



Overzicht

DICTU is een shared IT service center binnen het Nederlandse Ministerie van Economische Zaken. DICTU is verantwoordelijk voor het verlenen van IT-diensten aan diverse publieke organisaties binnen de Nederlandse rijksoverheid, zoals inspectiediensten, ministeries en toezichthoudende organisaties. DICTU beheert 1.500 applicaties, waarvan er 800 op maat zijn aangepast om primaire processen te ondersteunen. Bij DICTU werken meer dan 1.300 mensen.

Tot voor kort waren onafhankelijke organisaties binnen de Nederlandse overheid verantwoordelijk voor hun eigen IT, waarbij ze ondersteund werden door 40 verschillende datacentra. Het resultaat was een sterk gefragmenteerde omgeving van platforms en applicaties met weinig mogelijkheden voor het delen, of voor het vermijden van duplicatie, van applicaties tussen verschillende ministeries en hun afdelingen. De Nederlandse overheid wilde dit veranderen en daarnaast tijd en kosten besparen. DICTU speelt een cruciale rol in het proces, samen met het Pega Government Platform™.

Het doel: een gestandaardiseerde oplossing voor de overheid

DICTU had zich tot doel gesteld één enkele *shared service* voor dossierbeheer in te richten voor de verschillende unieke organisaties binnen het Ministerie van Economische Zaken, ter ondersteuning van hun primaire processen voor vergunningen en licenties, openbare diensten en inspecties, iets wat de Nederlandse overheid nog nooit eerder had gedaan.

De bestaande systemen bevatten veel harde codering en waren grotendeels op maat gemaakt en daarom moeilijk te updaten, aan te passen en te upgraden in overeenstemming met nieuwe wetten, veiligheidsvoorschriften en procedures. Daarnaast was het voor de verschillende divisies binnen elk bureau vrijwel onmogelijk om applicaties te dupliceren of met elkaar te delen en de applicaties vervolgens aan te passen aan hun specifieke vereisten.

Handmatige procedures, zoals het gebruik van documenten, e-mail en spreadsheets, waren aan de orde van de dag.

“ Als een bepaald proces op het nieuwe platform, zoals licentieverlening, goed werkt voor één klant dan kan een andere klant hiervan profiteren. Zo bespaart de belastingbetaler tijd en geld. Het is geweldig dat we onze overheidsklanten dit soort slimme technologie kunnen aanbieden. ”

In 2016 begon DICTU zijn zoektocht naar een cloudgebaseerd platform dat aan alle eisen voor de ontwikkeling van applicaties voor dossierbeheer zou voldoen:

- Kant-en-klare IT voor overheidsinspecties en -instanties
- Verbeterde bedrijfscontinuïteit en *agility*
- Snelle implementatie
- Mogelijkheid om meer te doen met minder
- Hergebruik en specialisatie (gelaagde aanpak)
- Verbeterde klanttevredenheid
- Naleving van strikte voorschriften voor beveiliging bij overheidsinstanties

Pega voldeed voor 100% aan de vereisten. DICTU begon het platform al snel te gebruiken om diensten voor gedeeld dossierbeheer te ontwikkelen voor de instellingen binnen het Nederlandse Ministerie van Economische Zaken, beginnend met de Gezondheidsinspectie, het Agentschap Telecom, Staatstoezicht op de Mijnen en de Raad voor de Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming.

Een efficiëntere manier van werken en samenwerken

De overstap naar het nieuwe platform vereiste een nieuwe manier van denken voor de instellingen van het ministerie, zowel wat betreft de ontwikkeling van hun IT als de manier waarop ze hun routinewerk uitvoerden. De gefaseerde aanpak van de agile scrum-methodologie was voor de meeste mensen nieuw, maar toen de voordelen duidelijk werden, namelijk snelheid en betere samenwerking, was iedereen enthousiast. Ook vonden de medewerkers dat de dossiergeoriënteerde aanpak van het nieuwe platform, in tegenstelling tot de taakgerichte aanpak van voorheen, een betere samenwerking, efficiëntie, nauwkeurigheid en kwaliteit van de dienstverlening aan overheidsklanten opleverde.

In de toekomst: de overheid als platform

Nu de implementaties voor de eerste vier ministeries voltooid of bijna voltooid zijn, zal DICTU via zijn abonnementsgebaseerde dienst RijksZaak andere overheidsorganisaties helpen over te stappen op het nieuwe platform voor dossierbeheer. Met de oplossing van DICTU heeft de digitale transformatie voor ambtenaren en overheidsklanten al veel vooruitgang geboekt.

BELANGRIJKSTE FEITEN

- Eén platform voor dossierbeheer voor kleine tot middelgrote organisaties binnen de Nederlandse overheid
- DICTU bedient 240 verschillende locaties in Nederland, inclusief 14.000 werkstations en 13.000 mobiele apparaten
- Verbeterde kwaliteit en doeltreffendheid van de toezichtsfunctie van overheidsinspecties
- Verbeterde bedrijfscontinuïteit en *agility* en lagere kosten voor de belastingbetaler
- Toonaangevende digitale transformatie voor ambtenaren en overheidsklanten



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