



Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR (VK3CR)

Incl. faseplan 3b Technische implementatie

Gerhard Hagedoorn, opdrachtgever vanuit IV

Maaïke Verharen, senior user vanuit K&S Uitvoering

1 juli 2024

Projectmanager	[REDACTED]
Projectcode	UN1001
Versie:	V1.0

Inleiding en aanleiding

UWV heeft een expliciete ambitie, visie en strategie voor klantgerichte dienstverlening, met meer ruimte voor de menselijke maat. Daartoe wordt hard toegewerkt naar één dienstverleningsconcept waarin klanten één UWV ervaren op basis van een effectief functionerende samenwerking tussen de verschillende onderdelen binnen UWV. Klant en Service (K&S) is daarbinnen verantwoordelijk voor alle communicatie met klanten. Daarbij wordt een omnichannel strategie nagestreefd waarin klanten zelf kunnen kiezen hoe ze contact opnemen.

De verouderde en onrechtmatige systeemcomplexen K3CR en CCD vormen de primaire systemen die gebruikt worden in het klantcontact.

Het vernieuwen van de systeemcomplexen **K3CR** en **CCD** wordt uitgevoerd in twee zelfstandige projecten die na elkaar worden uitgevoerd. Het analyseren en optimaliseren van de interfaces om de integratie binnen het UWV systeemlandschap te kunnen realiseren is een belangrijke taak van project **Huis op orde**.

Hiermee ontstaan drie samenhangende, maar wel zelfstandige projecten die onder één centrale besturing (overall projectmanagement en stuurgroep) vallen.

U leest het faseplan 3b Technische implementatie van het project Vernieuwen K3CR complex (VK3CR). In dit faseplan wordt tevens het gehele project op hoofdlijnen geactualiseerd ten opzichte van het geaccordeerde Projectplan VK3CR.

Doel

Met de vervanging van K3CR door [redacted] zal de client-en medewerkerswaarde toenemen. Door gebruik te maken van [redacted] worden onze medewerkers in staat gesteld cliënten kwalitatief beter te ondersteunen, dit door onder andere gebruik te maken van ondersteunende kennistools. Daarnaast zullen medewerkers, door gebruik te maken van minder schermen, sneller in staat worden gesteld cliënten te ondersteunen.

Het hoofddoel van VK3CR is het vervangen van K3CR met behulp van de [redacted] cloudoplossing [redacted]. Een door Europese Aanbesteding verworven functionaliteiten ter vervanging van het huidige systeemcomplex K3CR. Het betreft geen as-is vervanging omdat UWV meer CRM functionaliteiten vraagt dan dat de huidige applicatie levert. We beogen een goede klant(contact)ondersteuning d.m.v. toekomst vaste IV voorziening als onderdeel van de realisatie van de strategie van een klantgerichte dienstverlening. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een mogelijke aansluiting met chatbot en verbeterde gebruiksvriendelijkheid, deze is niet in scope van VK3CR.

Fase 3b kent als subdoelstelling Technische implementatie en inrichting een multidisciplinair team voor [redacted] beheer en doorontwikkeling. Tevens vindt de voorbereiding op de business implementatie plaats.

Planning

De in dit faseplan opgenomen planning is opgesteld in samenwerking met implementatiepartner [redacted].

- Fase 1 Vooronderzoek is in 2021 **afgerond** in project KWNTC.
- Fase 2 Voorbereiding is **afgerond** op 1 februari 2023.
- Fase 3 is gesplit in;

Fase 3	Omschrijving	Start	Eind	Status
Fase 3a	Verwerving. Gegund aan [redacted] Met [redacted] als implementatiepartner.	01-02-2023	30-09-2023	Afgerond
Fase 3b	Technische implementatie Vorbereiding Business Implementatie	01-10-2023 01-04-2024	01-01-2025 01-04-2025	Loopt
Fase 3c	Business Implementatie (Uitrol)	01-04-2025	01-06-2025	Nog starten**
Fase 3d	Nazorg en het uitfasen van K3CR	01-06-2025	01-09-2025	Nog starten

* De voorbereiding op de daadwerkelijk uitrol bestaat uit o.a. Communicatie Divisies, Opstellen aanpak Opleidingen en bepalen benodigde proces en werkwijze veranderingen binnen K&S alsmede het Implementeren van deze veranderingen.

** Bij het schrijven van het plan is nog niet besloten welk implementatiescenario wordt gehanteerd; Big/Bang of Gefaseerd.

Projectnaam: Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode, UN1234: Projectcode UN1001 / Traject VKCC
Datum: 27-6-2024
Versie: V1.0

Budget

Het project heeft budget toegekend gekregen tot en met fase 3a Verwerving (tot oktober 2023).

Met dit herijkte projectplan en faseplan 3b Technische implementatie wordt budgettoekenning van € 4.036k gevraagd voor de periode oktober 01-10-2023 tot 01-01-2025.

Met goedkeuring van de Architectuur Board (AB) wordt tijdens fase 3b met de inbreng van de kennis van [REDACTED] en [REDACTED] o.a. de PSA en GEB afgerond. Op 26 maart 2024 is de PSA in de AB goedgekeurd.

Tijdens de technische implementatie onderscheiden 4 onderdelen in fase 3b (zie planning voor detaillering):

- a) Voorbereiding technische implementatie (validatie user story's).
- b) Technische implementatie (configuratie, aansluiten op UWV en opleveren [REDACTED]).
- c) Voorbereiden en inrichten beheer en doorontwikkeling (multidisciplinair team, procedures en afspraken).
- d) Voorbereiden fase 3C business implementatie (uitrolscenario, communicatie, trainings methodes en middelen en change). Op basis van de huidige inzichten zal de impact op nieuwe of veranderende processen na de fase 'Vorbereidingsdiensten' bekend zijn. Dit zal na Q1 2024 zijn.

Met [REDACTED], de uitvoering K&S en staf- en lijnafdelingen, en divisies wordt een implementatieplan opgesteld.

De PSA, GEB en het hierboven genoemde implementatieplan vormen de basis voor het herijkte projectplan fase 3c; Business implementatie. Dit herijkte projectplan wordt in Q3 2024 opgeleverd mede ten behoeve van de budgettoekenning voor fase 3c.

Op basis van huidige situatie en inzicht is de budgetindicatie voor fase 3b geschat op €4.358k.

Voor fase 3c en 3d, de business implementatie & uitfaseren K3CR, is in dit herijkte projectplan het budget verhoogd naar €2.809k. Dit wordt in het volgende herijkte projectplan (faseplan) voor fase 3c uitgewerkt en verwerkt tot een aanvraag voor vrijgave van de benodigde funding voor fase 3c en op later moment voor fase 3d. Dit budget is exclusief kosten voor de business implementatie van [REDACTED] bij andere divisies. De divisies dienen de kosten voor opleidingen en aanpassingen van procedures etc. zelf te dragen.

In het onderstaande is uitgegaan van 8 weken uitrol, met een tijdelijke inhuur om dienstverlening op peil te houden van maximaal 42 fte. Onderstaande kosten zijn verdeeld over fase 3b en fase 3c.

Voor de migratie van K3CR naar [REDACTED] oplossing is de inschatting dat voor de migratie sec nodig is:

- € 960 K Kosten training 1200 medewerkers K&S 2 dagen training
- € 190 K Kosten ten gevolge van productieverlies in 2024 zitten niet in de projectbegroting en worden geacht door regulier opgevangen te worden. Indien er financiële ruimte ontstaat zal het project in overleg met de opdrachtgever deze kosten opvangen.

Nu de leverancier bekend is zijn ook de licentiekosten bekend voor fase 3c. Uitgaande van directe afname (aanne) van een deel van de licenties per september bedragen de licentiekosten in 2024 € 85k

Met bovenstaande inzichten is de begroting voor fase 3b en 3c bijgesteld. Een verdere detaillering vindt plaats in het herijkte projectplan dat voor fase 3c wordt gemaakt in Q3 2024.

Voor de volledige technische- en businessimplementatie is een budgetindicatie afgegeven van €7.167k waarmee dit project inclusief de afgeronde fases 1 en 2 uitkomt op een totaal van €9.210k.

Aangezien het totale project boven de €5 Mln. uitkomt is dit project op het Rijks ICT dashboard opgenomen en komt in aanmerking voor een BIT-toets en is een CIO oordeel/advies opgesteld. Het project is inmiddels aangemeld en bevindt zich in portefeuille. Of en wanneer er een BIT-toets plaats zal vinden is dus nog onbekend.

Issue en risico's

In augustus 2023 heeft er een derde CRSA sessies plaatsgevonden waarbij de focus lag op de technische implementatie. Nu de leverancier bekend is, worden in de voorbereiding vervolg risicosessies gehouden waarbij de focus op de technische- en businessimplementatie zal liggen.

Er is op peildatum 30-9-23 één issue gedefinieerd en twee risico's met hoge prioriteit:

Projectnaam:	Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode, UN1234:	Projectcode UN1001 / Traject VKCC
Datum:	27-6-2024
Versie:	V1.0

- Issue: op belangrijke onderdelen lijkt er tussen hetgeen door ████████ is aangeboden en dat wat UWV verwacht een gap. Op één punt is dit inmiddels duidelijk geworden: de wijze van migratie/uitrol (big bang versus gefaseerd). Deze is inmiddels geadresseerd, doordat er waarschijnlijk gekozen wordt voor een soort Big Bang scenario. Dit is tijdens het schrijven van dit plan nog onderwerp van gesprek.
- Risico's
 - Medewerkers K&S krijgen te veel veranderingen gelijker tijd te verwerken. Waardoor resources niet tijdig beschikbaar zijn.
 - Niet alle voor UWV gebouwde maatwerkfunctionaliteit in K3CR wordt gedekt door het nieuwe CRM standaardpakket. Dit dwingt tot aanpassen van werkwijzen aan geboden standaard functionaliteiten. Hierdoor vergroot de complexiteit/impact van de change. Binnen de fase Business Implementatie 3c zal dit dienen te worden geadresseerd door het MT Uitvoering.

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode UN1001 / Traject VKCC

Datum:
Versie:

27-6-2024
V1.0

Inhoud

Managementsamenvatting	1
Aanleiding en voorstel	5
Bijdrage aan organisatiedoelstelling	5
Projectdoelstelling	6
Samenhang doelstellingen, projecten	7
Maakbaarheid projectresultaten	8
Verantwoording gekozen scenario	8
Besturing en stakeholders	10
Projectresultaat en scope	12
Kwaliteit	15
Planning	17
Issues, kansen, risico's & maatregelen	18
Financiën	20
Structurele meerkosten	22
Kwantitatieve baten	23
Kwalitatieve baten	23
Communicatie	24
Personele consequenties	24
Versiebeheer	24
Bijlage 1 Product Breakdown Structure	26
Bijlage 2 Gedetailleerde planning	28
Bijlage 3 Definitielijst	29

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode UN1001 / Traject VKCC

Datum:
Versie:

27-6-2024
V1.0

Aanleiding en voorstel

VK3CR (Vernieuwen Klanten Contact Centrum Contact Registratie) is één van de drie projecten van het traject VKCC (Vernieuwen K3CR en CCD Complex).

De andere twee projecten zijn:

- Vernieuwen CCD (Contact Center Dienstverlening) en
- Huis op Orde.

De systeemcomplexen K3CR en [REDACTED] vormen de primaire systemen die gebruikt worden bij het afhandelen van klantcontact. K3CR wordt o.a. ingezet voor de registratie van klantcontacten en als kennisbank. Onder CCD (Contact Center Dienstverlening) vallen meerdere systemen die processen ondersteunen voor het routeren van de cliënt naar de juiste medewerker, het chatkanaal, telefonieplatform, workforce management en klantervaring.

