(32) Alkmaar, Tilburg, Gouda, Oosterhout, ...

Het WebNext Zaaksysteem is de complete en bewezen midoffice- en frontofficeoplossing van Inter Access. Met dit platform brengt een gemeente de dienstverlening aan burgers en bedrijven naar een hoger plan, terwijl de organisatie intern efficiencywinst behaalt. Het systeem biedt onder meer een digitaal loket voor burgers en ondersteunt daarnaast de geïntegreerde communicatie via telefoon, balie, post en e-mail. Zo helpt de oplossing gemeenten met het creëren van een Klant Contact Centrum (KCC) waar burgers terecht kunnen voor alle vragen aan de overheid. Gemeenten kunnen op die manier voldoen aan overheidsprogramma's als Overheid heeft Antwoord©. Daarbij zijn de gemeenten het eerste aanspreekpunt voor alle vragen van burgers en bedrijven aan de overheid.



Dimpact

(30 leden) ASSEN, Enschede, Helmond, Roermond, Blaricum+Eemnes+Laren, Zwolle,

De Dimpact-architectuur is gebouwd conform NORA en voldoet aan alle belangrijke richtlijnen. Het heeft een zogenaamd 'dik' midoffice bestaande uit verschillende componenten. Onderstaand wordt een opsomming gegeven van de belangrijkste onderdelen:

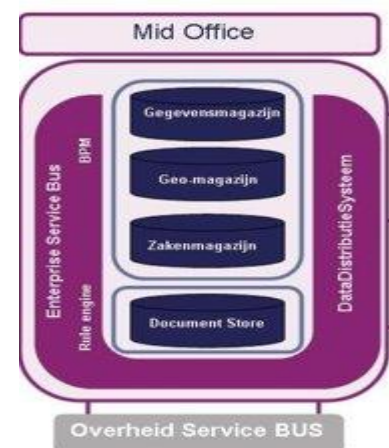
- Gegevensmagazijn voor het valideren van gegevens en de voorinvulling van webformulieren;
- GEO-Magazijn voor cartografische lokalisering van objecten en efficiëntere interactie tussen gemeente en klant;
- Zaaksysteem, conform GFO-Zaken, voor de opslag van transacties en als centraal schakelpunt voor alle statusinformatie;
- Documentstore voor het opslaan en doorzetten van documenten naar gekoppelde backoffice systemen;
- DataDistributieSysteem (D3S) voor parallele gegevensuitwisseling over diverse backoffice-applicaties, lokale en landelijke systemen;
- Koppeling aan de Digikoppeling / Overheid Service Bus (OSB)
- Koppelingen naar bestaande backoffice systemen.

Kenmerken Dimpact midoffice bouwstenen

- Componentbasis en eenvoudig te koppelen met bestaande systemen (zoals DMS);
- Gericht op geïntegreerde Multichannel dienstverlening;
- Zaakgericht werken met het Zaaksysteem, conform GFO-Zaken;
- Betrouwbare en met streng beveiligde informatieoverdracht.

Standaarden & richtlijnen

De Dimpact-oplossing is gebaseerd op Open Standaarden en Open Source (volgens het [NOiV](#)). Ze voldoet aan de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur ([NORA](#)) en de Gemeentelijke Model Architectuur ([GEMMA](#)) afspraken en KING / EGEM-standaarden. Verder is de oplossing compliant aan [RSGB](#): het Referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens en de Standaard UitwisselingsFormaat ([StUF](#)).



Green Valley (voorheen Logica)

(17) GovUnited

TRIPLE C is een volledig geïntegreerd systeem van een Front Office waaronder een klantcontactcentrum (KCC), en een Mid Office met het zaakstelsel, gegevensmagazijn, werkstroombeheersing en een documentmanagementsysteem. Vrijwel alle elementen van de basisinfrastructuur voor de e-overheid zijn toegepast in TRIPLE C.

