

Succesvolle digitale transformaties bij overheidsinstanties

Succesverhalen en resultaten



Build
for
Change®

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Digitaal transformeren: succesverhalen en resultaten	5
U.S. Department of Veterans Affairs	6
Air Force Research Lab	8
Bureau of Alcohol, Tobacco, Firearms and Explosives, VS	9
Federal Bureau of Investigation (FBI)	11
New Jersey Courts	13
DICTU, Ministerie van Economische Zaken en Klimaat	16
Sveriges a-kassor: de Zweedse federatie van werkloosheidsfondsen	18
Echte digitale transformatie begint hier	20
Over Pegasystems	21



Voorwoord



Wie is uw voorbeeld op het gebied van digitale transformatie?

Als overheidsinstanties het afgelopen decennium iets hebben geleerd, is het dit: als het gaat om modernisering bestaat er geen 'quick fix'. Terwijl verhalen in de media over mislukkingen, ontoereikende financiering en inbreuken op de beveiliging bij ICT-overheidsprojecten bijna dagelijkse kost zijn, lijkt het alsof commerciële organisaties het makkelijker hebben. Wat bij ons maanden of jaren kost lijkt bij hun slechts dagen te duren. Hoewel ik er zeker van ben dat digitale transformatie ook voor hen moeilijk is, maakt dit onze uitdagingen niet eenvoudiger.

Dus wat is er nodig om echte modernisering te realiseren? Nadat we de wereld hebben rondgereisd om met overheidsteams te praten over hun digitale transformatiereis, is één ding duidelijk geworden. Achter elk succesverhaal staat een visionair die maar een doel heeft: betere resultaten voor burgers, bedrijven én hun teams.

Bij Pega zijn we ongelooflijk trots op onze resultaatgerichte technologie. We worden keer op keer beoordeeld als de modernste oplossing, met het laagste risico en de hoogste meerwaarde. Maar we snappen dat technologie slechts een deel is van de puzzel. Echte transformatie vraagt ook om een gedeelde visie en inspiratie.

Onthoudt, als u de succesverhalen op de komende pagina's leest, dat er achter elk verhaal een digitale visionair staat. Iemand die het verschil wilde maken en een gedurfde visie vertaalde in een krachtige nieuwe realiteit. Ik hoop dat deze verhalen u inspireren om de beweging naar modernisering binnen uw organisatie te leiden. Als u meer wilt weten kunt u me emailen op douglas.averill@pega.com.

Met vriendelijke groet



Douglas Averill

Global Government Industry Markets Leader
Pegasystems

Digitaal transformeren: succesverhalen en resultaten



U.S. Department of Veterans Affairs

Overzicht

Het Amerikaanse Department of Veterans Affairs is verantwoordelijk voor het uitvoeren van programma's ter ondersteuning van veteranen, hun gezin en nabestaanden. Het ministerie is het op een na grootste ministerie van de VS (alleen het ministerie van Defensie is groter). Het heeft meer dan 400.000 werknemers en omvat een netwerk van meer dan 2.000 medische faciliteiten, klinieken en uitkeringsinstanties in het hele land. Het ministerie en Pegasystems sloegen in 2010 de handen ineen om te zorgen dat de dienstverlening voortdurend verbeterd kon worden zodat de mensen die het land hadden gediend de allerbeste zorg zouden krijgen.

Een besparing van miljoenen dollars aan belastingen en zich snel aanpassen aan steeds veranderende factureringsbehoeften

Om ervoor te zorgen dat de meest geavanceerde medische apparatuur en diensten beschikbaar zijn voor de zorg voor veteranen, heeft het Financial Services Center (FSC) van het ministerie het Invoice Payment and Processing System (IPPS) op het Pega Platform™ geïmplementeerd. IPPS is een uniform, online factuurcertificatiesysteem dat het FSC gebruikt voor de verwerking van betalingen bij de aankoop van ziekenhuisapparatuur voor medische voorzieningen in het hele land.

Vroeger werden meerdere afzonderlijke systemen naast elkaar gebruikt en gecombineerd, waardoor de communicatie tussen de systemen traag verliep en het onderhoud duur was. Met IPPS heeft het FSC haar operatie gestroomlijnd, de nauwkeurigheid verbeterd en de kosten voor factuurverwerking met 33% verlaagd.

