



OCTOPUS

VOOR EEN
ZAAKGERICHT
EN WATERDICHT
PROCES

Strategie en beleid

Als organisatie ben je continu bezig met strategie en beleid. Ook je processen vragen om aanpassingen door steeds veranderende omstandigheden zoals:

- technologische ontwikkelingen
- nieuwe samenwerkingsverbanden
- kritische, mondige cliënten, burgers en klanten
- wijzigingen in wet- en regelgeving
- verbetertrajecten met focus op efficiency



Octopus

Business Proces Management

Business Proces Management (BPM) staat voor het innoveren, automatiseren, verbeteren en efficiënter inrichten van organisaties en bedrijfsprocessen.

Bespaar tijd in je dagelijks werk met Octopus BPM. Met deze software automatiseren en optimaliseren wij gestandaardiseerde werkprocessen, zoals:

- de behandeling van online aanvragen, verzoeken, afspraken en meldingen;
- de behandeling van bezwaren en klachten;
- contractmanagement en -beheer.

Octopus is een bewezen, succesvolle applicatie dankzij ruim 15 jaar continue doorontwikkeling. Het belangrijkste kenmerk van onze software is dat deze zich eenvoudig aanpast aan jÓuw werkomgeving en processen.



**INPUT /
KOPPELINGEN**



**WORKFLOW
PROCES**



OUTPUT

**DOSSIER &
RAPPORTAGE**



Zaakgericht werken

Met Octopus BPM bewaak je eenvoudig de voortgang en kwaliteit van elke zaak, zoals een aanvraag, klacht, contract of melding. Octopus levert onder meer:

- documentcreatie van standaard brieven en e-mails;
- managementrapportages (uren- en kostenverantwoording);
- dossiergeschiedenis met uitgebreide zoekfunctie;
- termijnbewaking (inclusief notificaties, signalering en rappèlijsten);
- koppeling met webformulieren.

Flexibel in iedere verandering

Octopus heeft een groot aantal standaard modules, die wij zo nodig volledig kunnen aanpassen aan jullie specifieke situatie. Ook na organisatieveranderingen, wetswijzigingen of procesoptimalisaties (LEAN-trajecten) is Octopus eenvoudig opnieuw in te richten.

Aansluiting op elk werkproces

Wij weten uit ervaring dat processen per organisatie kunnen verschillen. Daarom is voor écht optimaliseren vaak deels maatwerk nodig. Dankzij de flexibiliteit van Octopus en onze jarenlange ervaring, kunnen we Octopus altijd aan jullie eisen en wensen aanpassen.



Octopus klachtenbehandeling

- snellere en betere behandeling van klachten;
- inzicht dankzij duidelijke rapportages;
- hogere klanttevredenheid.

Klachten komen vaak op allerlei verschillende manieren binnen. Via medewerkers op meerdere locaties (bijvoorbeeld bij de receptie, balie of het informatiecentrum), telefonisch, of via e-mail of social media. Overzicht en inzicht houden, en goed rapporteren aan het management, kan dan lastig zijn. Vaak is de verwerking van klachten inefficiënt, en ligt de doorloopsnelheid laag.

Met Octopus kun je de behandeling van klachten versnellen en verbeteren, terwijl je overzicht en inzicht houdt met behulp van duidelijke registratie en rapportages.

Opties voor klachtenbehandeling in Octopus:

- Klachten komen vanuit een (web)formulier automatisch in Octopus.
- Indelen van klachten op bijvoorbeeld complexiteit, prioriteit, soort (product/onderwerp/type), cliënt, medewerker, team of locatie.
- De juiste medewerkers worden op het juiste moment ingeseind voor behandeling, via een voorgedefinieerde workflow per type klacht.
- De klant ontvangt op vooraf bepaalde tijden standaard updates.
- Rapportages over klachten, bijvoorbeeld per team of locatie.
- Escalatie-procedures.



"De klachtenmodule van Octopus is voor mij als klachtencoördinator een zeer nuttig instrument. Vooral de termijnbewaking en de rapportagemogelijkheden zijn erg bruikbaar in de praktijk."

Istvan Kops
Ministerie van Infrastructuur & Milieu

Octopus contractbeheer

Bedrijven sluiten jaarlijks talloze contracten af. Van contracten met leveranciers en zzp'ers tot huurovereenkomsten en raamovereenkomsten. Het gaat vaak om grote hoeveelheden contracten met een grote diversiteit in looptijden, verlengings-termijnen en voorwaarden. Daardoor wordt soms niet op tijd onderhandeld, verlengd of opgezegd. Zeker als de contracten worden beheerd door verschillende afdelingen en medewerkers. Dit gebrek aan overzicht leidt vaak tot extra kosten.

