

# Ketengericht werken maakt budget vrij voor digitale transformatie



Artikel van iBestuur Online



Overheden neigen naar maatwerk als ze snel iets willen ‘fixen’ en langdurige aanbestedingstrajecten willen vermijden. Maar de prijs daarvoor wordt steeds hoger, waarschuwt Doug Averill van Pegasystems. “Gefixte applicaties worden er niet stabiel op en blijven qua gebruikerservaring achter bij het niveau dat de hedendaagse consument gewend is.”



## Doug Averill

Doug Averill is Global Public Sector Business Line Leader van Pegasystems. Hij is wereldwijd verantwoordelijk voor de software-ontwikkeling van Pegasystems voor de overheidssector.

Uit een recent onderzoek van Gartner blijkt dat bijna 80 procent van de IT-budgetten in de publieke sector opgaat aan het onderhoud van legacysystemen. Dat geld gaat dus naar ‘keeping the lights on’, zegt Doug Averill, die bij Pegasystems wereldwijd verantwoordelijk is voor de publieke sector. Het is volgens hem een verkeerde reflex geworden. “Dat is een realiteit die de afgelopen dertig, veertig jaar is ontstaan en die we nu moeten zien te doorbreken, omdat de risico’s te groot worden. Veel van deze systemen zijn namelijk slecht gedocumenteerd en de kennis om ze te onderhouden wordt schaars. Tegelijkertijd zien we dat de marktsector in de volle breedte overschakelt op het automatiseren van het programmeren, dat wil zeggen naar het modelleren van applicaties via business rules. We stappen collectief af van het directe werken in code. De applicaties die op deze nieuwe manier worden ontwikkeld sluiten beter aan bij de wensen van de gebruikers en dit scheidt een nieuw risico: het verschil in gebruikerservaring met legacysystemen wordt te groot.”

## Melbourne Water: zo snel kan het gaan

Waterleidingmaatschappij Melbourne Water in de Australische provincie Victoria ontwikkelde met behulp van het Pega-platform in twaalf weken een nieuw online klantenportaal. Aan de basis daarvan lag een afgetekende strategische beslissing van het management: customer focus is topprioriteit. Dit had tot gevolg dat er niet alleen voor de klanten werd ontwikkeld, maar ook met de klanten: ‘Bring customers into the room’ luidde het motto. De methodiek die daarbij werd gebruikt heet customer journey mapping.

**Meer informatie:** [www.pegasystems.com/insights/resources/melbourne-water-shares-its-customer-journey-mapping-strategy](http://www.pegasystems.com/insights/resources/melbourne-water-shares-its-customer-journey-mapping-strategy)

## Waardevolle legacy benutten

Hoe nu deze spiraal te doorbreken? Hoe kun je met een fractie van het IT-budget een diep ingrijpende digitale transformatie in gang zetten? Averill somt een reeks aanbevelingen op: "Punt één is transparantie. Leg alles goed vast. Punt twee: werk modulair. Niet te veel hooi in een keer op je vork. Punt drie: breng IT- en business verantwoordelijken bij elkaar in dezelfde ruimte en laat ze zes tot acht weken intensief samenwerken. Doel: een applicatie bouwen die niet perfect is, maar 80 procent van de behoeften dekt van 90 procent van de gebruikers. En punt vier: zorg daarna voor continue verbeteringen. De iPhone is een goed voorbeeld. Om de paar weken vindt er een software update plaats. Bij overheden zou zo'n refresh rate ook de gewoonte moeten worden."

**// Wees transparant en leg alles goed vast. Werk modulair, neem niet teveel hooi op je vork. En laat IT en de business écht samenwerken. //**

Budget voor deze aanpak kun je vrijmaken door meer ketengericht te gaan denken en werken, verduidelijkt Averill. "Er zijn binnen ketens soms wel dertig verschillende zaaksystemen in gebruik, bijvoorbeeld in de jeugdzorg of in de reclassering. Iedere schakel heeft dan zijn eigen legacy-programmatuur. Daar kun je één vervangend systeem voor ontwikkelen dat gebruik maakt van de aanwezige data en ook van bestaande componenten die goed voldoen. Zo maak je een flink deel van die 80 procent om de lichten aan te houden vrij voor innovatie. Best practices in dit verband vind ik Melbourne Water in Australië en de mobiele applicatie die uitkeringsorganisatie SO in Zweden heeft ontwikkeld."

**// Het in één keer vervangen van je legacysystemen is niet de manier. Leg er een moderne schil overheen om het geheel organisch naar een nieuw niveau te transformeren. //**

Averill onderstreept daarbij de waarde van legacy: "Er zit ongelofelijk veel business-waarde in deze systemen. Die rijkdom is in dertig, veertig jaar opgebouwd. Daar moet je voorzichtig mee omspringen. In één keer vervangen is niet de weg. Je kunt er wel een moderne schil overheen aanbrengen en er daarna module voor module uit losmaken. Zo transformeert het geheel organisch naar een nieuw niveau."

## SO: mobiel, want dat is wat de gebruikers willen

Het Zweedse overkoepelende werkloosheidsfonds SO, waar 27 verschillende organisaties bij zijn aangesloten met in totaal 3,5 miljoen leden, ontwikkelde met het Pega-platform een mobiele customer service-applicatie. Daarmee kunnen de leden in luttele seconden een uitkering aanvragen. Voorheen duurde dat weken. De mobiele applicatie ligt als een schil over de 27 aangesloten systemen heen en verzorgt de connectiviteit met een veelheid van mobiele devices. De ontwikkeling duurde twaalf maanden. In 2013 ging de eerste aangesloten organisatie live met de nieuwe applicatie en in 2014 volgden de overige 26. Zij delen een basisapplicatie. Daarbovenop hanteert iedere organisatie een eigen inrichting, met een specifieke look and feel en branding.

### Meer informatie:

[www.pegacom/customers/swedish-unemployment-funds](http://www.pegacom/customers/swedish-unemployment-funds)



Atrium-Tower 1 Centre Building  
10th Floor  
Strawinskylaan 3011  
1077 ZX Amsterdam  
Telefoon: 0800 - 0228968  
Email: [overheid@pegacom](mailto:overheid@pegacom)

### 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.pegacom](http://www.pegacom)