De toevoeging "complex" wordt gebruikt omdat onder het huidige aflopende contract meerdere systemen vallen.

Door aflopende contracten moeten de daaronder vallende systemen worden vervangen. Dit biedt momentum om de vandaag ervaren beperkingen aan te pakken omdat de huidige systemen end-of-life zijn. De aanstaande vervanging van deze primaire systemen biedt het UWV en het KCC (Klanten Contact Centrum) de kans om een stap voorwaarts te maken.

Gestart wordt met de verwerving van CRM-functionaliteiten omdat deze leidend is ten opzichte van de beoogde Contact Center-functionaliteiten. Deze worden uitgevoerd in zelfstandige projecten. Evenals het project HoO. Dat project maakt de weg vrij om de nieuwe systemen te kunnen uitrollen en is daarmee cruciaal voor het succes van de andere twee projecten.

De drie zelfstandige projecten hangen in hoge mate met elkaar samen. Vanwege de onderlinge verwevenheid vallen de drie projecten onder één centrale besturing (overall projectmanagement en stuurgroep). Samen zijn de drie projecten bepalend voor het ontstaan van een toekomst vast IV landschap waarmee UWV haar ambities op het gebied van klantgerichte dienstverlening waar kan maken. Tevens is dit onderdeel van het medewerker ondersteunende deel van het dienstverleningsplatform.

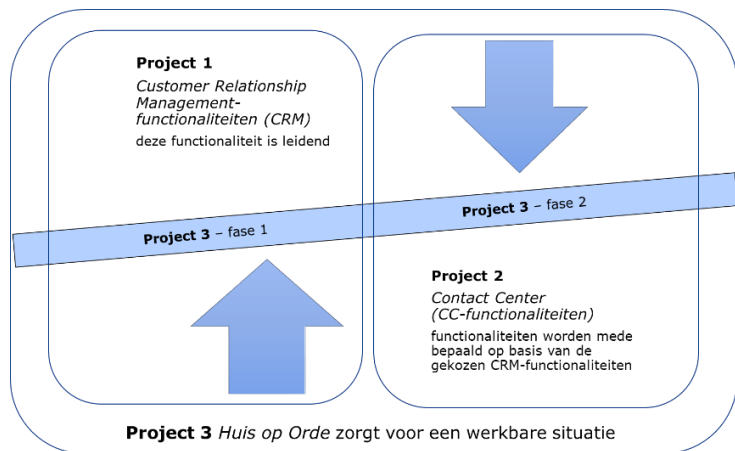
K3CR Complex

K3CR (Klanten Contact Centrum Contact Registratie) omvat de belangrijkste klantregistratie elementen zoals contactregistratie en terugbelverzoeken. In de markt komen we deze functies tegen onder de naam CRM-functionaliteiten (Customer Relationship Management).

Na de aanbestedingsfase is in september 2023 de opdracht definitief gegund aan [REDACTED] als softwareleverancier en [REDACTED] als implementatiepartner.

U leest nu het faseplan voor de Technische implementatie (fase 3b) en tevens een geactualiseerd projectplan **Vernieuwing K3CR**.

Een volgende herijking en faseplan voor fase 3c Business implementatie volgt in Q3 2024.



Bijdrage aan organisatiedoelstelling

Dit project is rand voorwaardelijk voor het bereiken van een hoger niveau van persoonlijke en waardevolle dienstverlening en is daarom opgenomen in het UIP 2023 – 2027 onder de strategische doelstelling "Betere digitale dienstverlening". De functionaliteit van K3CR is 'mission critical' voor K&S.

Projectnaam:	Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode, UN1234:	Projectcode UN1001 / Traject VKCC
Datum:	27-6-2024
Versie:	V1.0

Voor cliënten die gebruik maken van onze dienstverlening zijn we één UWV. Dat betekent dat voor cliënten duidelijk is hoe zij in contact komen met UWV en voor welke soorten dienstverlening ze bij UWV terecht kunnen. Eén UWV betekent ook dat we één loket bieden waarachter de dienstverlening in samenhang wordt aangeboden en consistent is. Dat loket kan zowel digitaal, telefonisch als fysiek zijn: cliënten kunnen gebruik maken van hun voorkeurskanalen in de dienstverlening. Cliënten die gebruik maken van onze dienstverlening ervaren een drempelloze reis door UWV heen en ervaren onze dienstverlening als persoonlijk en waardevol: ze voelen zich gehoord, gezien en geholpen.

Dit is in lijn met het dienstverleningsconcept: om goed te kunnen volgen wie de cliënt is en waar de cliënt zich bevindt in het proces, zijn we in staat beter regie te voeren op de klantreis.

Wie	Meerwaarde	Akkoord divisie (als eindgebruiker of namens klant)
Cliënt...	kan, ongeacht welk kanaal gebruikt wordt, de ervaring krijgen dat de dienstverlening naadloos op elkaar aansluiten met een omnichannel ervaring. (cliënt ervaart één UWV)	Conform initiële Projectplan
Cliënt...	profiteert van systemen die meebewegen in ontwikkelingen in de markt en in de veranderende behoeftes van cliënten	
KCC medewerker...	kan volgen wie de cliënt is en waar de cliënt zich bevindt in het proces zodat beter regie kan worden gevoerd op de klantreis	
Medewerkers K&S.. & Medewerkers overige divisies...	worden ondersteund door systemen die gebruiksvriendelijk zijn en meebewegen in ontwikkelingen in de markt en in de veranderende behoeftes van burgers en bedrijven	

Projectdoelstelling

In het project VK3CR zorgen we voor de aanbesteding en implementatie van de vervanger van het huidige systeem K3CR (Klanten Contact Centrum Contact Registratie) met als belangrijkste klantregistratie elementen contactregistratie en terugbelverzoeken. In de markt komen we deze functies tegen onder de naam CRM.

Fase 3 omvat de gehele implementatie en is onderverdeeld naar 4 sub-fases:

Fase 3a kende als subdoelstelling gunning en ondertekening contractdocumenten door RvB.

Fase 3b kent als subdoelstelling Technische implementatie en inrichting van beheer en doorontwikkeling van de verworven oplossing. Tevens vindt de voorbereiding op de business implementatie plaats.

Fase 3c kent als subdoelstelling Business implementatie van de verworven oplossing.

Fase 3d kent als subdoelstelling nazorg en het uitfaseren van K3CR.

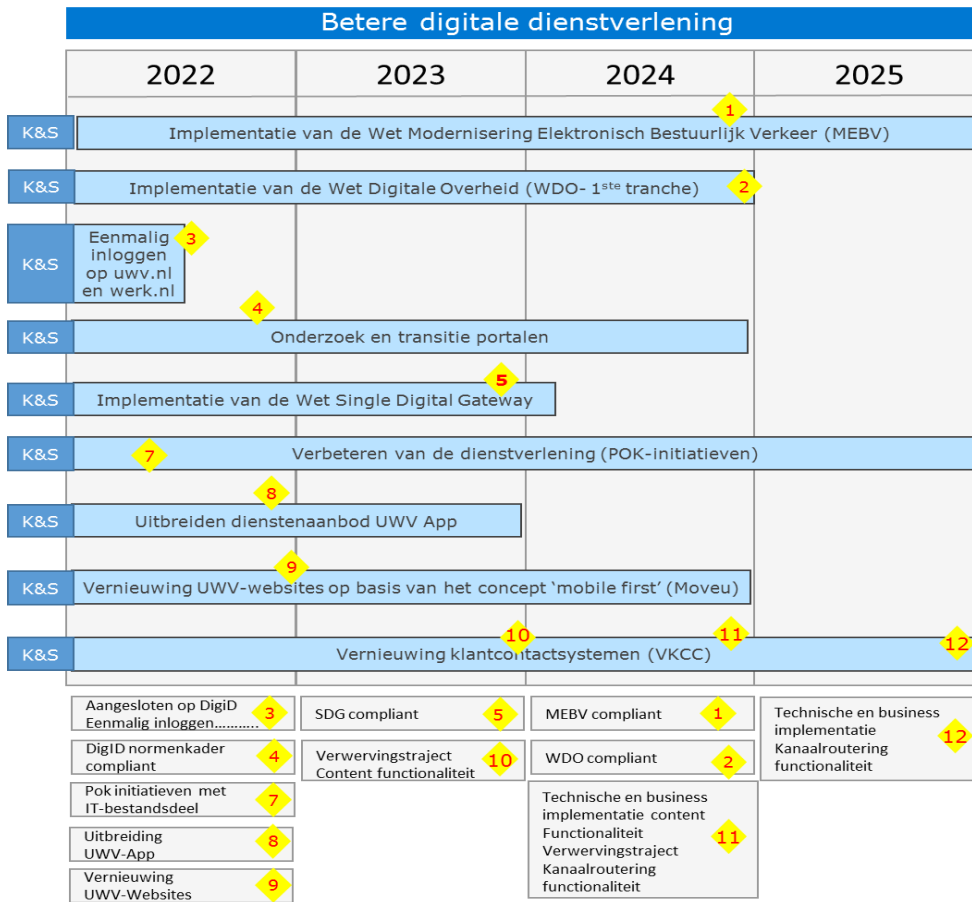
Uiteindelijk doel is om met toekomstgerichte en wendbare (standaard) software oplossing bij te dragen aan de organisatiedoelstelling.

De aanbesteding is nadrukkelijk geen as-is aanbesteding: de gevraagde functionaliteiten gaan verder dan het huidige pakket aan. VK3CR is een stap naar voren om marktconforme technieken toe te passen zodat integraties (zoals b.v. Chatbot) eenvoudiger mogelijk zijn en K&S zijn/haar medewerkers hulpmiddelen biedt die een verbetering in de dienstverlening mogelijk maken. Zij krijgen straks een geïntegreerd systeem met AI onderdelen en hoeven straks minder schermen open te zetten voor een juist klantbeeld.

Projectnaam:	Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode, UN1234:	Projectcode UN1001 / Traject VKCC
Datum:	27-6-2024
Versie:	V1.0

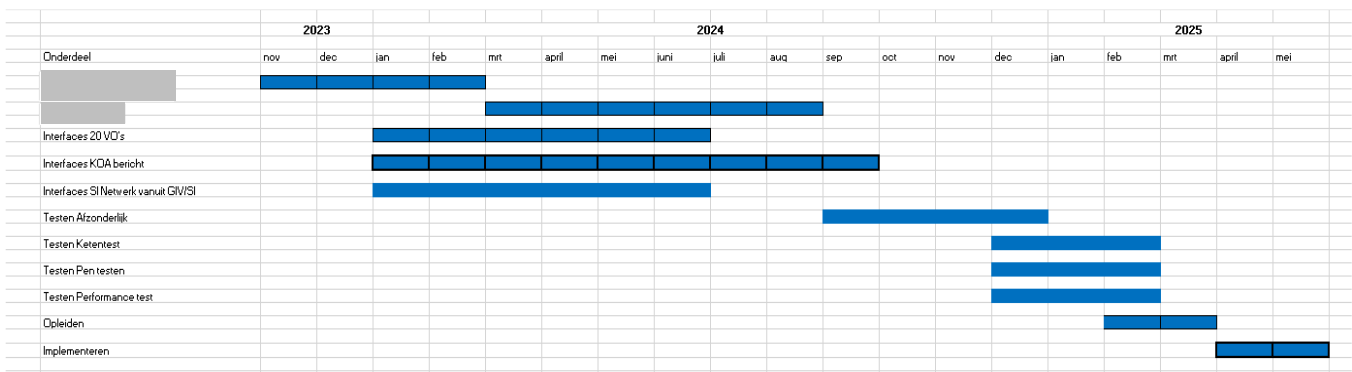
Samenhang doelstellingen, projecten

VKCC maakt onderdeel uit van een roadmap naar betere digitale dienstverlening, conform paragraaf 1.1 in het UIP 2023-2027. Zie nummers 10, 11 en 12 in onderstaande afbeelding:



Doelstelling van het Klant Contact Registratie Systeem (CRS) is het succesvol implementeren de verworven functionaliteit ter vervanging van het huidige systeemcomplex K3CR. Hiermee vindt tevens de ontvlechting van het legacy landschap plaats om zo het contact met cliënten over alle kanalen heen consistent te laten plaatsvinden. Aangezien de verworven functionaliteit voor klant contact registratie onderdeel is van een CRM-suite van functionaliteiten zal er binnen UWV een lange-termijn visie opgesteld worden voor de vervanging van eventueel andere applicaties binnen het huidige UWV-landschap.