Binnen TRIPLE C staat de burger of het bedrijf met zijn aanvraag, **de 'zaak'**, centraal. De status hiervan is voor de aanvragers 24/7 te volgen. Maar TRIPLE C biedt niet alleen voordelen voor burgers en bedrijven. Omdat zaakgericht werken de samenwerking bevordert, realiseert u tevens substantieel hogere medewerkertevredenheid.

Met TRIPLE C is hogere kwaliteit van dienstverlening haalbaar, zonder dat dit meer inspanning en nog meer geld kost. Met onze business case Digitaal Zaakgericht Werken wordt direct inzichtelijk wat de baten zijn van de invoering van zaakgericht werken voor uw gemeente.



Mozard

(10) Midden-Drenthe, Graafstroom+Nieuw Lekkerland+Liesveld, Deventer, Zaanstad, Heemstede, Bunnik, Texel, Hoogeveen

De Mozard Suite is een softwareplatform, met daarin onder andere een zaaksysteem, een documentmanagement systeem, een contentmanagement systeem en een klant contact systeem.

Met deze functionaliteit kan uw organisatie op een innovatieve en efficiënte wijze bestaande processen en diensten digitaal ondersteunen en vergemakkelijken. Met de Mozard Suite kunt u de communicatie tussen uw medewerkers onderling en tussen de medewerkers en de klanten optimaliseren. Uw processen en diensten komen online beschikbaar waardoor u 'anytime, anywhere en anyplace' kunt werken.



Brein

(9) Hoogezand-Sappemeer, Geldrop-Mierlo, Amstelveen, Cromstrijen, Katwijk, Lochem, Ouder Amstel, Rijssen-Holten, Slochteren

De tot heden gehanteerde midoffice oplossingen schieten hun doel voorbij door de grote mate van complexiteit en gebruiksonvriendelijkheid. Als we kijken naar de ervaringen met grote projecten als Andez I, Andez II en GovUnited dan zijn de hoog gespannen verwachtingen niet waargemaakt.

Brein introduceert daarom de midoffice suite InProces 2.0, een turnkey oplossing die op basis van een masterinrichting in een exponentieel kortere doorlooptijd geïmplementeerd kan worden in uw organisatie.

Zaakgericht werken

InProces Zaken vormt het kloppende hart voor het beheersen van zaakgericht werken. De enorme voordelen van het centraal vastleggen en monitoren van alle bedrijfsprocessen komen tot uiting in directe efficiëntie verbeteringen. Het samenbrengen van werkproces en dossiervorming levert voor de gebruiker een intuïtieve omgeving waarmee complexe zaken eenvoudig worden ondersteund. InProces Zaken wordt ingericht op basis van een masteromgeving welke alle publieke standaarden van de Gemma heeft toegepast. Hierdoor maakt u met InProces Zaken een vliegende start waarbij de algemeen voorkomende zaken al zijn voorgedefinieerd.

InProces Zaken integreert de intake, de behandeling, (bestuurlijke-) besluitvorming, dossiervorming en de archivering in één overzichtelijk en gemakkelijk te gebruiken oplossing. Volledig transparant door de integratie met de basisregistraties en koppelingen met de landelijke voorzieningen. Het vastleggen van alle content in het NEN2082 gecertificeerde InProces Dossier levert actuele dossiers, altijd en overal. Zowel dossier als status van de zaken kan altijd en overal worden geraadpleegd en gemuteerd. Natuurlijk koppelt InProces Zaken ook naadloos met uw bestaande dossier systeem, Wabo oplossing en andere backoffice systemen.