Daarnaast heeft het ministerie de volgende resultaten behaald:

- 66% toename van het jaarlijkse factuurvolume, tot \$ 2 miljoen (voorheen \$ 1,2 miljoen)
- 33% toename van de waarde van de verwerkte betalingen, tot \$ 21 miljard (voorheen \$ 14 miljard)
- Geen personeelstoename voor de verwerking van betalingen, ondanks een volumestijging van 66%
- Cumulatieve kostenreductie geschat op 40%
- Recordresultaten op het gebied van prestatie indicatoren, zoals tijdige betaling en kortingen.

Digitale transformatie binnen het ministerie

Het ministerie koos voor het Pega Platform om processen binnen de organisatie te transformeren. Handmatige en op papier gebaseerde systemen werden vervangen door digitale systemen om de efficiëntie, transparantie en nauwkeurigheid te verhogen en om de klantervaring te verbeteren.

- **Het Debt Management Center** transformeerde zijn incassoproces van een handmatige, arbeidsintensieve activiteit tot een geloofwaardige shared service. Dankzij de transformatie is de totale procescyclustijd verkort en is het dossier van veteranen veel transparanter geworden, wat een positieve invloed heeft op de klantervaring.
- **De Centralized Patient Accounting Centers** gebruikten het Pega Platform in combinatie met het documentenbeheersysteem van het FSC voor de automatisering van het opslaan en ophalen van meer dan 7 miljoen bestaande documenten. En zij verwerken in hun zeven vestigingen jaarlijks ook nog eens 800.000 documentpagina's. De cyclustijd voor de opslag van documenten is gedaald van dagen tot uren en de kosten van fysieke opslagruimte zijn geëlimineerd.
- **Het Office of Acquisitions and Logistics** koos voor het Pega Platform om de procedure voor de ratificatie van verbintenissen door medewerkers zonder bevoegdheid binnen het ministerie te hervormen. Het nieuwe platform omvat verbeterde gebruikersinterfaces en flexibele workflows om de transparantie, de cyclustijden en de rapportage te verbeteren.
- **Het Financial Services Center** heeft momenteel vier projecten met Pega Robotic Process Automation™ (RPA) in verschillende ontwikkelingsstadia, met verwachte uitrol in 2020. Deze vervangen allemaal het handmatige werk en zullen naar verwachting tot 50% kostenreductie opleveren, een snel rendement op de investering.

“We hebben het Pega platform tien jaar geleden aangekocht en in die tijd is het de spil geworden van onze digitale transformatie. Het systeem is relevanter dan ooit en ik verwacht dat deze trend zich in de toekomst voortzet. Bij het bepalen van de toekomstige strategische richting van onze organisatie is het goed om weten dat Pega functionaliteiten zoals Robotic Process Automation (RPA) en Artificial Intelligence (AI) al heeft geïntegreerd in haar oplossingen.”

CLINT LOESER, CPA

Director, Financial Operations Service
Financial Services Center van het U.S. Department of Veterans Affairs



Een betere klantervaring

Om een beter inzicht te krijgen in aanvragen van klanten, de afzonderlijke callcenters te consolideren en de klantervaring te verbeteren, heeft het FSC van het ministerie de applicatie Pega Customer Service organisatiebreed geïmplementeerd. Het CRM-pakket omvat twee selfserviceportalen voor klanten, het belangrijkste CRM-interactieportaal voor callcenterpersoneel en een backofficeportaal om volledig inzicht te krijgen in een klantaanvraag, van begin tot eind.

Een van de belangrijkste mogelijkheden van het CRM-systeem is het Customer Engagement Portal (CEP), waarmee commerciële verkopers en medische zorgverstrekkers van het ministerie 24 uur per dag, 7 dagen per week online toegang hebben tot de status van facturen, declaraties en de betalingsgegevens. Dit nieuwe portaal reduceerde een tijdrovend handmatig registratieproces van gemiddeld 3 minuten naar minder dan 30 seconden per aanvraag. Het is ook een cruciale eerste stap voor de uiteindelijke omzetting van gefaxte formulieren in webformulieren, waarmee het huidige faxaanvraagproces wordt geëlimineerd en klanten een beter inzicht krijgen in de status van hun aanvragen. Daardoor kan het FSC ook gebruik maken van Robotic Process Automation (RPA) om gegevens uit het webformulier vast te leggen en in te vullen, zonder handmatige data-invoer.

