

HM REVENUE & CUSTOMS

Overheden over de hele wereld staan voor complexe uitdagingen om tegemoet te komen aan de eisen van burgers voor snelle en efficiënte dienstverlening via moderne kanalen. Door slimme digitale transformatie en het uitfaseren van legacy IT-systemen hebben verschillende uitvoeringsorganisaties efficiëntie en betrokkenheid op ongekennde wijze verbeterd. In het Verenigd Koninkrijk zijn meerdere overheidsorganisaties bezig met digitale transformatie, waaronder de belastingdienst HM Revenue & Customs (HMRC).

Softwareplatforms die mensen, data en processen met elkaar verbinden zijn essentieel

Een verschuiving naar agile-methodes erkent het belang van duurzame applicatieontwikkeling in een omgeving die mensen, processen en gegevens op een transparante manier met elkaar verbindt en die connectiviteit en mobiliteit ondersteunt. Als aan deze voorwaarden wordt voldaan kan iedereen volgens dezelfde richtlijnen en regels opereren en gegevens bekijken en delen op elk moment, op elke locatie en op elk apparaat.

HMRC is de belasting-, betalings- en douane-autoriteit van het VK. Als een van de grootste instanties van de Britse overheid, met meer dan 60.000 medewerkers verspreid over het land, is de organisatie verantwoordelijk voor het innen van belastingen van 45 miljoen burgers en 5 miljoen bedrijven, het herverdelen van dat geld naar de openbare dienstverlening en het helpen van gezinnen en individuen met gerichte financiële steun.

Net als veel overheidsorganisaties heeft HMRC te maken met legacy-applicaties en -systemen. Dit brengt volgens veel IT-leiders binnen de overheid onnodige kosten en risico's met zich mee. Daar waar financiering beschikbaar komt om kritieke systemen te moderniseren wordt daarom steeds vaker gekozen voor toekomstbestendige oplossingen die flexibel genoeg zijn om te veranderen, waarmee afscheid genomen kan worden van 12-18 maanden durende implementatietrajecten.



Dit geldt ook voor HMRC, die ervoor gekozen hebben om hun handmatige, papieren processen te automatiseren om hun doelen eenvoudiger te realiseren, met oog voor een goede afwikkeling voor de eerlijke meerderheid en het moeilijk maken het systeem te bedriegen voor de oneerlijke minderheid.

Zo heeft HMRC hun incassosysteem gedigitaliseerd met behulp van agile-methodologieën, SCRUM-praktijken en de technologie van Pega, waarbij ze gebruik hebben gemaakt van zaakgericht werken om fouten te verminderen en inkomsten te beschermen. Zo hielp het systeem van HMRC van 2017 tot 2018 maar liefst £30,3 miljard aan inkomsten te beschermen door compliance-activiteiten. De verbeterde agility maakt dat er nu samengewerkt wordt in kleine teams die nieuwe systeemtoepassingen en veranderingen zeer snel kunnen realiseren. Hiermee kan blijvend worden voldaan aan het mandaat van de organisatie, ook als er grote veranderingen zijn zoals het aanpassen van de grensactiviteiten als onderdeel van het BREXIT-programma.

Overheidsinstanties delen dezelfde uitdagingen en oplossingen

IT-leiders binnen overheidsinstanties delen zeer vergelijkbare uitdagingen, doelen en initiatieven. Ze hebben verouderde hard- en software die het einde van hun levensduur bereiken, handmatig papierwerk en processen die moeten worden gedigitaliseerd en geautomatiseerd, steeds mobielere arbeidskrachten en integraties met meerdere interne en externe entiteiten die een essentieel onderdeel zijn van de dagelijkse workflow. Maar hier houdt het niet op. Andere uitdagingen die door beslissers binnen de overheid worden aangehaald, zijn onder meer:

- Overstap naar een goedgekeurd cloudplatform in een on-premise of hybride model;
- Voldoen aan de cybersecurity-eisen;
- Ondersteuning van één enkele bron voor datavisualisatie en -rapportage;
- Processen automatiseren;
- Integratie met bestaande legacysystemen.

Maar wat de uitdaging ook is, de oplossing vraagt om een moderne, flexibele technologieomgeving die snel kan worden aangepast door middel van agile processen waarmee de modernisering versneld wordt. Daarnaast vraagt dit om leiders met een heldere visie op digitaal, die samen met hun teams werken aan het verbeteren van de dienstverlening met behulp van digitale technologie en flexibele softwareontwikkelingspraktijken.



Atrium-Tower 1 Centre Building
10th Floor
Strawinskylaan 3011
1077 ZX Amsterdam
Telefoon: 0800 - 0228968
Email: overheid@pega.com

Over Pega

Pega (NASDAQ: PEGA) is de leider in cloudsoftware voor operationele efficiëntie. De technologie van Pega is de drijvende kracht achter miljoenen geautomatiseerde processen. Want als u vandaag een factuur heeft betaald, een creditcard heeft gebruikt, in een auto heeft gereden, een vergunning heeft aangevraagd of een verzekering heeft afgesloten, dan heeft u interactie gehad met Pega. Grote bedrijven en overheidsorganisaties wereldwijd vertrouwen op onze software om interacties met klanten en burgers te optimaliseren, processen te automatiseren en om digitaal te transformeren. Kiest u voor Pega, dan kiest u voor flexibiliteit, tevredenheid en lagere kosten.

Meer informatie vindt u op www.pega.com