Vernieuwing K3CR is onderdeel van het VKCC-traject:



Traject VKCC

VKCC is aangemerkt als strategisch project en is randvoorwaardelijk voor een verbeterde digitale dienstverlening van UWV en heeft daardoor hoge prioriteit.

Projectnaam: Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
 Projectcode, UN1234: Projectcode UN1001 / Traject VKCC
 Datum: 27-6-2024
 Versie: V1.0

Omdat het voor de definiëring van de PSA en GEB noodzakelijk is dat de leverancier bekend is, worden gedurende de technische implementatiefase de PSA en de GEB('s) opgesteld. Voor de PSA geldt dat deze in overleg met de leverancier wordt opgesteld. Dit is afgestemd met, en akkoord bevonden door de Architectuur Board (Besluit AB dd. 1-8-2023).

Overige raakvlakken

Er is veel maatwerk in de omgeving van K3CR. Het nieuwe dienstverleningsconcept vraagt meer functionaliteiten dan de huidige systemen kunnen leveren. Om dit op een juiste manier aan te laten sluiten op een standaard systeem, moet niet alleen het gehele K&S ICT-landschap meebewegen, het heeft ook gevolgen voor andere divisies (K3CR lite gebruikers).

Dit raakt ook een groot aantal verandertrajecten die al lopen of gaan lopen. Gezien de meerjarige doorlooptijd van dit project, blijven we de omgeving bewaken. In het oorspronkelijke projectplan VK3CR staan afhankelijkheden genoemd. Deze gelden nog steeds en betreffen:

- Relatie met KWNT.
- Nieuwe ontwikkelingen binnen K&S.
- Nieuwe ontwikkelingen binnen WERKbedrijf.
- Nieuwe ontwikkelingen binnen E-werken gem. VZ.

Maakbaarheid projectresultaten

De agile werkwijze van [] en UWV is herkenbaar in de formering van een gezamenlijk multidisciplinair team.

We onderscheiden de onderdelen (zie [planning](#)):

- Voorbereiding technische implementatie
- Technische implementatie
- Voorbereiden en inrichten beheer
- Voorbereiden voor fase 3C business implementatie

Benodigd zijn in fase 3b:

Management en ondersteuning	DevOps	Kennishouders	Gebruikers
Project management (2 FTE)	Product owner (1 FTE)	Kennisbeheer (4 FTE), zwaartepunt ligt in Q2 2024	Uitvoering (geschat totaal 1 FTE), verdelen over KA Werknemer, KA Werkgever, Coach en Teamleider
Product manager (0,5 FTE)	Analist (2 FTE)	Academie (2 FTE)	Divisies (1FTE)
Implementatie manager (1 FTE)	Procesontwerper (0,5 FTE)	Leveranciersmanagement (0,2 FTE)	Overig (0,5 FTE)
Communicatie adviseur (0,4 FTE)	Beheer IV (2 FTE)	IB&P (1 FTE)	
	Architect (2 FTE)	BC&K en performance analyse (2 FTE)	
	Tester (1 FTE)	WFM (0,2 FTE)	
3,9 FTE	8,5 FTE	9,4 FTE	2,5 FTE
Totaal 24,3 FTE			

Het **gemiddeld** aantal benodigd FTE staat hierboven genoemd. Dit betekent dat het zwaartepunt van de werkzaamheden varieert per periode.

Voor uitgangspunten en randvoorwaarden, zie initieel projectplan. Gehanteerde uitgangspunten bij fase 3A Verwerving en gunning blijven van kracht in fase 3B.

Verantwoording gekozen scenario

Projectnaam:	Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode, UN1234:	Projectcode UN1001 / Traject VKCC
Datum:	27-6-2024
Versie:	V1.0

Fase 3B VK3CR maakt onderdeel uit van het scenario binnen VKCC waarbij de functionaliteiten van K3CR worden vervangen. De gerealiseerde CRM-functionaliteiten zijn het uitgangspunt voor het project waarin de vervanging van CCD wordt aanbesteed en gerealiseerd.

Binnen Fase 3B is onderstaand scenario om de technische implementatie te realiseren. Dit is verder uitgewerkt in hoofdstuk Projectresultaat en scope:

Vorbereiding

Realisatie oplossing

Integratie

Acceptatie

Voor de uitvoering is gekozen voor een thematische aanpak en gebruik van agile technieken.

- **SAFE en Scrum**

De Gehanteerde implementatiemethodiek is [REDACTED]
Dit is een in 2020 door [REDACTED]'s Europese Center of Excellence ontwikkelde methodiek gebaseerd op jarenlange ervaring met [REDACTED] implementaties en de daar uit geleerde lessen. Het is inpasbaar in de door het door UWV gehanteerde SAFe en Scrum en biedt specifieke elementen voor [REDACTED] implementaties. Het kent 6 fasen van ontwerp tot aan beheer (Discover, Define, Refine, Test/Train, Deploy and Operate). De voordelen van de methodiek zijn dat:

- er een gestandaardiseerde werkwijze waarin de gebruiker centraal staat en de businessdoelstellingen worden gerealiseerd (onder andere door de implementatie vanuit persona's in te steken (bij [REDACTED] specialisten bekend als "user centric design");
- de projectrisico's worden verkleind door standaard templates en "versnellers" toe te passen (o.a. voor het neerzetten van een voor geconfigureerde ontwikkelomgeving en testautomatiseringstoepassingen);
- voorspelbaarheid wordt vergroot, focus is aangebracht en geleerde lessen snel worden toegepast met efficiëntie en tempo als gevolg.

- **Ingericht beheer**

Het beheer zal –zoveel als mogelijk– de huidige beheerprocessen volgen en worden geborgd in een multidisciplinair team dat zowel beheer als doorontwikkeling als doel krijgt. Beheerders draaien vanaf september/oktober mee in het project. Voor de tijdelijke ondersteuning van een eventueel benodigde dubbele beheersituatie zal, indien nodig, capaciteit worden ingehuurd bij de implementatiepartner of andere externe partij.

Uitgangspunt is dat het beheer moet staan bij de start van de start van fase 3C Business implementatie.

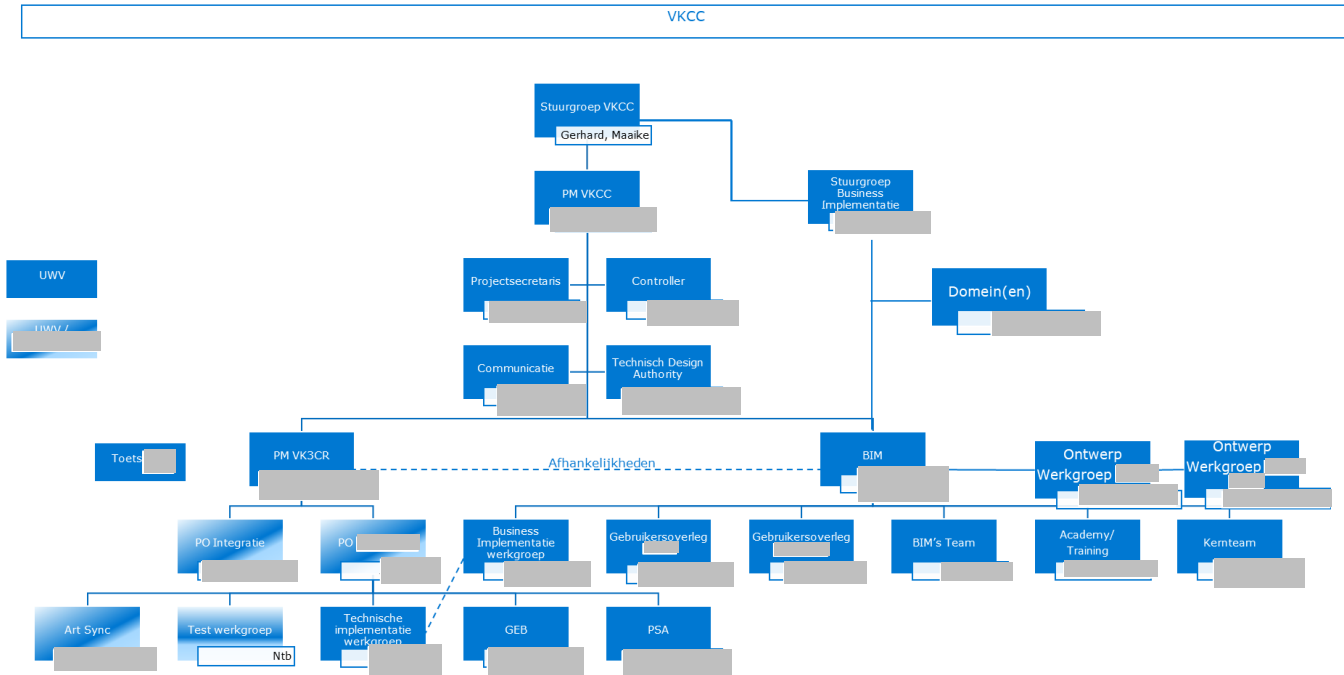
Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode UN1001 / Traject VKCC

Datum:
Versie:

27-6-2024
V1.0

Governance plaat project VKCC



Samenstelling VKCC stuurgroep:

- Opdrachtgever:
 - Gerhard Hagedoorn, directeur IV K&S
- Senior Users:
 - Maaike Verharen, directeur Uitvoering K&S
 - [redacted] manager KCC Zuid
- Senior leveranciers:
 - [redacted] vertegenwoordigt leveranciers
 - [redacted] (K&S DD Contentmanagement)
 - [redacted] manager C-ICT
 - [redacted] (Inkoop) – agenda lid tenzij aanbestedingsonderwerpen
 - [redacted] – agenda lid tenzij aanbestedingsonderwerpen
- Senior gebruiker:
 - [redacted] (Klantencontact regio Zuid)
- QA:
 - [redacted] (HRM OPP Algemeen)
 - [redacted] (IV BC&K)
- *Projectmanager VKCC:* [redacted]

De stuurgroep wordt per fase geëvalueerd qua samenstelling. En na oplevering van de voorbereidingsdiensten begin 2024 zal [redacted] als supplier toetreden tot de stuurgroep.

Projectnaam:	Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode, UN1234:	Projectcode UN1001 / Traject VKCC
Datum:	27-6-2024
Versie:	V1.0

Samenstelling BI stuurgroep

- Opdrachtgever
 - Maaïke Verharen (executive)
- Projectmanagement (BIM)
 - ██████████
- Senior Leveranciers
 - ██████████
- Senior User
 - ██████████
 - Vertegenwoordiger divisie WB
 - Vertegenwoordiger divisie SMZ
 - Vertegenwoordiger Uitkeren
 - Vertegenwoordiger divisie Gegevensdiensten

Deze Stuurgroep richt zich op het samen met andere divisies implementeren van ██████ in de business. Deze Stuurgroep BI valt onder de VKCC Stuurgroep. Deze Stuurgroep heeft geen zelfstandige besluitvorming wat betreft scope, budget, planning etc.