Daarnaast gebruikt het FSC nu klantgegevens voor het verkrijgen van een goed inzicht in de behoeften van klanten en de pijnpunten, zodat processen en systemen efficiënter worden. Het nieuwe CRM-systeem van Pega zorgt ervoor dat de diensten tegemoetkomen aan de behoeften van de klanten en dat het FSC snel eventuele problemen signaleert.

BELANGRIJKSTE FEITEN

- Dit departement is het op één na grootste ministerie van de VS met meer dan 400.000 werknemers en 2.000 medische faciliteiten, klinieken en uitkeringenkantoren in het hele land.
- Met het Invoice Payment and Processing System (IPPS) is het Financial Services Center van het ministerie erin geslaagd om efficiënter en nauwkeuriger te werken en de kosten voor factuurverwerking met 33% te verlagen.
- Resultaten van het IPPS:
 - 66% toename van het jaarlijkse factuurvolume, tot \$ 2 miljard (voorheen \$ 1,2 miljard), zonder inzet van meer personeel
 - 33% toename van de waarde van de verwerkte betalingen in dollar, tot \$ 21 miljard (voorheen \$ 14 miljard)
 - cumulatieve kostenreductie geschat op 40%
- Het Pega Platform wordt gebruikt om handmatige en papieren processen te vervangen met digitale systemen.
- Robotic Process Automation zal naar verwachting tot 50% kostenreductie opleveren.
- Dankzij het nieuwe CRM-systeem is het registratieproces verkort van 3 minuten per aanvraag naar minder dan 30 seconden.

Air Force Research Lab

Overview

Het Air Force Research Lab (AFRL) is een wetenschappelijke onderzoeksorganisatie die zich toelegt op het ontdekken, ontwikkelen en integreren van militaire technologieën voor Amerikaanse lucht-, ruimtevaart- en cyberspace-troepen.

De organisatie heeft wereldwijd meer dan 12.000 mensen in dienst in negen technische directoraten.

Ze hadden behoefte aan een platform dat hen zou helpen om accurate, relevante data inzichtelijk te maken teneinde het management, de prestaties en de besluitvorming te verbeteren. Daarnaast zocht AFRL een platform waarmee de verschillende eenheden in de organisatie zelf applicaties en processen konden creëren en delen om beter te beantwoorden aan veranderende behoeften van elk directoraat. Na uitgebreid marktonderzoek en een grondige selectieprocedure onder concurrenten heeft AFRL het Pega Government Platform™ geselecteerd.

De uitdaging: omslachtige tools op basis van code

AFRL werkte al sinds 2006 met een commercieel kant-en-klaar systeem. Dit systeem is in de loop der tijd aanzienlijk aangepast om AFRL in staat te stellen hun eigen wetenschappelijke en technologische programma's te beheren. De aanpassingen duurden lang en brachten hoge kosten met zich mee. Daarnaast was de acceptatie van het systeem in de organisatie slecht, omdat deze niet aansloot op de manier waarop mensen werkten. Maar het belangrijkste nadeel was dat het systeem alleen maar data verzamelde, terwijl AFRL eigenlijk behoefte had aan een intelligente toepassing voor Business Process Management.

Nog een zwak punt van de bestaande IT-oplossing van AFRL was dat de verschillende directoraten applicaties niet konden delen. Elk directoraat heeft haar eigen IT-afdeling en elk directoraat werkt met andere technologieën. Dit betekende dat als het ene directoraat in de onderneming gebruik wilde maken van een applicatie van een ander directoraat, er ingrijpend moest worden geprogrammeerd om aan de specifieke omgeving en voorwaarden te voldoen. Dat was kostbaar, tijdrovend en inefficiënt.

Een flexibel, open platform dat voldoet aan verschillende behoeften

AFRL vond in Pega een flexibele, open oplossing die aan de vereisten van de belangrijkste bedrijfsprocessen voldoet en die bovendien kan worden geconfigureerd voor de uiteenlopende lokale behoeften. Het platform voldeed aan vijf belangrijke selectiecriteria van AFRL:

- Het kunnen vervangen van bestaande enterprise-applicaties;
- Een configureerbare omgeving om te voldoen aan lokale omstandigheden;
- Een uniforme ontwerpervaring voor ontwikkelaars;
- Beter besluitvorming door beter beschikbare data;
- Het kunnen naleven van de cyberbeveiligingsvoorwaarden van defensie.