De gebruiker centraal

De jarenlange ervaring met gemeentelijke organisaties en gebruikers, heeft nu geleid tot een optimaal gebruik van de technische mogelijkheden in combinatie met de wijze waarop gebruikers van nature met ICT systemen omgaan. Een intuïtieve gebruikersinterface is een absolute voorwaarde voor acceptatie en succesvolle implementatie van een zaakstelsel. Juist door het wegnemen van allerlei complexiteit in de gebruikersschermen is InProces Zaken een oplossing voor elke afdeling binnen uw organisatie. De toegang tot de zaken en de dossiers zijn via eenduidige portalen ingericht voor elke afdeling. Zo zijn bijvoorbeeld de medewerkers van uw klantcontact centrum via het [InProces Klant Contact Systeem](#) voorzien van directe toegang tot informatie over burgers en organisaties, lopende zaken en intake en afhandeling, zonder dat er tussen schermen of applicaties hoeft te worden gewisseld.

Dossiervorming

Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen de "Zaak" en het "Dossier". De behandeling en de documentaire neerslag is volledig geïntegreerd en niet los te zien van elkaar. De integratie van het NEN2082 gecertificeerde InProces Dossier met InProces Zaken levert de gebruiker een transparante toegang tot alle zaakinformatie, zowel bij zaakinitiatie als behandeling, maar ook tbv het management.

Open standaarden volgens KING en GEMMA

Door het op de voet volgen van de standaardisatie welke door het [Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten](#) (KING) in het Gemma programma wordt ontwikkeld, is de oplossing toekomstvast en out of the box te gebruiken. Niet alleen worden de voorgedefinieerde Gemma e-Formulieren meegeleverd voor intake op de website, het KCS of eventueel smartphone of tablet, de intake start direct de bijbehorende zaak met de Gemma procesarchitectuur.

Excellence

(6) Almere, Bergen (NH), Kerkrade, Leeuwarden, Vlaardingen, Woerden

centrale schakel voor elektronische dienstverlening

De eMAXX MidOffice biedt als technische oplossing mogelijkheden om als 'enabler' te fungeren voor het verbeteren van dienstverlening en interne prestaties. eMAXX gaat hierbij uit van een opsplitsing van het werkproces in een front- en backofficeproces. Door de opkomst van ICT heeft dit geleid tot specifieke front- en backoffice toepassingen. De belangrijkste winst kan worden behaald door afstemming van front- en backoffice processen, waarbij koppeling nodig zijn. De eMAXX Mid Office voorziet hierin. De Mid Office is hiermee een essentiële schakel in het bereiken van doelstellingen op het gebied van de elektronische dienstverlening.

De eMAXX MidOffice is ontwikkeld in nauwe samenspraak met klanten. Dit heeft inmiddels geleid tot een uitgebreid pakket van modules en koppelingen. Excellence Group gaat hierbij uit van de principes van open standaarden (conform NOiV, NORA, EGEM). Dit heeft geresulteerd in de ontwikkeling van de Excellence gebruikersvereniging (Excellent Users), waarin richting wordt gegeven aan de doorontwikkeling van de architectuur.

- Open componenten en open interfaces (conform NOiV, NORA, EGEM)
- Multi channel aanpak: geschikt voor balie, internet, telefonie, post en e-mail
- Systeemintegratie met bestaande systemen
- Zaakgericht werken vanwege doorontwikkeld ZaakSysteem
- Betrouwbare en beveiligde informatieoverdracht
- Krachtige beheersomgeving
- Kanaalafhankelijk management van het werkproces
- Flexibele managementrapportage
- Onafhankelijkheid



Perfectview

(6) Hoorn, Nieuwegein, Venlo, Hengelo, Montfoort, Hof van Twente

Zaakgericht werken

Gemeenten, maar ook provincies, hebben honderden producten en diensten die zij leveren aan burgers en bedrijven. Denk aan het aanvragen van vergunningen, het doen van meldingen en het indienen van een bezwaar. Bij elk van deze producten is per gemeente of provincie een afhandelingsproces gedefinieerd, ook wel af te werken zaak genoemd. Een zaakstelsel helpt deze afhandelprocessen snel in te richten, ook als het over honderden zaaktypes gaat. Voor zaaksystemen heeft [KING / EGEM](#) verschillende datamodellen (GFO-Zaken, RGB-Zaken) ontwikkeld die gemeenten kunnen toepassen om zaak- of klantgericht te werken. Recent heeft EGEM bovendien de GEMMA Zaaktypecatalogus gepubliceerd waarin honderden zaaktypen zijn gedefinieerd.