Business Implementatie

In fase 3b vinden alle voorbereidingen plaats voor het succesvol implementeren van ██████ over K&S en overige divisies ██████████. Deze voorbereidingen worden door de Business Implementatie Manager ██████████ uitgevoerd en aangestuurd.

Binnen de onderdelen:

Ontwerp Werkgroep ██████████ > Nog te bepalen voorstel DB: meest logisch een verantwoordelijke vanuit de Uitvoering dan wel onder delegatie bij ProductOwner beleggen...

Communicatie => ██████████

Gebruikersoverleg K&S => ██████████

Gebruikersoverleg Divisies => nog te bepalen voorstel DB: zou dit vanuit ██████████ organiseren tbv consistentie en keuzes

Academie/Training => ██████████

Overige overlegvormen die zijn ingericht voor fase 3b (en 3c):

- Daily stand-ups binnen DevOps team en project management
- Art sync (operationeel project overleg) – vanaf september 2023 svp onderdeel maken van de PI planning en rituelen van K&S IV/DD clusters om afhankelijkheden en risico's inzichtelijk te hebben/mitigeren.
 - De deelnemers vertegenwoordigen het project VKCC, de leverancier, stafdiensten en gebruikers/beheerders van het nieuwe systeem.
 - Zij leveren binnen gestelde criteria de producten op en beheren de back-log en planning.
- Klankbordgroep (strategisch)
 - Deelnemers vertegenwoordigen alle divisies binnen UWV.
 - Zij worden geïnformeerd over de status van het project en informeren op basis daarvan hun achterban.
- Gebruikersgroep divisies ██████████
 - Deelnemers vertegenwoordigen alle divisies binnen UWV.
 - Zij hebben een stem en mandaat in het ontwerp van ██████████
 - Zij worden geïnformeerd over de status van het project en informeren op basis daarvan hun achterban
- Implementatie Board (tactisch en uitvoerend)
 - Gemandateerde deelnemers van de verschillende gebruikers-afdelingen van K&S. Zij nemen besluiten over vraagstukken die ontstaan m.b.t. de configuratie/inrichting van het nieuwe systeem.

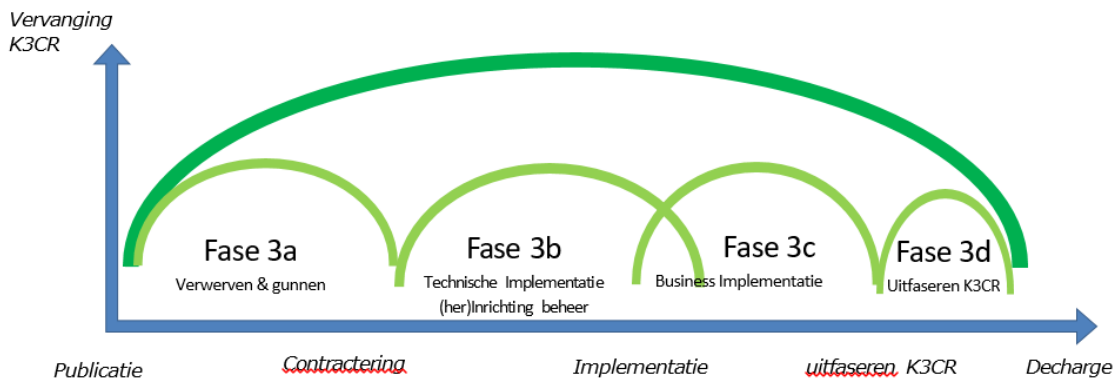
Projectnaam:	Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode, UN1234:	Projectcode UN1001 / Traject VKCC
Datum:	27-6-2024
Versie:	V1.0

- Bijeenkomst Update VKCC
 - Maandelijkse bijeenkomst voor alle betrokkenen en geïnteresseerden in het VKCC-traject.
- Technical Design Authority
 - De TDA zal in de technische implementatiefase verder vorm krijgen. Dit overleg zorgt dat de juiste technische besluiten worden genomen die ook de business kunnen raken. Zowel architecten van [redacted] als UWV nemen hieraan deel. De TDA adviseert de stuurgroep en geeft richtlijnen waar interfaces qua doelarchitectuur aan dienen te voldoen.. De implementatieboard wordt geraadpleegd en heeft een stem in inrichtingsvraagstukken.
 - In de TDA zitten [redacted] (vz), [redacted] ([redacted]) en [redacted] ([redacted])

Aangezien het totale projectbudget boven de €5 Mln uitkomt is dit project aangemeld bij de Adviescommissie ICT-toetsing (AcICT, voorheen BIT). Het projectdossier is sinds juni 2023 in handen van de AcICT. Voornamelijk wordt dit project door AcICT in portefeuille gehouden. Een concept CIO oordeel/advies is opgesteld gedurende fase 3a.

Projectresultaat en scope

De faseringen binnen het project VK3CR:



Met fase 3b bereiken we een succesvolle technische implementatie waarbij we ervoor zorgdragen dat het nieuwe systeem aansluit op de bestaande infrastructuur (voorbereid vanuit het project HoO) en waarbij het maatwerk in het landschap van K&S is gereduceerd en daarmee eenvoudiger te beheren. Hier is een grote afhankelijkheid met tijdige oplevering van projectresultaten Huis op Orde.

Dit is een voorwaarde voor de projectdoelstelling: het realiseren van een wendbaar en toekomstgericht systeem en werkwijze, als één van de randvoorwaarden, voor het optimaliseren van een persoonlijke en waardevolle dienstverlening, klantgericht en efficiënt.

In bijlage 1 is een gedetailleerde product breakdown structure opgenomen op basis van onderstaande fasering:

- Vorbereiding
- Uitvoeren technische implementatie
 - Inrichten
 - Aansluiten
- Vorbereiden en inrichten MDT voor beheer en doorontwikkeling
- Vorbereiden voor fase 3C business implementatie

Projectnaam:	Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode, UN1234:	Projectcode UN1001 / Traject VKCC
Datum:	27-6-2024
Versie:	V1.0

A. Voorbereiding

In deze fase worden zowel governance - als inhoudelijke workshops georganiseerd. De inhoudelijke workshops zijn onderverdeeld in proces-, integratie en functionele workshops. Voor elk inhoudelijk gebied worden gerelateerde onderwerpen op basis van het Programma van Eisen (PvE) uitgewerkt. Eisen voor een functioneel gebied worden vervolgens uitgewerkt in concept user story's.

Demo's per functioneel gebied worden voorbereid ter validatie van de user story's. De best practices worden per onderwerp gedeeld tijdens de workshops. Middels een oefening wordt gevalideerd of er nog aspecten missen in de user story's. Eventueel openstaande punten worden opgelost en aangevuld in de user story's.

De (aangepaste) user story's worden gevalideerd en goedgekeurd.
Van wijzigingen wordt bepaald of ze binnen de scope van het PVE vallen.

Omdat tijdens de workshops validatie plaatsvindt, betekent dit dat voorafgaand aan de workshops veel voorbereidende werkzaamheden moeten plaatsvinden. Voor UWV betekent dit dat van oktober tot eind november aanvullende vragen van [REDACTED] over de eisen in het PvE beantwoord moeten worden. Deze voorbereidingen worden gedaan door consultants van [REDACTED] samenwerking met een kernteam van consultants, analisten en beheerders aan de kant van UWV én door specifieke kennishouders. Kennishouders variëren van klantadviseurs tot privacy-officers al naar gelang het onderwerp van de workshop.

De 'governance' workshops leveren in Q4 2023 op:

- Concept SLA (Service Level Agreement)
- Concept DFA (Dossier Financiële Afspraken)
- Concept acceptatieprocedure
- Procedure wijzigingen

De inhoudelijke workshops leveren in Q4 2023 op:

- Plan van Aanpak
- Gevalideerde en beschreven dienstverleningsprocessen
- Gevalideerde eisen en user stories
- Product backlog
- Gevalideerd ontwerp

De user stories staan vermeld in het Programma van Eisen en worden in de Voorbereidingsfase nader gedefinieerd/getoetst aan de dienstverleningsprocessen en aangevuld met acceptatiecriteria. Vervolgens opgedeeld in sizes en verdeeld over Q4 2023 en Q1 en Q2 2024.

Aan het einde van de voorbereidingsfase resulteert dit in een definitief back log. Op basis daarvan vindt monitoring plaats of de geplande bouwactiviteiten tijdig plaatsvinden zodat de planning wordt gehaald.

Voor de benodigde capaciteit, zie Maakbaarheid.

B. Uitvoeren technische implementatie

Inrichten [REDACTED]

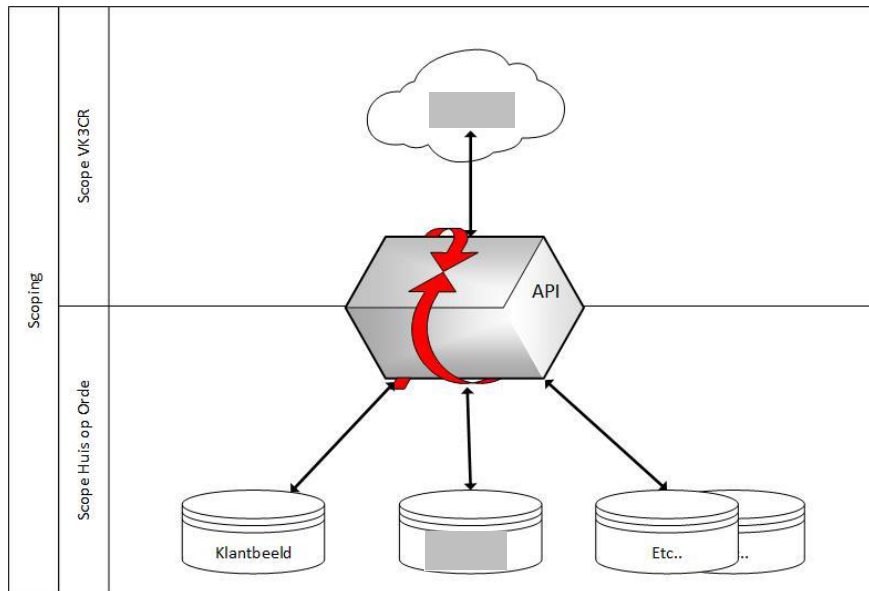
Nu duidelijk is wat er moet worden ingericht, volgt de inrichting zelf. Gewerkt wordt in driewekelijkse sprints en aan het einde van een sprint wordt een werkbaar deel opgeleverd en aan het project en de business getoond middels een demo. Tijdens deze demo valideren medewerkers uit het kernteam van UWV én kennishouders het opgeleverde increment/product.

Aansluiten [REDACTED] aan landschap

Een belangrijk besluit voor de aansluiting moet nog worden genomen in de voorbereidingsfase Q4 2023: gaan we gefaseerd implementeren of middels (een vorm van) big bang.