De Octopus-module Contractbeheer geeft inzicht in alle lopende contracten én bijbehorende geschiedenis, bedrijfsprocessen, handelingen en kosten. Automatische notificaties voorkomen dat een termijn ongemerkt verloopt en je weer een jaar aan een contract vast zit.

De voordelen op een rij:

- Contracten eenvoudig opslaan en terugvinden.
- Contracten koppelen aan verantwoordelijke medewerker en afdeling.
- Inzicht in geschiedenis, uitstaande contractwaarden en kosten.
- Inzicht in afhankelijke bedrijfsprocessen.
- Bewaking van en notificaties voor contracttermijnen (opzeggen, verlengen).



"De Octopus-specialisten van TrueLime hebben echt verstand van zaken, zijn flexibel en communiceren altijd duidelijk. Daardoor verliep onze samenwerking erg soepel."

Renze Wolters
Projectleider Gemeente Leeuwarden

Octopus bezwaar en beroep

De Octopus-modules Bezwaar en Beroep brengen alle processen rond bezwaar en beroep onder één noemer. Het systeem sorteert de werkvoorraad met kleurcodes. Dankzij deze kleurcodes en notificaties hoef je nooit een termijn te overschrijden, en gaat die brief naar een bezwaarde of een externe bezwaarcommissie keurig op tijd de deur uit. Is er sprake van uitstel of verdaging? Ook die termijnen houdt Octopus automatisch bij.

Deze Octopus-module:

- ondersteunt juridisch processen met een elektronisch dossier per zaak;
- voert specifieke taken uit, zoals brieven genereren, termijn stellen en bewaken en uitstel registreren;
- beschikt over uitgebreide zoekmogelijkheden, bijvoorbeeld op onderwerp of zaaknummer.

"Onze samenwerking verliep hartstikke fijn. Na elke gebruikerstest gaf ik de feedback van mijn collega's door aan TrueLime. Daarbij waren de korte lijnen met TrueLime heel prettig, zeker in zo'n intensief project."

Jet van Loenen
Juridisch Ondersteunend Medewerker Gemeente Rotterdam

Octopus Zitting-app

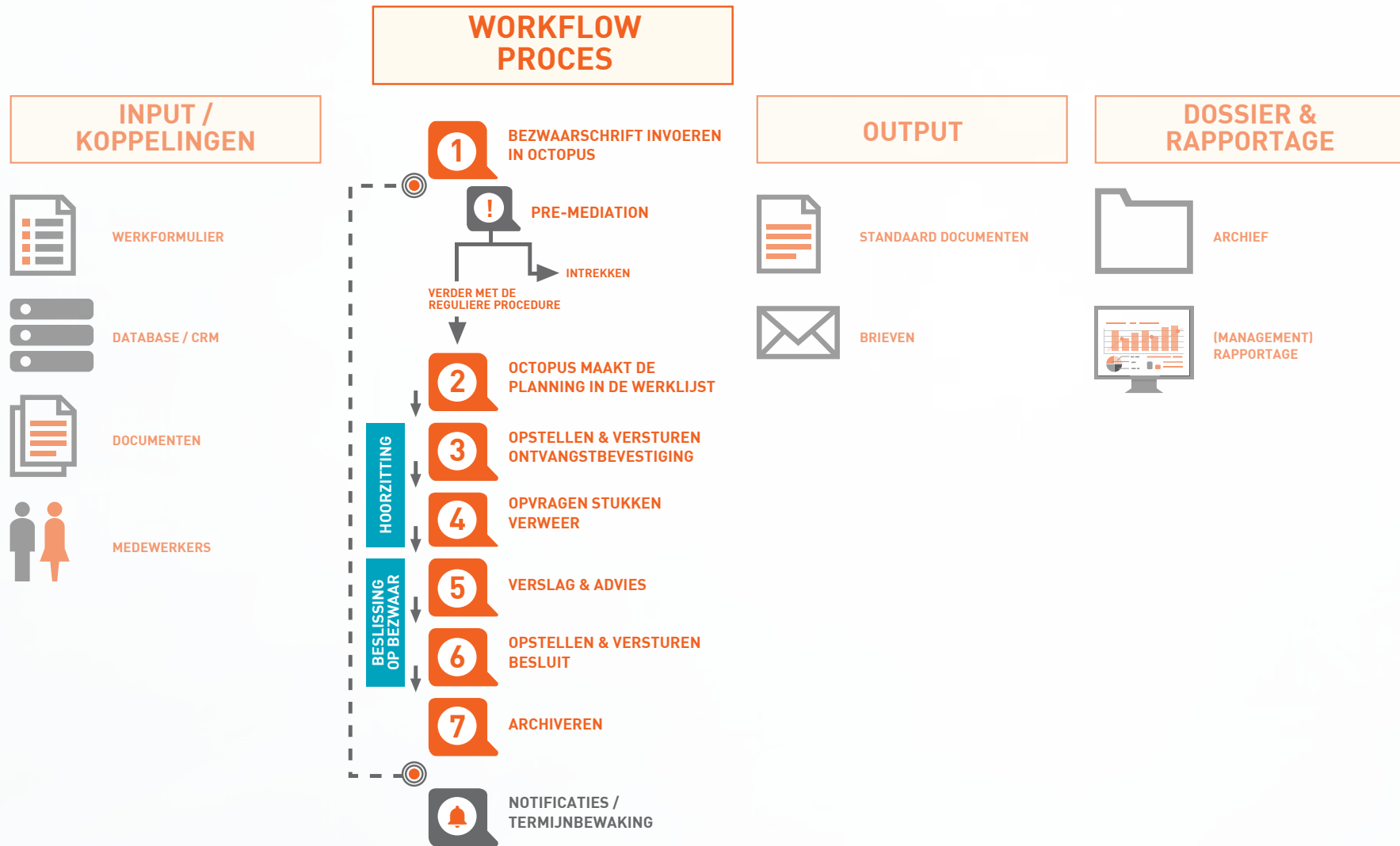
De Octopus Zitting-app is een gebruiksvriendelijk en efficiënt hulpmiddel tijdens (hoor)zittingen. De Zitting-app haalt relevante documenten en gegevens op uit Octopus BPM en maakt deze digitaal beschikbaar via een tablet. Dit bespaart grote hoeveelheden papier en tijd.