Zaakstelsel: ondersteuning afhandelprocessen en betere dienstverlening

Een zaakstelsel is in staat om als generieke applicatie vele verschillende afhandelprocessen te ondersteunen, waardoor het overheden in staat stelt zaakgericht te werk te gaan. Dit gebeurt door een eenvoudig workflowmodel met statusovergangen, checklists en een eenvoudig dossiermodel. Aan de voorkant (frontoffice) wordt het zaakstelsel gevoed door een web-, telefoon- en postintake. Aan de achterkant (backoffice) bevinden zich de archieven en basisregistraties.

PerfectView Zaakstelsel

Indien u zaakgericht gaat werken middels een zaakstelsel dan bieden wij u met het PerfectView Zaakstelsel een oplossing die voldoet aan alle eisen die worden gesteld aan zaakgericht of zaakgewijs werken. Standaard componenten van dit zaakstelsel zijn CRM, een gegevensmagazijn, een zakenmagazijn, de [GEMMA Zaaktypecatalogus](#) en [StUF koppelingen](#). Bovendien leveren wij onze [KCC oplossing](#) geïntegreerd mee, zodat u in uw Klant Contact Centrum vragen van en antwoorden aan burgers direct kunt registreren en daar zaakgewijs direct actie op kunt ondernemen. In de referentiecasses en whitepaper gaan wij hier dieper op in.



Mozaiek

(6) Drechtsteden

Het midoffice van de Drechtsteden is een systeem dat de 'voorkant' (frontoffice) en de 'achterkant' (backoffice) van de Drechtstedenorganisaties elektronisch met elkaar verbindt. Naast de voor-en achterkant verbindt het midoffice de 9 organisaties ook onderling.

Vooraf voor inwoners en bedrijven zorgt deze verbinding voor transparantie:

- altijd inzicht in de afhandeling van een aanvraag of bezwaar.
- wordt automatisch een bevestigingsbrief verzonden met pincode om in te loggen op de website. Daarna zelf kiezen hoe ze geïnformeerd worden: via de website, email of sms.

Verder dan verbinden

De Drechtsteden gaan verder dan alleen verbinden. Het midoffice van de Drechtsteden (met de naam Mozaiek) is een zogenaamd 'dik midoffice'. Dit betekent dat het midoffice voor uiteenlopende functies wordt ingezet.

Het midoffice wordt onder andere ingezet voor:

- Antwoord op de gemeente websites
- Zaakgericht werken
- Intranet: nieuwsberichten, telefoongids, delen van documenten, publiceren van nieuwsberichten, registreren van projecten
- Raadsinformatiesysteem
- Managementinformatie
- In de nabije toekomst ook als regionaal, digitaal archief

Binnen de Drechtsteden worden deze verschillende onderdelen van het midoffice Mozaiek aangeduid als de 'Mozaiek familie'.

Wie werken met het midoffice Mozaiek?

Eigenlijk iedereen die woont of werkt in de Drechtsteden. Enkele voorbeelden:

- Inwoners en bedrijven gebruiken Mozaiek wanneer ze informatie opzoeken over een product op de website van de eigen gemeente. Bij het aanvragen en afhandelen van de aanvraag ontvangt de aanvrager statusmeldingen via Mozaiek.
- Medewerkers wanneer ze een collega opzoeken op het intranet, een nieuwsbericht lezen of een product aanvragen bij het Servicecentrum Drechtsteden.
- De griffie van Dordrecht gebruikt Mozaiek om de raadsvergaderingen te verzorgen. Agenda's, agendastukken en dossiers worden gevormd en gepubliceerd met behulp van Mozaiek.
- Managers vragen via Mozaiek informatie op over de prestaties van hun afdeling.
- Medewerkers die zaakgericht aanvragen van inwoners en bedrijven afhandelen.