In de fase van aansluiting is de samenwerking met Huis op Orde maximaal. De scopeverdeling is als volgt:

Projectnaam:	Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode, UN1234:	Projectcode UN1001 / Traject VKCC
Datum:	27-6-2024
Versie:	V1.0



In deze fase wordt opgeleverd:

- Development omgeving (technisch)
- Training en conversie-omgeving (technisch)
- Dataconversieplan (technisch)
- Testplan (technisch)
- Data mapping (technisch)
- Ingericht CRM (technisch)
- UAT omgeving (User Acceptation Test) (technisch)
- Testrapporten voor UT, UIT, ST, FAT, GAT, PEN en Performance test
- Opgestelde processen en specs (technisch)
- SIT (System Intergation Test) (technisch)
- Gerealiseerde integraties/koppelingen (technisch)
- Voorbereide bouw conversie ((technisch)
- Draaiboek conversie naar Archief Database
- Aangepast communicatieplan
- Go/No go besluit stuurgroep op basis van testverslagen en advies

Binnen UWV leveren we tevens op:

- GEB
- PSA
- Definitieve SLA, DAP (Delivery at Place) en DFA
- Definitieve acceptatieprocedure
- Faseplan 3c Business Implementatie

Voor de benodigde capaciteit, zie [Maakbaarheid](#).

C. Voorbereiden en inrichten beheer

- Beheerplan (inclusief inrichting)
- Een volledig ingericht multidisciplinair team voor beheer en doorontwikkeling

Om ervoor te zorgen dat beheer is geborgd vanaf het moment dat de eerste UWV'er gebruik maakt van [redacted] zijn beheerders onderdeel van het multidisciplinaire team dat het product opbouwt. De extra inzet die dit kost, levert op langere termijn belangrijke kennisopbouw op.

Voor de benodigde capaciteit, zie [Maakbaarheid](#).

Projectnaam:	Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode, UN1234:	Projectcode UN1001 / Traject VKCC
Datum:	27-6-2024
Versie:	V1.0

D. Voorbereiden voor fase 3C business implementatie

- Business Implementatieplan ingericht op planning Faseplan 3b
- Content Ingerichte kennisbank
- Opleidingsplan
- Opleidingsmateriaal en strategie
- Implementatieplan nieuwe processen
- Implementatiescenario
- Aangepast communicatieplan
- Go/No go besluit stuurgroep op basis van testverslagen en advies

Onder leiding van de implementatiemanager zal de business implementatie nader vorm krijgen in deze fase. Opleiden, Communicatie en Veranderen zijn daarbij belangrijke pijlers. Op deze pijlers zal de taak van Implementatiemanager worden gestoeld.

Tevens zal aandacht worden besteed aan stakeholdermanagement. Het betrekken van alle lagen binnen K&S én andere divisies die worden geraakt met de komst van [REDACTED] is daarvan een belangrijk onderdeel.

Voor de benodigde capaciteit, zie [Maakbaarheid](#).

Buiten scope 3B:

- Mogelijke bredere inzetbaarheid van de CRM-applicatie binnen UWV.
- Datacleansing.
- Koppeling van backoffice applicaties met de API-gateway die zorgt voor de gegevensoverdracht van en naar de CRM applicatie. Dit onderdeel ligt binnen de scope van het deelproject Huis op Orde. Gezien de afhankelijkheid wordt met dit project nauw afgestemd

Kwaliteit

Voor het bewaken en borgen van de kwaliteit qua techniek en juiste inrichting [REDACTED] is met [REDACTED] een drietal audits overeengekomen. De audits zijn gepland voor de start van de bouwfase, na een aantal sprints en aan het einde van de bouwfase. Inmiddels is de eerste audit afgerond met een positief resultaat, hierin wordt bevestigd dat UWV/[REDACTED] de juiste keuzes hebben gemaakt.

Daarnaast is een "fasttrack" met [REDACTED] concreet betekent dat een team van [REDACTED] meekijkt naar optimaal gebruik [REDACTED] op basis van voorgaande implementaties [REDACTED] en lessons learend. En UWV heeft directe mogelijk via fasttrack vraagstukken neer te leggen en controles te laten uitvoeren.

De maakbaarheid voor wat betreft de gewenste situatie is vóór de definitieve contractering getoetst middels een Proof of Delivery (PoD). Daarin heeft de geselecteerde leverancier aangetoond dat het betreffende pakket voldoet aan de minimaal gestelde acceptatiecriteria vanuit verschillende perspectieven:

- Gebruikersvriendelijkheid
- Beheer
- Content en Kennis
- Integratie
- Rapportage

Baseline voor de op te leveren producten zijn de in de PVE beschreven functionele- en non-functionele eisen die na de inhoudelijke workshops leiden tot een definitief backlog. De 3-wekelijkse iteraties zorgen voor korte feedback loops waarin kwaliteit wordt bewaakt.

Om kwaliteit te borgen worden opgeleverde producten als onderdeel van elke sprint getest en getoetst aan deze eisen. En getoond tijdens de demo's aan het eind van elke sprint. Hierbij wordt gewerkt volgens het integrale testplan gewerkt. Tijdens de voorbereidingsfase wordt het integrale testplan met de leverancier opgesteld. Hierin worden in elk geval onderstaande onderdelen opgenomen:

- Functionele Applicatie test
- Gebruikers Acceptatietest

Projectnaam:	Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode, UN1234:	Projectcode UN1001 / Traject VKCC
Datum:	27-6-2024
Versie:	V1.0

- SIT (System Integration Test)
- Security test
- Performancetest
= geeft inzicht of responsetijden van de systemen acceptabel zijn)
- PEN-test
= penetratietest, een toets op kwetsbaarheden in het systeem en de verbindingen waarbij getracht wordt in te breken in het systeem)

De Technical Design Authority (met architecten van [REDACTED] en UWV) adviseert de stuurgroep over afwijkingen op basis van het goedgekeurde ontwerp en/of architectuur uitgangspunten. Ook architectuur keuzes naar aanleiding van integratievraagstukken worden in de AD besproken en vastgesteld. Dit vertaalt zich uiteindelijk in de PSA die dan weer door de AB wordt vastgesteld.

De implementatieboard onder voorzitterschap van de BIM beslist over inrichtingskeuzes van [REDACTED] zelf. De opgeleverde producten zoals deze staan beschreven in het definitieve backlog worden geaccepteerd door de senior user. Aangevuld met eventuele changes. Het eindrapport wordt ter acceptatie aangeboden aan de stuurgroep.

De stuurgroep stelt tevens vast:

- SLA
- DFA
- DAP
- Procedure wijzigingen
Acceptatieprocedure

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

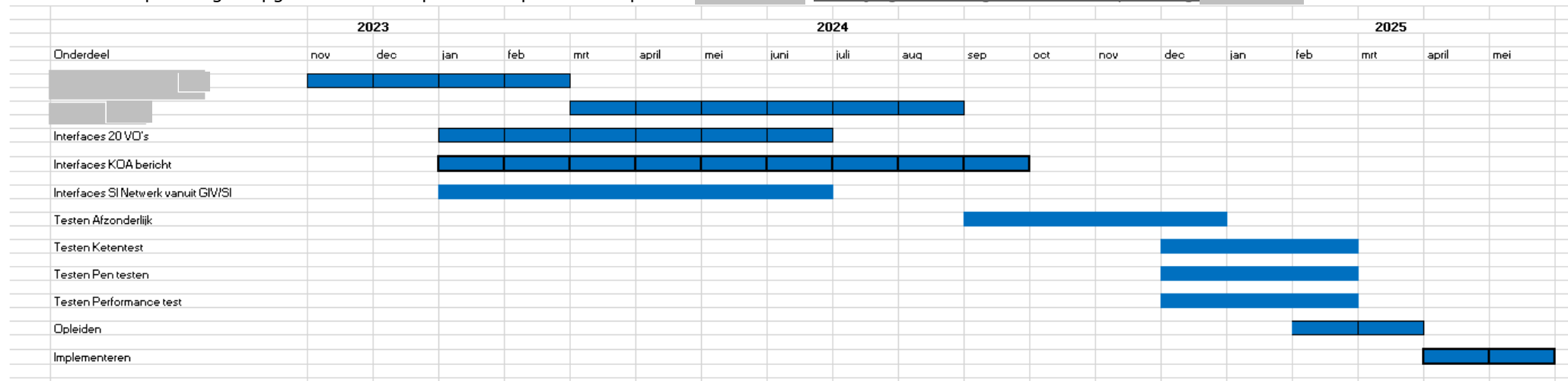
Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode UN1001 / Traject VKCC

Datum:
Versie:

27-6-2024
V1.0

Planning

Onderstaande planning is opgesteld o.b.v. input van implementatiepartner [Zie bijlage 2 voor gedetailleerde planning](#)



Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode UN1001 / Traject VKCC

Datum:
Versie:

27-6-2024
V1.0

Issues, kansen, risico's & maatregelen

Augustus 2023 heeft een eerste CRSA plaatsgevonden. Na afronding van de voorbereidingsfase vindt een 2^e CRSA plaats. Zodra de Backlog gereed is zal worden met het oog op het testplan een PRSA plaats om de productrisico's in kaart te adresseren en waar nodig te mitigeren.

Risico's zijn opgenomen in een risico-log en worden gemonitord in de art-sync

Issue
<p>Op belangrijke onderdelen lijkt er tussen hetgeen door [redacted] is aangeboden en dat wat UWV verwacht een gap. Op één punt is dit inmiddels duidelijk geworden: de wijze van migratie/uitrol (big bang versus gefaseerd).</p> <p>Gap aanbieding [redacted] versus behoeften UWV +05 - >dan 10.000K Baten PM VKCC 30-9-2023:</p> <p>1. overleg met IV is in september gestart om te kijken naar technische (on)mogelijkheden van diverse migratiescenario's. Raadpleging van de business volgt zo spoedig mogelijk.</p> <p>2. met [redacted] de uitvraag en de aanbieding beoordelen op meer (major) gaps.</p>