“ De overstap naar het nieuwe platform resulteerde in betere kwaliteit van data, die aansluit bij de manier waarop de mensen werken. Beter inzicht zorgt voor lagere werkdruk voor ons team en iedereen is in staat om sneller beter onderbouwde beslissingen te nemen. ”

Chadwick Pfoutz

Deputy Division Chief, Enterprise Business Systems Division, Air Force Research Laboratory

Op dit moment ontwikkelt AFRL prototypen van vier verschillende applicaties. De eerste is een applicatie voor het beheer van taken die breed inzetbaar is in de organisatie. Verder gaat het om een applicatie voor het beheer van wetenschappelijke en technologische programma's, een planningsapplicatie voor het indienen van budgetaanvragen en een applicatie voor het beheer van kosten, planning en prestaties van de verschillende eenheden. Vanuit alle applicaties wordt gerapporteerd aan het Ministerie van Defensie. Tot slot wordt er een applicatie voor programmamanagement ontwikkeld. AFRL heeft een lijst met meer dan 100 verschillende applicaties die momenteel in gebruik zijn - sommige voor heel specifieke eenheden van de AFRL en andere die in meerdere eenheden worden gebruikt - en het is de bedoeling dat deze uiteindelijk allemaal naar het platform worden overgezet.

Betere datakwaliteit voor optimale besluitvorming

De bredere doelstelling voor AFRL bij de overstap naar het nieuwe platform was het verbeteren van de datakwaliteit. Met het oude systeem moesten teams en leidinggevendenden te vaak in spreadsheets en presentaties op zoek naar de benodigde data, omdat dit simpelweg onvindbaar was in het systeem zonder de hulp van IT. Met een hogere datakwaliteit en toepassingen voor datavisualisatie en geavanceerde rapportage hebben leidinggevendenden op divisie-, sector- of ondernemingsniveau beter inzicht in projecten waardoor ze beter onderbouwde besluiten nemen. AFRL loopt dankzij dit geavanceerde niveau van functies, flexibiliteit en hergebruik voorop in de modernisering van de IT bij defensie.

BELANGRIJKSTE FEITEN

- Naleven van de cyberbeveiligingsvereisten bij defensie
- Bestaande applicaties verplaatsen in een moderne omgeving
- Eenvoudige configuratie om te voldoen aan lokale omstandigheden
- Optimaliseren van besluitvorming
- Verbeteren van bedrijfsvoering en het reduceren van kosten
- Uniforme ontwerpervaring voor ontwikkelaars
- Intuïtieve gebruikersinterface
- Geschikt voor de 10.000 AFRL-medewerkers wereldwijd



Bureau of Alcohol, Tobacco, Firearms and Explosives, VS

Overzicht

Het Amerikaanse Bureau of Alcohol, Tobacco, Firearms and Explosives (ATF) is een agentschap voor wetshandhaving en regelgeving binnen het Amerikaanse Ministerie van Justitie dat zich richt op de bescherming van gemeenschappen tegen geweldsmisdrijven. Het agentschap brengt criminelen en criminele organisaties voor de rechter die illegaal vuurwapens gebruiken en verhandelen, illegaal explosieven gebruiken en opslaan, verdacht worden van brandstichting, bombardementen en terrorisme, en illegaal alcohol- en tabaksproducten in- en uitvoeren. ATF is ook verantwoordelijk voor het verlenen van vergunningen en het reguleren van de vuurwapen- en explosievenindustrie.

Om de operatie te ondersteunen gebruikte ATF applicatiesoftware met de naam *National Field Office Case Information System (NFOCIS)*. *Special Agents, Industry Operations Investigators, Intelligence Specialists* en andere ATF-medewerkers gebruiken deze systemen om diverse soorten gegevens in te voeren, te volgen en te verzamelen voor strafrechtelijke onderzoeken, inspecties door de overheid en het beheer van bewijsmateriaal. In 2015 lanceerde ATF de Spartan Program Management Division om een zakelijke modernisering uit te voeren en een platform te bouwen dat de vier bestaande NFOCIS-systemen moest integreren in één enkele, gestroomlijnde oplossing voor de verwerking van strafrechtelijke onderzoeken en inspecties op het gebied van regelgeving. Om dit doel te bereiken, koos ATF voor het Pega Platform.