Met deze app kun je:

- documenten inzien (online en offline)
- locatie en zaalnummer van (hoor)zittingen opzoeken
- de agenda met jouw zaken en locaties raadplegen
- notities maken ter voorbereiding en tijdens de zitting

Voorbeeld bezwaarbehandeling



Octopus overzicht

Beschikbaarheid:

- On premise
- Cloud based (public)

Standaard features:

- Termijnbewaking
- Documentcreatie
- Collegiaal toetsen
- Urenverantwoording
- Dashboard Management
Rapportages

Diensten*:

- Inrichten van standaard brieven
- Gebruikerstraining

Modules*:

- Klachten
- Meldingen
- Contractmanagement
- Bezwaar
- Beroep, Hoger Beroep, VoVo
- Wob verzoeken
- Schadezaak
- Ingebrekestelling
- Aansprakelijkstelling
- Nadeelcompensatie
- Hulpvraag
- Juridisch advies
- Civiele procedure
- Dossieradministratie

Maatwerkmodules zijn ook mogelijk.

* afhankelijk van het gekozen licentiemodel, informeer naar de mogelijkheden.



Aanvullende mogelijkheden:

- Advies bij inrichting en aanpassing van processen in combinatie met Octopus
- Koppelingen van website(s) met Octopus
- Algemene procesaanpassingen en advies op maat
- Octopus Flexteam: inhoudelijke ondersteuning door experts op het gebied van bijvoorbeeld bezwaren, klachten of contracten
- Audits op procesinrichting van Octopus en aanverwante systemen
- Opleiding van eigen applicatiebeheerders en gebruikers

Octopus van TrueLime

TrueLime is al ruim 15 jaar gespecialiseerd in het automatiseren en optimaliseren van werkprocessen. Tijdens projecten nemen we graag de verantwoordelijkheid voor scope, tijd en budget.



Waarom kiezen voor Octopus?

- ✓ Generiek zaakstelsel: makkelijk en flexibel in te richten voor diverse processen.
- ✓ Beschikbaar via de cloud of on premise.
- ✓ Uitstekende termijnbewaking.
- ✓ Documentcreatie in eigen huisstijl.
- ✓ Dashboard met uitgebreide managementrapportages.
- ✓ Uitstekende prijs-kwaliteitsverhouding.