Risico's VK3CR						
Risico	Toelichting	Kans	Schade	Impact	Mitigerende maatregel	Risico eigenaar
Project Huis op Orde niet op tijd klaar	VK3CR is voor de implementatie afhankelijk van de resultaten van het project Huis op Orde. Wanneer deze niet tijdig kunnen worden opgeleverd, betekent dit uitloop in tijd of verlies van kwaliteit voor het project VK3CR. HoO levert de voor [redacted] noodzakelijke integraties op, dit in nauw overleg met de projectmanager HoO. In overleg met de PM HoO zal een uitgebreid testplan worden gemaakt. De planning voor KOA-berichten is cruciaal voor de portalen oplevering, gezien grootte en lange doorlooptijd is extra aandacht nodig.	05 - 80-99%	-05 - > dan 1.000K Schade	Hoog	30-9-23: Risico verhoogt naar 5, evenals impact. Als mitigerende maatregel wordt bekeken wat er minimaal gereed moet zijn om als UWV de applicatie [redacted] werkend te krijgen. Wanneer hieraan voldaan is, kan worden gekeken naar het werkend krijgen van [redacted] op basis van de doelarchitectuur. Op deze wijze gaat geen/minder tijd verloren, maar zijn er wel gevolgen voor de kwaliteit. Er is wekelijks overleg met de projectmanager HoO om de voortgang te bespreken en om eventueel bij te sturen. Voor KOA-berichten is essentieel om strak op te monitoren, er is sprake van uitloop dan zal daar het testplan op worden aangepast	PM HoH
Niet alle, voor UWV gebouwde maatwerkfunctionaliteit, in K3CR wordt gedekt door het nieuwe CRM standaardpakket	Binnen huidige K3CR is veel maatwerk toegepast om de werkprocessen binnen KCC's zo optimaal als mogelijk te "stroomlijnen". De bedrijfsprocessen zijn hier afhankelijk van geworden en organisatie is hierop ingericht. Het geheel van functies in K3CR sluit als een handschoen aan op de bedrijfsprocessen maar is meer dan alleen een CRM en daarmee te complex om 1:1 door alleen één CRM standaardpakket in te richten. Als bij het standaardiseren van deze processen weerstand ontstaat waarbij medewerkers binnen K&S of medewerkers van andere divisies een passieve of tegenwerkende modus aannemen, zal vervanging moeizaam verlopen.	05 - 80-99%	-04 - 500K tot 1.000K Schade	Hoog	30-9-2023: stakeholdermanagement op alle niveaus (operationeel, tactisch en strategisch) wordt geïntensiveerd en geconcretiseerd nu duidelijker wordt wat (on)mogelijk is met [redacted] 9-22: stakeholdermanagement en communicatie - Bedrijfsprocessen KCC aanpassen op best-practices van het te selecteren pakket; - Tijdelijke oplossingen in [redacted] of middels maatwerk realiseren; - Informatiemanagement van divisies en klankbordgroepen met eindgebruikers(vertegenwoordigers) betrekken; - actief communiceren over voortgang naar eindgebruikers. - actief communiceren over noodzaak van vervangen K3CR en [redacted] complex	Oprichtgever VKCC
Basisinrichting [redacted] voldoet niet voor [redacted]	Nu UWV voor het eerst public cloud gaat gebruiken, lijkt de noodzakelijke 'basis inrichting' niet aanwezig. Als deze niet spoedig komt, dan treedt vertraging op	04 - 60-79%	-05 - > dan 1.000K Schade	Hoog	3-10-23: architect [redacted] UWV in contact gebracht met [redacted] 02-11-23: Taskforce ingericht met CICT, DIV, en SLM na escalatie voor tijdelijke oplossing. Werkgroep gestart voor structurele oplossing	PM VK3CR
Uitvoering K&S onvoldoende voorbereid waardoor cliënt straks hinder ondervindt	Voor en gedurende de implementatie van het nieuwe pakket wordt veel verwacht van de business (managers/opleiders/coaches). Als zij onvoldoende kunnen faciliteren in relatie tot dat wat nodig is voor een goede implementatie en uitvoering van K&S, bestaat het risico op een niet goed voorbereide transitie en daardoor mogelijk een ontevreden cliënt.	04 - 60-79%	-04 - 500K tot 1.000K Schade	Hoog	01-11-23: [redacted] gestart als implementatiemanager. Opdracht vanuit Maaike. Wordt nog opgenomen in de governance	PM VK3CR

Projectnaam: Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode, UN1234: Projectcode UN1001 / Traject VKCC

Datum: 27-6-2024
Versie: V1.0

					<p>30-9-23: vanuit K&S zijn er twee contactpersonen voor de functie implementatiemanager aangemeld. In samenwerking met de projectmanager zal dit risico worden gemitigeerd middels frequent overleg over de impact van de komende transitie en de capaciteit die dit (mede) vraagt van de K&S organisatie.</p> <p>31-8-23: aanvraag staat uit voor een implementatiemanager vanuit de business (K&S), mede om dit RACI-tabel opstellen en afstemmen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directeur K&S prioriteit laten bepalen en als mandaat meegeven aan een Business Implementatiemanager die over de bedrijfsonderdelen kan sturen; • samen met n.t.b. implementatiepartner en lijnorganisatie een implementatieplan opstellen. 	
Onvoldoende capaciteit IV K&S	Is er voldoende capaciteit vanuit IV K&S om deze implementatie goed te begeleiden richting de hele organisatie? Dit geldt ook na de implementatie (na 3c). Bij de eerste uitrol in 3c moet beheer staan.	04 - 60-79%	-04 - 500K tot 1.000K Schade	Hoog	<p>30-9-23: een nieuwe concept planning inclusief capaciteitsplanning wordt opgeleverd. Er is behoefte aan duidelijkheid over inzet van rollen en personen. Deze duidelijkheid volgt in oktober '23 en zal ook in het projectplan worden opgenomen.</p> <p>16-8-23: Op basis van inzicht in de benodigde inspanning zal overleg plaatsvinden tussen opdrachtgever, senior supplier en PM VKCC. Hierbij zal gekeken worden naar de capaciteit i.r.t. prioriteit van de werkzaamheden. Tevens zal gekeken worden naar de (project) organisatie van de uitvoering van de werkzaamheden.</p> <p>20-7-23: Het faseplan voor de technische implementatie beschrijft de benodigde capaciteit gedurende deze fase. In augustus zal dit plan aan de stuurgroep worden voorgelegd.</p> <p>PM en senior supplier overleggen in juli/augustus over prioritering van de werkzaamheden voor IV.</p> <p>30-6-23: K&S breed zijn projecten getemporeerd vanwege overschrijding budget. Voor Vernieuwen K3CR is niets gewijzigd. Risico blijft desondanks hoog en is onder de aandacht van de opdrachtgever.</p>	Opdrachtgever VKCC
Divisies dienen op termijn te gaan werken met een versie van [REDACTED]	Er bestaat een risico dat divisies gelet op eigen prioriteiten niet binnen de tijdschaders van K&S in staat zijn om de aanstaande verandering te implementeren.	80%	100.000 per maand uitloop	Hoog	Escalatie over de IV of over de Uitvoeringspoot. Wel denken wij dat de impact voor divisies meevalt omdat het gaat om 1 schem van [REDACTED]. Qua implementatie zal meer tijd dienen te worden besteed aan afspraken rond 1 ^e lijn en 2 ^e lijn afhandeling van vragen van cliënten.	
Kans op meerwerk tegen T&M	[REDACTED] heeft een te enge scope bepaald binnen het fixed-price contract. Waardoor de kans op meerwerk tegen T&M toeneemt. Dit veroorzaakt vertragingen en toename van benodigd budget voor dit project.	80%	> 500k	Hoog	In overleg met leveranciersmanagement, inkoop en JZ wordt per geval bekeken of dit wel of niet onder het contract valt. Samen met K&S wordt ook gekeken naar de noodzaak van de aanpassing. Indien deze aanpassing noodzakelijk is, wordt gekeken naar uitwisselen voor een andere functionaliteit. Deze functionaliteit wordt dan op de back-log geplaatst.	PM VKCC
Schade relatie [REDACTED]	Indien het meewerk discussie oplevert met [REDACTED] veroorzaakt dat mogelijk schade in de relatie met [REDACTED]	20%		Laag	Tijdig met elkaar overleggen en het in redelijkheid met elkaar vaststellen	PM VKCC

Projectnaam: Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode, UN1234: Projectcode UN1001 / Traject VKCC

Datum: 27-6-2024
Versie: V1.0

Financiën

Na de initiatiefase en gedurende fase 3a heeft het project nieuwe en betere inzichten gekregen in de uit te voeren activiteiten. Mede op basis van deze inzichten is de meerjarenprojectbegroting van Vernieuwing K3CR herijkt en bedraagt €9.210K.

De verlengde initiatiefase heeft tot en met januari 2023 gelopen en bedroeg €1.599K. De fase Gunnen en verwerven (3a) liep vanaf 1 februari 2023 tot en met eind september 2023. De kosten voor deze periode bedragen €444K. Op basis van huidige situatie en inzicht is de budgetindicatie voor fase 3b geschat op €4.358k.

Middels dit herijkte projectplan vraagt het project budgetvrijgave van **€ 4.036k** voor de fase 3b, dit betreft de periode van okt '23 tot januari '25. Opgesplitst in €173K voor 2023 en €3.863K voor 2024.

- Naast de al eerder toegekende €3.663K heeft K&S €200K ruimte gevonden binnen haar eigen portfolio, bij het volgende project:
- Project Huis op Orde €200K. De prognose gaat van €3.450k naar €3.250k.

Periode (Fase 3B)	Benodigde funding	Benodigde funding fase 3b
Reeds vrijgegeven budget 2023	€150K+ €785K= €935K	
Extra benodigde funding 2023	€1.108K - €935K = €173K	€173K
Benodigde funding 01-01 2024 tot 01-01-2025 (budgetreservering 2024: €3.663K) (financieringsruimte vanuit project Huis op orde: €200K)	€ 3.863K	€3.863K

Het restant van fase 3B (periode 1 jan 2025 t/m 31 maart 2025) wordt aangevraagd middels het plan fase 3C. In dit herijkte projectplan wordt geen budget vrijgave gevraagd voor fase 3c en 3d. In Q3 2024 wordt dit plan opgeleverd. De meerjarenbegroting zal ook herijkt worden.

Aangezien het totale projectbudget boven de €5 Mln uitkomt is dit project aangemeld bij de Adviescommissie ICT-toetsing (AcICT, voorheen BIT). Het projectdossier is sinds juni 2023 in handen van de AcICT. Een concept CIO oordeel/advies is opgesteld gedurende fase 3a.

	Kostensoort	Werkelijk		Begroot			Totaal
		Fase Initiatie	K3CR 3a	K3CR 3b	K3CR 3c	K3CR 3d	
Enmalige projectkosten	Intern	€ 1.055	€ 335	€ 1.484	€ 1.070	€ 535	€ 4.479
	Extern	€ 493	€ 105	€ 459	€ 119	€ 59	€ 1.235
	Automatisering:			€ 85	€ 204	€ 102	€ 391
	• Hardware						
	• Standaard						
	Software						
	• Spraak & Dataverbindingen						
Uitbesteed ICT leveranciers	€ 50		€ 2.321	€ 467	€ 233	€ 3.071	
Overig	€ 1	€ 4	€ 9	€ 14	€ 6	€ 34	
Totaal	€ 1.599	€ 444	€ 4.358	€ 1.874	€ 935	€ 9.210	

Kostendecompositie fase 3a (bedragen x €1000): periode 01-02-1023 tot 01-10-2023:

Deliverable	Budgetvrijgave	Realisatie
PMO	€ 320	€ 242
GEB	€ 100	€ 53
PSA	€ 50	€ 16
Beoordelen	€ 120	€ 60
Overige kosten	€ 20	€ 4

Projectnaam: Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode, UN1234: Projectcode UN1001 / Traject VKCC

Datum: 27-6-2024
Versie: V1.0

Gunnen	€ 100	€ 48
Contracteren	€ 30	€ 3
Voorbereiding implementatie	€ 25	€ 17
TEST + Coördinatie	€ 20	€ 2
Totaal Fase 3a	€ 785	€ 444

Begrotingsdecompositie fase 3b (bedragen x €1000): periode 01-10-2023 tot 01-01-2025:

Deliverable	Begroting
PMO	€ 459
Realisatie (integratie & acceptatie)	€ 1.013
Licentiekosten	€ 85
Opleidingskosten (trainingen)	€ 480
Bouw (uitbesteed)	€ 2.321
Totaal Fase 3b	€ 4.358

Tijdens het opstellen van het Projectvoorstel in 2021 is bij gebrek aan referentie gekeken naar de kosten van het implementeren van [REDACTED]. Het gehele project toen was gerealiseerd met een budget begroot op 6 mio. Dit bedrag is in het projectvoorstel opgenomen.

Het verschil met oorspronkelijke begroting wordt verklaard doordat in dit plan de licentiekosten ([REDACTED]), de kosten van de implementatiepartner ([REDACTED]) en de kosten die samenhangen met de benodigde interne resources bekend zijn en zijn meegenomen. Toename interne resources in verband met de nieuw te ontwikkelen technische omgeving en toepassingen.

Tevens zijn een deel van de afgenomen licenties en opleidingskosten in fase 3c verwerkt in de cijfers.

In het onderstaande is uitgegaan van 8 weken uitrol, met een tijdelijke inhuur om dienstverlening op peil te houden van maximaal 42 fte.