Decos

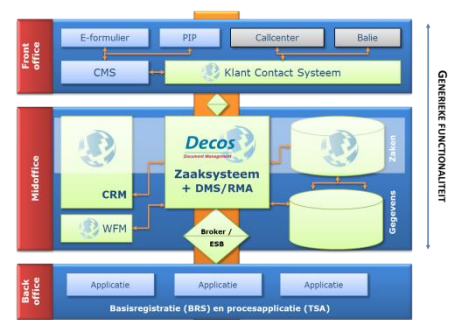
(?) Leiden, Lisse

Het midoffice concept

De midoffice legt een verbinding tussen de informatiesystemen van uw front- en uw backoffice. Decos kan u helpen bij het neerzetten van een complete midoffice architectuur, maar kan u ook voorzien van specifieke componenten die naadloos in uw huidige architectuur passen.

Decos Zakenmagazijn

Het [zaaksysteem](#) is de spil in de **gemeentelijke midoffice** en is leidend in het registreren, beheren en behandelen van zaken. Het ondersteunt het (dienstverlenings)proces en verzorgt de dossieropbouw ervan. Een belangrijk component hierbinnen is het zakenmagazijn. In het zakenmagazijn wordt alle basisinformatie met betrekking tot de lopende zaken opgeslagen en ontsloten en wordt de status ervan bijgehouden. In het Decos Zakenmagazijn legt u eenvoudig alle procesgegevens per zaak vast, door het juiste zaaktype te selecteren. Alle bijbehorende gegevens zoals die in uw Documentair Structuurplan (DSP) of [Zaaktypencatalogus](#) (ZTC) zijn vastgelegd, worden automatisch ingevuld. Per zaak ontstaat een zaakdossier met een uniek zaaknummer en alle relevante metadata. Zowel het aanmaken van het zaakdossier als het starten van de bijbehorende [workflow](#) kan automatisch plaatsvinden op basis van een aanvraag via de website. Andersom kan de statusinformatie van de lopende zaken via de frontoffice beschikbaar gesteld worden aan de burger. Met het Decos Zakenmagazijn heeft u op ieder moment inzicht in de status van alle zaken, inclusief aantallen aanvragen per product, doorlooptijden en afhandelingstermijnen.



DMS/RMA

Naast het zakenmagazijn is ook de [DMS/RMA](#) component erg belangrijk binnen het midoffice-concept. Hierin worden alle documenten die onderdeel uitmaken van de zaken opgeslagen, beheerd en gearchiveerd. Doordat het Zakenmagazijn en het DMS bij Decos beide componenten van hetzelfde systeem zijn, sluiten zij naadloos op elkaar aan. Waar in het zakenmagazijn de transacties worden opgeslagen, kunnen in het document management gedeelte de bijbehorende documenten worden opgeslagen. Decos D5 is [NEN 2082 gecertificeerd](#) als DMS/RMA.

Klantcontactstelsysteem

Decos heeft haar Midoffice Suite uitgebreid met een [Klantcontactstelsysteem](#) (KCS). Het Decos KCS is een innovatieve totaaloplossing voor medewerkers met klantcontact. Het Decos KCS is systeemafhankelijk en kan gebruikt worden op willekeurig zaaksysteem/DMS/overige bron. Het Decos KCS is specifiek gericht op callcenter- en baliemedewerkers. Twee uitgangspunten hebben tijdens de ontwikkeling steeds centraal gestaan:

- 1: Zo min mogelijk applicaties tegelijk open hebben staan
- 2: Informatiebronnen onderling in relatie brengen

Integratie

Voor een goed werkend midoffice is gestructureerde uitwisseling van informatie essentieel. Met 100 [koppelingen](#) heeft Decos een ruime ervaring met vele verschillende uitwisselingstechnieken en gegevensformaten. Decos maakt hierbij zoveel mogelijk gebruik van open standaarden.