Octopus: voor een zaakgericht en waterdicht proces



Samen werken aan **toegevoegde** waarde

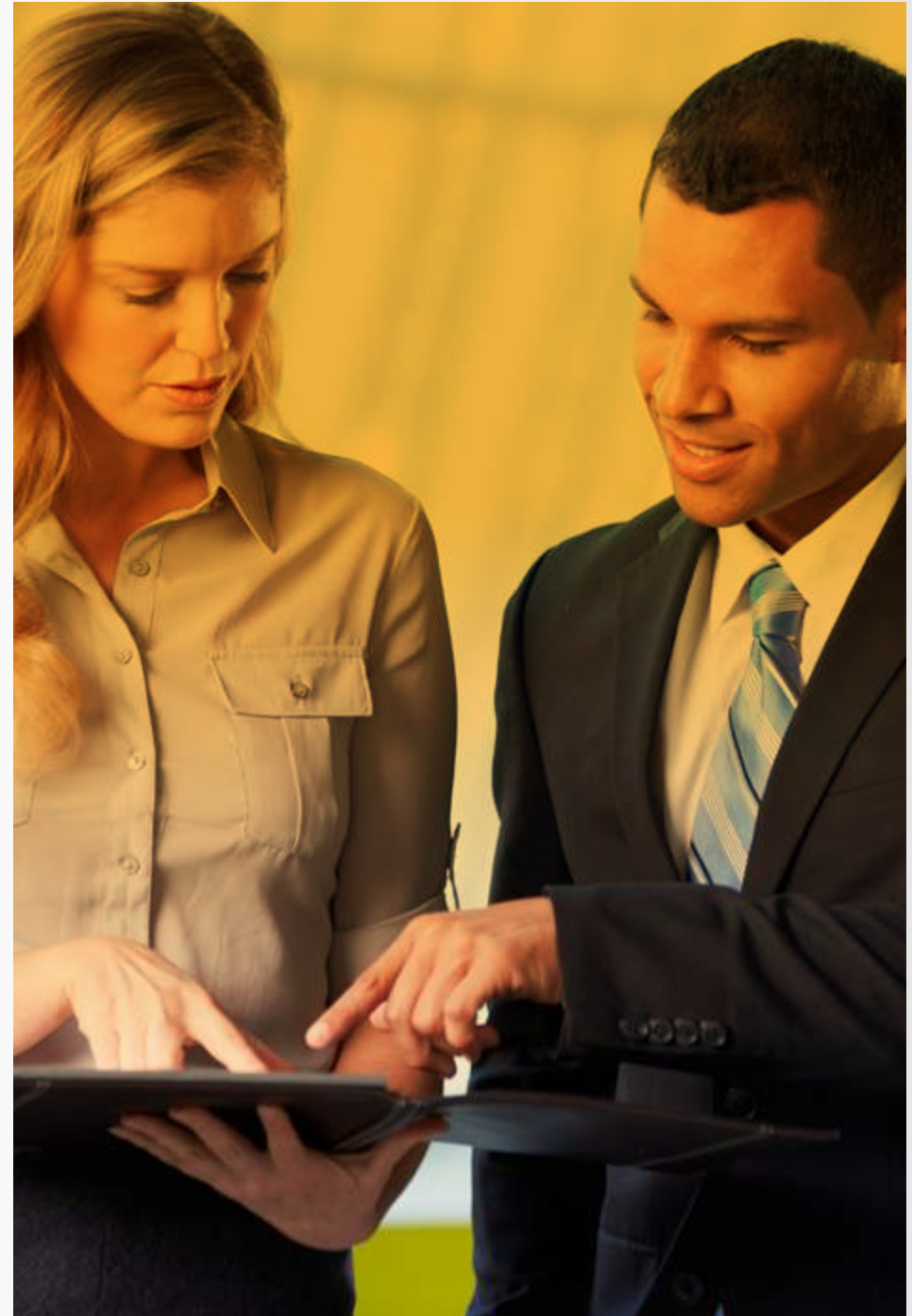
Samen met onze klanten werken wij aan continue doorontwikkeling van Octopus. Specifieke klantwensen vertalen wij regelmatig naar modules waar al onze klanten direct baat bij hebben. Inmiddels wordt Octopus door ruim 40 organisaties gebruikt, waaronder een aantal ministeries en gemeenten.

Typisch TrueLime:

- ✓ Realiseren van koppelingen met andere systemen (zaaksystemen, DMS en proces-tools).
- ✓ Ontsluiten van Octopus-data naar front-end-omgevingen zoals klant- of medewerkersportalen, of naar managementrapportage-tools.
- ✓ Gedegen projectmanagement.
- ✓ Goed bereikbare servicedesk.
- ✓ Eigen klantportaal.
- ✓ Continue updates van ontwikkelingen, bijvoorbeeld tijdens onze klantendag.
- ✓ Transparante aanpak waarin samenwerking centraal staat.

Tot onze klanten behoren o.a.:

UMC Utrecht, Koninklijke Visio, Radboud UMC, ETZ Ziekenhuis, CAK, BOVAG, BDO, Translink, Inmarsat, Thomas Cook, Van Gogh Museum, ROC van Amsterdam, Perfectview, TNS NIPO en diverse gemeenten waaronder Gemeente Rotterdam, Amsterdam, Den Haag en Eindhoven.





**VOOR EEN
ZAAKGERICHT
EN WATERDICHT
PROCES**

TrueLime | Octopus
Charles Petitweg 35 B13
4827 HJ Breda

Telefoon: +31 (0)76 820 09 20
E-mail: info@truelime.nl



Vragen?

Heb je vragen over Octopus of vragen in het algemeen?
We gaan graag met je in gesprek!



Eddy de Ridder

Telefoon: +31 (0)76 820 0920

E-mail: eddy.deridder@truelime.nl



WWW.OCTOPUS.NL