// We hebben dit aangepakt vanuit het standpunt van onze activiteiten in plaats van vanuit een IT-standpunt. Experts uit de verschillende bedrijfsonderdelen van ATF waren lid van het projectteam en werkten met behulp van agile best practices samen om een systeem te creëren dat de behoeften en de missie van onze medewerkers op de meest effectieve wijze ondersteunt en de openbare veiligheid verbetert. //

A.J. FRY

Supervisory Special Agent, Bureau of Alcohol, Tobacco, Firearms and Explosives

Behoefte aan een modern, eenduidig systeem voor dossierbeheer

De NFOCIS-applicaties werden ontwikkeld en geïmplementeerd in 1998 en zijn, op één uitzondering na, gebaseerd op een client-server-architectuur. Door de leeftijd, infrastructuur en het gebrek aan functionaliteit van de applicaties waren meerdere problemen ontstaan:

- Omdat de applicaties waren gebouwd met aangepaste code was het aanbrengen van wijzigingen en updates omslachtig en traag.
- Gebruikers moesten vertrouwen op een onsamenhangende reeks methoden (handgeschreven notities, papieren formulieren, spreadsheets, e-mail, enz.) voor het verzamelen, volgen en samenstellen van dossiergegevens, waarbij ze vaak dezelfde informatie meerdere keren moesten overtypen.
- Omdat de applicaties van elkaar gescheiden waren, elk met een andere structuur en interface, was het uiterst ingewikkeld om gegevens tussen de systemen onderling te delen of data uit de verschillende systemen te compileren. Daardoor werd ATF belemmerd in zijn vermogen om criminele activiteiten te detecteren, af te schrikken en aan te pakken.

ATF moest zijn verouderde systemen vervangen met één enkel, ultramodern systeem dat gebruik maakt van de nieuwste web- en procesgebaseerde IT-tools, die tevens geschikt zijn voor mobiel gebruik, om sneller, efficiënter en nauwkeuriger te kunnen voldoen aan de vereisten van zijn opdracht.

Gebruikmakend van het Pega Platform werkt ATF samen met Accenture Federal Services aan het creëren van één geïntegreerd zaakmanagementsysteem. Werknemers van ATF kunnen ongeacht hun locatie data invoeren, raadplegen en samenstellen. Alle gegevens zijn direct toegankelijk via het systeem en bevinden zich dus niet langer in verschillende applicaties. Het nieuwe systeem maakt ook procesautomatisering mogelijk voor beide kritieke taakgebieden van het agentschap: strafrechtelijk onderzoek en inspecties op het gebied van regelgeving.

Spartan bevat robuuste mobiele mogelijkheden met ondersteuning voor het geografische informatiesysteem (GIS), offline gebruik en camera.



Snelheid en efficiëntie dankzij een flexibele methodologie

ATF is toonaangevend in het gebruik van de **agile** methodiek binnen de overheid, zowel in zijn cultuur als in zijn organisatie. Met het nieuwe platform kunnen bedrijven en IT samenwerken om ervoor te zorgen dat de eindoplossing voldoet aan de essentiële behoeften van mensen in het veld. Als gevolg daarvan is de applicatie voor inspecties op het gebied van regelgeving efficiënt ontwikkeld en een volle maand eerder dan gepland ingezet. In de daaropvolgende maanden heeft ATF één tot twee updates per week geïmplementeerd. Dit tempo hadden ze onmogelijk kunnen behalen met het oude systeem.

Het agentschap heeft de applicatie voor inspecties op het gebied van regelgeving, die uniforme inspecties van explosieven en vuurwapens ter plaatse mogelijk moet maken, volledig geïmplementeerd. Spartan maakt gebruik van *mapping* en *linking*, houdt de goedkeurings-geschiedenis bij en koppelt en bewaart documenten. Door middel van *end-to-end agile scrum-ontwikkeling* worden functionaliteiten geïtereerd, geïmplementeerd en snel gewijzigd naarmate het bureau meer ervaring krijgt met het nieuwe systeem en naarmate de functies die de *Special Agents* en Investigators van de ATF nodig hebben, veranderen. Spartan wordt gehost in de *Amazon Web Services GovCloud*. Door de on-demand schaalbaarheid van de cloud kan ATF tegemoetkomen aan onvoorziene behoeften als gevolg van beveiligingsgebeurtenissen. Daarnaast kan ATF ook snel nieuwe releases van de software in gebruik nemen na elke tweewekelijkse ontwikkelingssprint.