Zaaksysteem.nl

(?) Bussum

EEN ALL-IN-ONE OPLOSSING

Zaaksysteem.nl is een oplossing voor gemeenten om de dienstverlening te verbeteren. Het biedt functionaliteit voor burgers en medewerkers om zaken af te handelen vanuit huis, in het KCC of in de backoffice. Het zaaksysteem bestaat onder andere uit de volgende componenten:

- Gegevensmagazijn
- Zakenmagazijn
- Enterprise Service Bus
- Zaakafhandeling
- Zaaktypecatalogus+
- Documentmanagement
- Zaaktypebeheer
- Webformulieren
- Managementinformatie
- DigiD-authenticatie
- MijnGemeente
- Nog veel meer...

OPEN SOURCE

Zaaksysteem.nl is het enige zaaksysteem in Nederland dat volledig is ontwikkeld in en als open source software. Dit is onder andere gedaan om zoveel mogelijk te voldoen aan het landelijke beleid en om gemeenten een gunstig tarief te bieden.

Het werken met open source biedt de volgende voordelen:

- Betere samenwerking door openbare broncode
- Eenmalige betaling, meervoudig gebruik
- Betere aansluiting op moderne techniek, dus meer innovatie
- Zaaksysteem.nl valt onder de EUPL Licentie

ZELF BEHEREN

Zaaksysteem.nl bevat een uniek zaaktypebeheer wat eenvoudig te gebruiken is. Hierdoor is het niet meer nodig om dure trajecten met consultants te starten, maar kan je gewoon zelf aan de gang met het verbeteren van processen. Dit geeft managers een beter sturingsmechanisme. Kijk bij features voor meer informatie en screenshots.

IMPLEMENTATIE EN ONDERHOUD

Het zaaksysteem.nl team heeft ruime ervaring met advisering op het gebied van zaakgericht werken, het inrichten van zaaktypen en het bouwen van koppelingen. Er staat een krachtig team klaar om te helpen de informatiehuishouding en dienstverlening te verbeteren.



Midoffice

Functionaliteit/leverancier	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Digikoppeling adapter					X	X				X	X	X	
Digilevering													
Digimelding										X			
Gegevensdistributie	X		X	X	X		-				X	X	
Gegevensmagazijn	X	X	X	X	X	X	-		X	X	X	X	X
Gemeentelijke servicebus	X		X	X	X	X					X	X	
Geo magazijn			X									X	
koppelingen basisregistraties													
Zaaktypecatalogus	X	X		X	X				X	X		X	X
Zakenbeheer	X	X	X	X	X	X			X	X		X	X
Zakenmagazijn	X	X	X	X	X	X	-		X	X	X	X	X
Integratieserver	X			X	X	X				X	X		
Documentenbeheer	X	X		X	X		-		X	X		X	X
workflowmanagement	X	X		X	X	X	-			X	X		X

1. Atos	2. Brein	3. Centric
4. Decos	5. excellence	6. Inter access
7. Green Valley (triple C)	8. Mozaiek	9. Mozard
10. perfectView	11. PinkRocade	12. Vicrea (neuron)
13. Zaaksysteem.nl	14.	15.

Bron: softwarecatalogus

Er zijn hier nog wel een aantal kanttekeningen te plaatsen.

Zo is het begrip gegevensdistributie niet éénduidig, het kan een broker of een distributiesysteem (met abonnement) zijn. Bij de meeste systemen is er sprake van een broker.

De gehanteerde begrippen zijn niet allemaal even duidelijk en daardoor de antwoorden ook niet.

SAMENVATTING

Een mid-officesysteem kan de volgende onderdelen bevatten:

Gegevensmagazijn, gegevensmakelaar, zakenmagazijn, berichtenmakelaar, documentenmagazijn, geomagazijn en een gegevensuitwisselingsvoorziening