Voor de migratie van K3CR naar [REDACTED] oplossing is de inschatting dat voor de migratie sec nodig is:

- € 960K Kosten training 1200 medewerkers K&S 2 dagen training. Deze kosten zitten in de projectbegroting van dit project, opgesplitst in €480K in 2024 en €480K in 2025.
- € 190K kosten ten gevolge van productieverlies in 2024 zitten niet in de projectbegroting en worden geacht door regulier opgevangen te worden. Indien er financiële ruimte ontstaat zal het project in overleg met de opdrachtgever deze kosten opvangen.

	Kostensoort	2021	2022	2023	2024	2025	Totaal
Enmalige project-kosten*	Intern	€ 75	€ 891	€ 692	€ 550	€ 435	€ 2.643
	Extern	€ 9	€ 440	€ 39	€ 20	€ 21	€ 529
	Automatisering:						
	• Hardware						
	• Standaard Software						
	• Spraak & Dataverbindingen						
	Uitbesteed ICT Leveranciers			€ 508	€ 1.500	€ 375	€ 2.383
Overig		€ 4	€ 2	€ 2	€ 1	€ 9	
	Totaal	€ 84	€ 1.335	€ 1.241	€ 2.072	€ 832	€ 5.564
	Kostensoort	2021	2022	2023	2024	2025	Totaal
Enmalige project-kosten*	Intern	€ 75	€ 809	€ 747	€ 1.243	€ 1.605	€ 4.479
	Extern	€ 9	€ 535	€ 294	€ 219	€ 178	€ 1.235
	Automatisering:				€ 85	€ 306	€ 391
	• Hardware						
	• Standaard Software						
	• Spraak & Dataverbindingen						

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode UN1001 / Traject VKCC

Datum:
Versie:

27-6-2024
V1.0

	Uitbesteed ICT Leveranciers		€ 0	€ 55	€ 2.316	€ 700	€ 3.071
	Overig		€ 2	€ 12		€ 20	€ 34
	Totaal	€ 84	€ 1.346	€ 1.108	€ 3.863	€ 2.809	€ 9.210

Verantwoording significante afwijkingen WAS/WORDT totale begroting

De herijkte begroting overschrijdt de initiële begroting om verschillende redenen, deze worden hieronder benoemd en toegelicht:

1. Opleidingskosten en kostendekking voor productieverlies: In het oorspronkelijke plan was geen rekening gehouden met de kosten voor opleidingen en dekking van productieverlies. Initieel verwachtte het project niet dat het deze kosten zou dragen. De begrote kosten hiervoor bedragen ongeveer €1,1 miljoen, wat een aanzienlijke toevoeging is aan de begroting.

2. Licentiekosten voor de gekozen CRM-applicatie: Bij het opstellen van de initiële begroting was de specifieke CRM-applicatie nog niet gekozen, waardoor het bij het opstellen van het initieel projectplan voor is besloten om deze kosten nog buiten beschouwing te laten tot na de aanbesteding. Nu de keuze is gemaakt en de licentiekosten duidelijk zijn, blijkt de impact op de herijkte begroting ongeveer €0,4 miljoen te zijn.

3. Kosten van de implementatiepartner en verdragingskosten: De kosten van de implementatiepartner zijn nu beter in kaart gebracht en blijken ongeveer €0,7 miljoen hoger te liggen dan aanvankelijk verwacht. Bovendien zijn er verdragingen opgetreden in bepaalde activiteiten, met in de start van fase 3b, wat heeft geleid tot extra verdragingskosten bij de implementatiepartner. Deze verdragingen hebben een impact van ongeveer €0,7 miljoen op de begroting, waarbij de kosten worden berekend op basis van time and materiaal.

Al met al zijn deze verschillende factoren verantwoordelijk voor de hogere herijkte begroting ten opzichte van de initiële begroting. Het benadrukt het belang van een grondige planning, nauwkeurige kostenschattingen en flexibiliteit om tijdens het project veranderingen op te vangen.

De begrote uren zijn vastgelegd in FCC.

Structurele meerkosten (als gevolg van het project)	Divisie/Directoraat	2025	2026	2027
	Divisie x			
Divisie y				
Totaal oorspronkelijk				
Beheerskosten		€ 98	€ 195	€ 195
Licentiekosten (K&S)		€ 370	€ 739	€ 739
Totaal nieuw		€ 468	€ 934	€ 934
Structurele baten (als gevolg van het project)	Divisie/Directoraat	2025	2026	2027
	Divisie x	€	€	€
Divisie y	€	€	€	
Totaal oorspronkelijk		€	€	€
Jaarlijkse kosten K3CR (K&S)		€	€ 1.100	€ 1.100
Divisie K&S		€	€	€
Totaal nieuw		€	€ 1.100	€ 1.100

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode UN1001 / Traject VKCC

Datum:
Versie:

27-6-2024
V1.0

Structurele meerkosten

Na afronding van het project verwacht het project ook structurele meerkosten:

- De licentiekosten voor [redacted] bedragen € 739.000 per jaar. Deze worden een kwartaal vooraf in rekening gebracht na succesvolle afronding business implementatie. In 2025 ziet het project de helft van deze kosten terugkomen in de structurele meerkosten, dit i.v.m. verwachte decharge medio 2025.

Productomschrijving	Type licentie	Aantal	Verkoopprijs per stuk	Subtotaal
[redacted]	Subscription	1.100	€ 124,56	€ 137.016,00
[redacted]	Subscription	16.000	€ 28,56	€ 456.960,00
[redacted]	Prepayment	15	€ 1.145,67	€ 17.185,05
Totaal (excl. BTW)				€ 611.161,05

- [redacted] – de licenties die benodigd zijn voor de 1.100 klant adviseurs.
- [redacted] – de licenties die ingezet worden voor de 16.000 back office medewerkers
- [redacted] – de kosten voor [redacted] services die berekend zijn voor de integratie tussen [redacted] en de randsystemen.
- De beheerskosten worden jaarlijks in rekening gebracht na afronding business implementatie. €195.469 per jaar. In 2025 ziet het project de helft van deze kosten terugkomen in de structurele meerkosten, dit i.v.m. verwachte decharge medio 2025.

Kwantitatieve baten

Uitgangspunt is dat K&S na de implementatie van het nieuwe systeem minimaal dezelfde hoeveelheid transacties moet kunnen afhandelen; met een vergelijkbaar aantal gebruikers, tegen dezelfde (systeem, licentie en hosting) kosten per jaar.

Onderwerp	aantal
Aantal primaire autorisaties	990
Aantal daadwerkelijk lite gebruikers voor divisies van UWV	11.000
Aantal registratie Klantencontact	6.5 miljoen
Aantal registratie door Divisies van UWV	3.9 miljoen
Aantal Content-flows (hoofdthema, vraag en antwoord)	7.500
Aantal verwerkte berichten (VDC en Werkmap)	1.4 miljoen
Jaarlijkse kosten K3CR (excl. KCC MIS en Klantbeeld)	€ 1.100K
Jaarlijkse kosten KCC MIS	€ 245K
Jaarlijkse kosten Klantbeeld	€ 73.5K
Aantal functiepunten	
K3CR	4750 punten
MIS-KCC	3451 punten
Klantbeeld	723 punten

Rechtvaardiging voor de (eenmalige)projectkosten zoals aanbesteding, migratie van oud naar nieuw en de tijdelijk dubbele hosting/beheer kosten van zowel oud (K3CR) als de nieuwe (CRM) SaaS-oplossing, moet gezocht worden in het oplossen van onrechtmatigheid en uitfasering van een maatwerk/legacy systeem (K3CR) welke niet meer voldoet aan de ambities van UWV op gebied van een wendbare digitale dienstverlening.

Kwalitatieve baten

In het kader van lifecycle-management is het vanwege huidige of toekomstige onrechtmatigheid van de contracten nodig om de systemen K3CR en CCD te vervangen middels een Europese aanbesteding. Behalve het oplossen van (toekomstige) onrechtmatigheid, zullen de kwalitatieve baten vooral te vinden zijn in een verbetering van de dienstverlening van K&S ten opzichte van de huidige dienstverlening op onderdelen:

Projectnaam:	Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode, UN1234:	Projectcode UN1001 / Traject VKCC
Datum:	27-6-2024
Versie:	V1.0

- bijdragen aan een optimale klantreis over de kanalen heen;
- het werk van de klantadviseurs op een gebruiksvriendelijke manier faciliteren;
- meebewegen in ontwikkelingen in de markt, de ambitie van UWV en in de veranderende behoeftes van burgers en bedrijven.

Op dit moment worden de inhoudelijke eisen nog geformuleerd en zal de publicatie in januari 2023 plaatsvinden. Afhankelijk van de reacties uit de markt, mogelijkheden die het nog te selecteren pakket kan bieden zal in het herijkte projectplan dat voor de implementatiefase zal worden opgeleverd ook meer duidelijkheid worden gegeven over kwalitatieve baten.

Communicatie

Voor het project VKCC en VK3CR is een [communicatieplan](#) opgesteld.

Personele consequenties

IV-beheer is betrokken bij de workshops over de in beheer name. Op basis hiervan zullen eventuele personele consequenties in kaart worden gebracht.

Versiebeheer

Tabel versiebeheer			
Versie	Datum	Voorgelegd aan	Beslissing
0.1			Initiële opzet
0.2	5-7-23	PM VK3CR	Review verwerkt, aangevuld met informatie uit plan [REDACTED]
0.3	12-7-23	PM VKCC	Review projectleden verwerkt
0.4	19-7-23	PMT VKCC	Review PM verwerkt, verzonden aan PMT
0.5	28-8-23	PMT VKCC	Review PMT verwerkt
0.6	29-9-23	BC&K input [REDACTED]	Input [REDACTED] i.z. voorbereidende diensten verwerkt
0.7	20-10-23	Stuurgroep	Review stuurgroep verwerkt
0.8.1	09-11-23	PB K&S	Review PB K&S verwerkt
0.9	05-12-23	Maike Verharen en [REDACTED]	Review verwerkt
v0.9.2	07-06-24	PMT VKCC Gerhard Hagedoorn	Herziene versie.
1.0	20-06-24	K&S	Aanpassingen n.a.v. reactie PBC

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode UN1001 / Traject VKCC

Datum:
Versie:

27-6-2024
V1.0

Portfoliebureau heeft het projectstuurdocument getoetst op onderstaande criteria.

Onderwerp	Oordeel
Strategische afstemming	
1. Strategie en Doelstellingen UIP-BIP	Groen
2. Handboek PFM Rijk	Groen
3. Wet en Regelgeving (U-toets)	Groen
4. Architectuur	Groen
5. Informatie Beveiliging en Privacy	Groen
6. Contract en Leveranciersmanagement	Groen
7. Inkoop	Groen
8. Gegevens Effect Beoordeling	Groen
Management control	
9. Projectdoelstelling	Groen
10. Samenhang doelstellingen, projecten	Groen
11. Verantwoording gekozen scenario	Groen
Organisatie	
12. Besturing en stakeholders voldoende onderbouwd	Groen
13. Resultaat en scope	Groen
Kwaliteit	
14. Kwaliteitsmanagement aanpak	Groen
15. Kwaliteit Voorlegger	Groen
Planning	
16. Projectresultaten duidelijk	Groen
17. Realisatie pad met producten	Groen
Batenmanagement	
18. Batenmanagement aanpak	Groen
Financieel management	
19. Wijze van financiering afgestemd, fasegewijze financiering en besluitvorming mogelijk	Groen
20. Financieel voldoende onderbouwd en aannemelijk	Groen
21. Structurele meerkosten voldoende onderbouwd en aannemelijk	Groen
Resource management	
22. Resource management, maakbaarheid projectresultaten	Groen
Risicomanagement	
23. Risicomanagement aanpak	Groen
Stakeholdersmanagement	
24. Stakeholdermanagement aanpak	Groen
25. Communicatie aanpak	Groen
26. Personele consequenties	Groen

10: VK3CR en HoO worden op 1-7-2024 als pakket aangeboden bij PBC om zo een compleet beeld te geven

20. Financiële paragraaf is bijgewerkt en het kopje "Verantwoording significante afwijkingen WAS/WORDT totale begroting" is toegevoegd.