Snelheid, nauwkeurigheid en gemak voor een betere rechtshandhaving

ATF gebruikt Pega om zijn database met voortvluchtigen te onderhouden. Deze databank bevat een lijst van gezochte personen en bijbehorende aanhoudingsbevelen. Deze gegevens zijn ter ondersteuning van het **Joint Support & Operations Center (JSOC)**, gevestigd in het hoofdkantoor van ATF. Wanneer een

voortvluchtige is gelokaliseerd, is het JSOC verantwoordelijk voor de coördinatie tussen federale, staats- en lokale wetshandhavingsinstanties in het hele land. Hierdoor kan ATF binnen enkele minuten bevestigen dat er een actief arrestatiebevel voor die persoon bestaat. Fouten of vertragingen kunnen het verschil maken tussen een crimineel die wordt gepakt of die ontsnapt. Spartan biedt ATF de efficiëntie en zekerheid dat ze altijd toegang hebben tot nauwkeurige en betrouwbare informatie. Hierdoor wordt de coördinatie van de wetshandhaving in het hele land verbeterd.

ATF werkt nu aan een nieuw systeem voor de ondersteuning van strafonderzoeken. De nieuwe applicatie **Criminal Enforcement** ondersteunt strafonderzoeken door **Special Agents** de mogelijkheid te geven om aantekeningen, foto's en andere gegevens tijdens hun opdracht direct via hun mobiele apparaat in te voeren. **Special Agents** kunnen dan eenvoudig de gegevens verzamelen die ze nodig hebben voor hun onderzoeken, waaraan iedereen in ATF kan samenwerken.

BELANGRIJKSTE FEITEN

- Het **agile** ontwikkelingsproces is met succes verwezenlijkt
- Eerste applicatie één maand eerder in gebruik genomen dan gepland
- Eén tot twee updates per week; een tempo dat met het oude systeem onmogelijk was
- Vier bestaande systemen geconsolideerd tot één moderne en uniforme oplossing om gegevens in te voeren, te raadplegen en te compileren
- Het personeel van ATF kan nauwkeurige en betrouwbare informatie in realtime gebruiken
- Momenteel gebruikt door 1.000 werknemers van ATF in 75 lokale vestigingen



Federal Bureau of Investigation (FBI)

Overzicht

De FBI (Federal Bureau of Investigation), onderdeel van het Amerikaanse Ministerie van Justitie, is een op intelligentie gebaseerde onderzoeksdienst. Met bijna 35.000 agenten, analisten en andere professionals werkt de FBI 24 uur per dag wereldwijd aan het beschermen van de Verenigde Staten tegen terrorisme, spionage, cyberaanvallen en ernstige criminele bedreigingen. Daarnaast levert de organisatie diensten, ondersteuning en training aan haar partners.

Als onderdeel van haar takenpakket is de FBI verantwoordelijk voor het *National Instant Criminal Background Check System (NICS)*, een systeem waarmee voorkomen wordt dat vuurwapens in verkeerde handen vallen. Ook wordt zorg gedragen voor een correcte overdracht van vuurwapens aan daarvoor in aanmerking komende kopers. Als onderdeel van een federaal mandaat wordt NICS gebruikt door *Federal Firearms Licensees (FFL's)* om te bepalen of een potentiële koper in aanmerking komt om vuurwapens of explosieven te kopen. Voordat er iets verkocht wordt, controleren FFL's bij de FBI of de klant voldoet aan alle voorwaarden om vuurwapens of explosieven te kopen.

Om de schaalbaarheid te verbeteren en in te spelen op toekomstige veranderingen in wet- en regelgeving is de FBI een samenwerking aangegaan met Accenture Federal Services om, gebruikmakend van het *Pega Case Management Platform*, het NICS-programma te moderniseren, veiligheidscontroles te versterken en te zorgen voor een gebruikerservaring die voldoet aan de veranderende wensen van burgers.

FBI vergroot schaalbaarheid en reageert sneller op veranderingen in wapenwetgeving

Mensen veilig houden

De FBI heeft het oude systeem vervangen om een op regels gebaseerd antecedentenonderzoek mogelijk te maken en om te zorgen voor een robuuste integratie met nationale registratiesystemen. Met jaarlijks meer dan 23 miljoen uitgevoerde controles kan het systeem in de toekomst doelmatig worden uitgebreid om grotere aantallen antecedentenonderzoeken of plotselinge piekvolumes aan te kunnen. Daarnaast biedt de FBI nu een uniforme eindgebruikerservaring via alle kanalen, zoals de website en het NICS-callcenter.

Inspelen op veranderende wensen van burgers

Politieke veranderingen en crises zorgen in de Verenigde Staten voor pieken in de vuurwapenverkoop. De FBI heeft hierop ingespeeld door het implementeren van een systeem dat dergelijke volumes goed kan verwerken terwijl de nauwkeurigheid van alle antecedentenonderzoeken gegarandeerd blijft. In de wet staat dat een antecedentenonderzoek binnen drie dagen moet zijn afgerond. Deze vereiste is bedoeld als bescherming van de rechten van Amerikaanse burgers op basis van het *Second Amendment*, terwijl tegelijkertijd de geldende wapenbeperingswetgeving wordt gehandhaafd. De FBI voldoet dankzij het nieuwe systeem aan al deze vereisten.

De oplossing

Met behulp van Pega heeft de FBI een openbare website opgezet als interface voor alle geregistreerde vuurwapenhandelaren. Wanneer iemand een vuurwapen wil aanschaffen logt een geautoriseerde gebruiker veilig in om snel een antecedentenonderzoek aan te vragen bij de FBI. Omdat er gekozen is voor een benadering via meerdere kanalen kan de geautoriseerde gebruiker ook bellen met het NICS-callcenter van de FBI. Pega dient als de *workflowengine* om verzoeken op de juiste manier te routeren. Als een verzoek wordt afgewezen, wordt het doorgestuurd naar een apart systeem. Vóór de implementatie van Pega werden antecedentenonderzoeken handmatig uitgevoerd, wat tot lange wachttijden kon leiden. Met Pega verloopt de case routing tussen onderzoekers en servicemedewerkers geautomatiseerd en nauwkeurig. Omdat er minder vaak gebeld wordt naar het callcenter is de FBI in staat om met minder middelen meer onderzoeken uit te voeren.

BELANGRIJKSTE FEITEN

- Jaarlijks 23 miljoen antecedentenonderzoeken
- Complexe, rules-driven verwerking van aanvragen
- Snel inspelen op veranderende vuurwapenwetgeving
- Van handmatige naar geautomatiseerde processen
- Omnichannel gebruikerservaring
- Naleving van de Amerikaanse grondwet naast handhaving van de wapenbeperingswetgeving





New Jersey Courts

Overzicht

Bij de rechtbanken van de staat New Jersey (New Jersey Courts, afgekort NJC) in Amerika worden jaarlijks ongeveer 7 miljoen nieuwe zaken ingediend waarin rechters geschillen beslechten over verkeersovertredingen, echtscheidingen, erfenissen, defecte producten, grondrechten en meer. Om efficiënter te voldoen aan haar juridische mandaat en om de organisatie te transformeren ondernam NJC de volgende stappen:

- Het ontwikkelen van meerdere agile applicaties, waaronder een applicatie voor het op uniforme wijze indienen van aanklachten.
- Het ontwerpen van een Public Safety Assessment (PSA)-applicatie.
- Het doorvoeren van automatiseringen in het lik-op-stukbeleid om de efficiëntie en de productiviteit van het rechtssysteem, van arrestatie tot berechting, te verbeteren.
- Het consolideren van drie oude applicaties in één uniform systeem om het indienen van aanklachten voor meer dan 40.000 mobiele wetshandhavers te stroomlijnen.
- Het moderniseren van zaakmanagement-applicaties voor alle rechtbanksystemen.
- Het ontwikkelen van een mobiele applicatie waarmee medewerkers voorafgaand aan een rechtszaak verdachten volgen en met hen communiceren.

Rechtbanken van New Jersey lopen voorop bij hervorming van de rechtspraak

Efficiëntie en automatisering verbeteren voor wetshandhavers en rechtbanken: Unified Complaint Entry (UCE)

Om het strafproces bij de rechtbanken van de Amerikaanse staat New Jersey (NJC) voor alle betrokkenen, van de individuele politieagent tot griffier, te vereenvoudigen, nam NJC afscheid van drie verouderde applicaties. In minder dan negen maanden tijd ontwikkelden zij één uniform systeem voor het indienen van aanklachten (Unified Complaint Entry, afgekort UCE), wat gebruikt wordt door ongeveer 2500 rechtbankmedewerkers en 40.000 wetshandhavers. De korte ontwikkelingstijd was het resultaat van de heldere visie van NJC en de flexibiliteit van het Pega Platform™. Met UCE kunnen alle politieagenten van New Jersey aanklachten zoals verkeersovertredingen of arrestaties direct via hun mobiel in het systeem invoeren. Het systeem verwerkt automatisch elke zaak vanaf de eerste invoer, stelt zittingsdata vast en beheert het verloop van de zaak. Het Pega Platform helpt NJC met het automatiseren van regels, processen en zaakmanagement en zorgt voor een efficiënte en nauwkeurige informatiestroom naar alle betrokken partijen.