23. Risicoparagraaf is aangepast en geüpdatet .

Projectnaam:	Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode, UN1234:	Projectcode UN1001 / Traject VKCC
Datum:	27-6-2024
Versie:	V1.0

Bijlage 1 Product Breakdown Structure

Technische implementatie VK3CR		sep '23	okt '23	nov '23	dec '23	jan '24	feb '24	mrt '24	april '24	mei '24	juni '24
Voorbereiding											
Deliverable	Werkzaamheden										
Gevalideerd product backlog					✓						
Gevalideerd ontwerp					✓						
PvA					✓						
Gevalideerd product backlog					✓						
	Kick-off en voorbereidende workshops (22)										
	Project methode rollen en verantwoordelijkheden vaststellen										
	Afspraken over wederzijdse verwachtingen										
	Opstellen van (geprioriteerde) product backlog										
	SLA, DFA en DAP (concept)										
	Beschrijven acceptatieprocedure										
	Acceptatieprocedure (concept)										
	Integraal testplan (concept)										
	Wijzigingsprocedure										
	Voorbereiden product backlog										
	Voorbereiden ontwerp										
	MVP's per proces beschrijven										
	Validatie workshops per domein										
	Validatie workshops voor ontwerp										
	Validatie workshops per domein										
	Validatie workshops voor ontwerp										
	Probleemoplossing en issuebeheer										
Geaccordeerd GEB-rapport											
	Analyse GEB										
	Schrijven GEB rapport										
	Review (Functionaris Gegevensbescherming)										
PSA v1.0											
	Concept PSA										
	Review										
	Verwerken review										
Technische implementatie: bouw, aansluiting en testen											
DEV omgeving											
Training en conversie omgeving											
Integraal testplan											
	Inventariseren gebruikersgroepen										
	Analyse gebruikersgroepen en -rechten										
	Inventariseren CRM processen en processtappen										
	Inventariseren workflow										
	Analyse systeemondersteuning										
	Ontwerpen lay-out										
	Bevindingen oplossen										
	Opleveren documentatie										
	Vaststellen gebruikersrechten per groep										
	Vaststellen uitrolscenario (i.r.t. redundante uitvoering)										
	Prioritering afstemmen met HoO										
	Analyse van integratievereisten										
	Inventariseren technische specs										
	Analyse van integratievereisten										
	Voorbereiden koppelingen										
	Afstemmen integraal testplan met HoO										
Data conversieplan											
	analyse volledige functionaliteit K3CR										
	analyse voor K3CR onderdelen die niet 1-op-1 overgaan										
	analyse K3CR database										
	gegevensmodel ontwerp										
	Ontwerpen structuur contentbank										
	Ontwerpen structuur Kennisartikelen										
Opleidingsplan											
	Opleiding gebruikersgroepen inventariseren										
	Opleidingsmateriaal										
	Wijze opleiden (train de trainer)										
Data Mapping											
	analyse volledige functionaliteit K3CR										
	analyse voor K3CR onderdelen die niet 1-op-1 overgaan										
	analyse K3CR database										
	gegevensmodel ontwerp										
	Inventarisatie rapportage behoefte										
	Analyse behoefte versus mogelijkheden										
	Realiseren dashboards										
SIT											
UAT											
Integraal testplan											
Vorbereide training											
	opstellen processen specs										
	voorbereiden bouw en conversie										
	realiseren testplan										
	koppelingen en integraties realiseren										
	inrichten CRM										

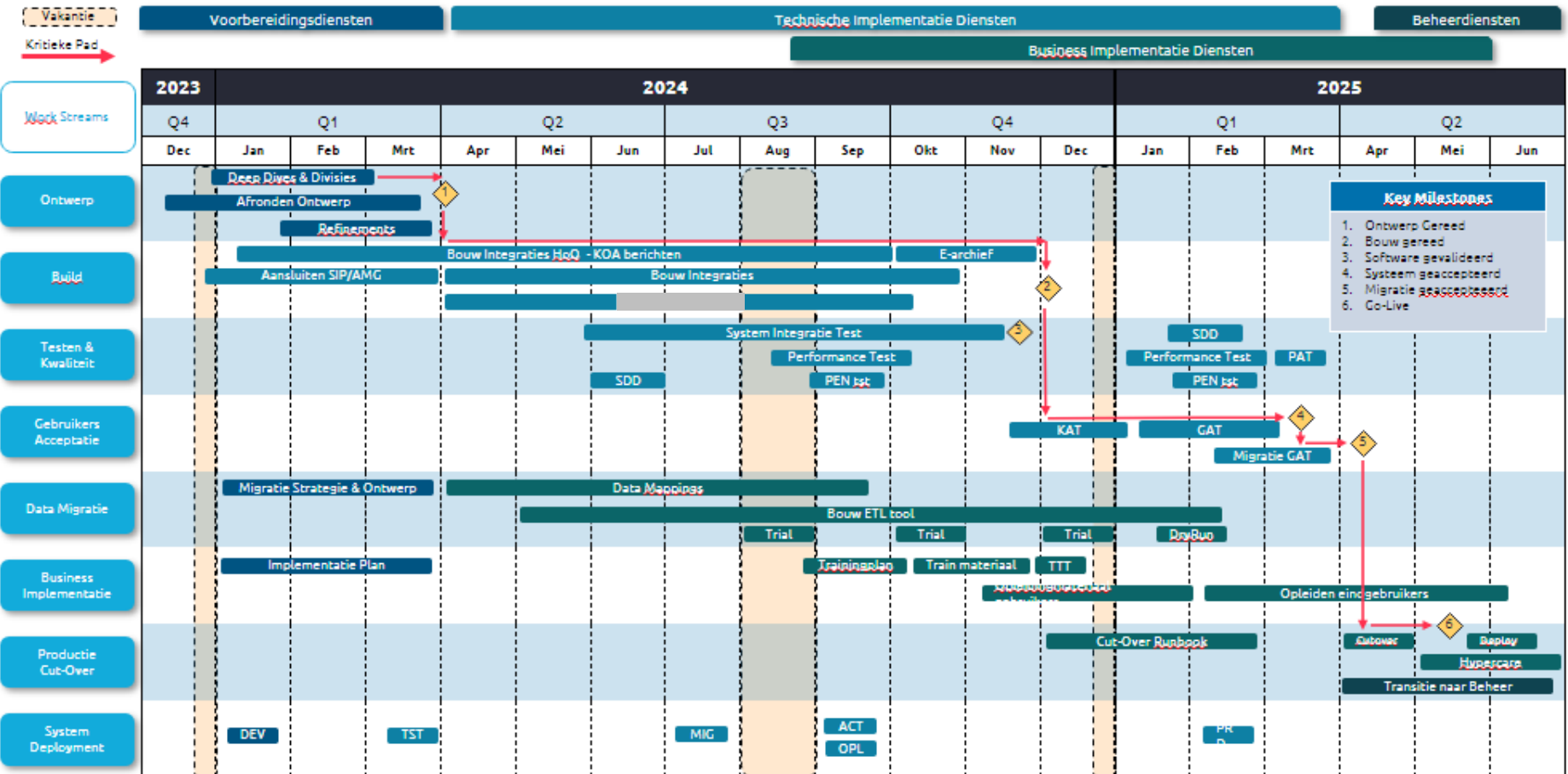
Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode UN1001 / Traject VKCC

Datum:
Versie:

27-6-2024
V1.0

INTEGRALE PLANNING VK3CR Q4 2023 – Q2 2025



Integrale Planning VKCC | 12-12-2023



Company Confidential

All rights reserved | 2

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode UN1001 / Traject VKCC

Datum:
Versie:

27-6-2024
V1.0

Bijlage 3 Definitielijst

Naast definities geeft deze lijst vooral betekenis aan de gebruikte woorden in dit plan met als doel een gezamenlijk beeld te creëren bij het gebruik van de genoemde termen:

K3CR	Het systeemcomplex K3CR (Klanten Contact Centrum Contact Registratie) omvat: <ul style="list-style-type: none"> - Contactregistratie; - Terugbelverzoek; - Kennismanagement (KMS); - Werkvoorraad en routing; - Klantbeeld; - MIS KCC; - (K3CR Lite: zie definitie)
CCD	Onder het systeemcomplex CCD (Contact Center Dienstverlening) valt: <ul style="list-style-type: none"> - ██████ wordt gebruikt voor het aannemen van telefoongesprekken. Op basis van klantinformatie en op basis van skills wordt de juiste medewerker gekoppeld. Daarnaast wordt ██████ ingezet voor real-time monitoring en outbound telefonie. - ██████ record wordt gebruikt om de gesprekken op te nemen. - ██████ bevat chat en co-browsing (desktop) functionaliteit, waar de laatste buiten scope is. - ██████ bestaat uit workforce management waar de capaciteit van de medewerkers wordt ingepland. Daarnaast wordt het ingezet voor kwaliteitsmonitoring en kunnen middels scoreformulieren de medewerkers gecoacht worden. - ██████ wordt ingezet voor Klantonderzoeken via surveys.
(Systeem) complex	Veelvoud aan systemen
CRM	Customer Relationship Management De gekozen applicatie ██████ is een totaaloplossing voor CRM.
CC	Contact Center Deze term wordt in de markt gebruikt om klantcontactsystemen aan te duiden. In deelproject 2 gebruiken we deze term omdat uit de Marktverkenning is gebleken dat veel functionaliteiten die we zoeken ter vervanging van het systeemcomplex CCD in een CC-systeem te verkrijgen zijn. Gelet op de nog precies vast te stellen scope zou de benaming ook Contact Center as A service kunnen worden.
K3CR lite	K3CR lite is een invulling van een functionele behoefte. Die behoefte is het kunnen inzien en afhandelen van een terugbelverzoek door de 2de lijns dienstverlening. K3CR lite is geen opzichzelfstaande component, het geeft een andere doorkijk op K3CR met beperktere functionaliteiten.
Klantbeeld	Een digitaal overzicht met relevante klantgegevens die medewerkers binnen heel UWV kunnen gebruiken wanneer er klantcontact is en/of informatie over de cliënt nodig is. Klantbeeld als separaat project is niet in scope van dit project, maar een CRM pakket kan niet zonder klantbeeld. Wij zullen dus een oplossing moeten bedenken voor het verkrijgen van klantbeeld, bijvoorbeeld de interface naar Klantbeeld.
MIS KCC	Levert managementinformatie over KCC aan K&S.

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode UN1001 / Traject VKCC

Datum:
Versie:

27-6-2024
V1.0

	MIS KCC is niet in scope van dit project, het leveren van benodigde managementinformatie voor een werkbare situatie is dat wel.
Beheerplan	Het op te leveren beheerplan richt het beheer na oplevering van de projectresultaten. Hierin staat onder meer de verdeling tussen UWV- en [REDACTED] beheertaken.

Projectnaam: Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR – faseplan 3b
Projectcode, UN1234: Projectcode UN1001 / Traject VKCC

Datum: 27-6-2024
Versie: V1.0