Bij de dienstverlening voorafgaande aan rechtszaken is het rendement op de investeringen direct voelbaar. NJC heeft met succes het proces van voorlopige hechtenis digitaal getransformeerd, van het nemen van vingerafdrukken tot het besluit van de rechter tot invrijheidstelling. De organisatie legt nu alle gebeurtenissen, processen en beslissingspunten vast in het Pega Platform. Van begin tot eind verwerken medewerkers van NJC een gedagvaarde in minder dan 20 minuten. Dit proces kostte de rechtbank voorheen drie uur.

Rechters voorzien van realtime ondersteuning bij de besluitvorming: Public Safety Assessment (PSA)

Ter verbetering van de openbare veiligheid en de budgettaire verantwoordelijkheid heeft NJC een Public Safety Assessment (PSA)-applicatie ontwikkeld voor het beoordelen van de risico's omtrent verdachten. Met behulp van regels, opgesteld door een externe partij en gebaseerd op goedgekeurd overheidsbeleid, genereert PSA een score ter beoordeling van het risico dat een verdachte oplevert voor de maatschappij. PSA biedt de rechter ook een score waaruit het risico blijkt dat de verdachte niet voor de rechtbank zal verschijnen. Deze risicoscores stellen rechters in staat beter onderbouwde beslissingen in realtime te nemen bij het bepalen van de beste volgende actie.

Het recht op een snelle rechtsgang garanderen en de kosten voor de belastingbetaler verlagen met zaakmanagement

De meerderheid van de Amerikanen in voorarrest zitten daar omdat ze de borgsom niet kunnen betalen. De nieuwe systemen van NJC dragen ertoe bij dat verdachten met een laag risico hun inkomen kunnen blijven verdienen voordat ze moeten voorkomen, terwijl verdachten met een hoog risico achter slot en grendel blijven. Dit vermindert ook de overbevolking van gevangnissen en de bijbehorende kosten voor de belastingbetaler.

Doelmatige en efficiënte communicatie vóór de rechtszaak met pre-trial monitoring (ptm)

Om de communicatie met - en de uiteindelijke aanwezigheid tijdens de rechtszaak van - de verdachte te verbeteren, heeft NJC de applicatie Pre-Trial Monitoring (PTM) uitgerold. Met behulp van elektronische controles worden verdachten die geschorst zijn van voorlopige hechtenis op efficiënte wijze gevolgd en wordt er met hen gecommuniceerd over de datum van hun rechtszaak en gerechtelijke bevelen. Levenscyclusbeheer van zaken helpt de medewerkers het proces voorafgaande aan de rechtszaak soepel te beheren en helpt verdachten om opvolging te geven aan gerechtelijke bevelen.

Geautomatiseerd rechtbanksysteem (MACS)

Zaakmanagement vereenvoudigen met hergebruik van toepassingen

Het beheer van de levenscyclus van elke afzonderlijke zaak is makkelijker gemaakt door het hele rechtbanksysteem te centraliseren, meerdere dossiersystemen te integreren en processen te automatiseren. Met de applicatie Municipal Automated Court System (MACS) beschikt NJC nu over een scala aan zaakmanagement-services en een kader voor optimaal hergebruik van functies bij elke nieuwe release in de toekomst. Naast het schrappen van overbodige processen en systemen kent NJC nu een uniform invoersysteem voor alle rechtbankfuncties, zoals planning en het op de rol zetten van zaken, aanklachten en verordeningen, verwerking van betalingen en het beheer van documentatie. Dit draagt bij aan de efficiëntie en maakt realtime beslissingen mogelijk.

Rechtbanken in New Jersey besparen de belastingbetaler 5 miljoen dollar

New Jersey Courts (NJC) bespaarde 5 miljoen dollar door 18 veel voorkomende scenario's te identificeren en die processen met behulp van een uniform platform te hergebruiken binnen alle rechtbanksystemen. Hierdoor kon de organisatie de ontwikkelingstijd met 6.000 uur terugbrengen en meer dan 5 miljoen dollar besparen op de ontwikkelingskosten door hergebruik van toepassingen en de flexibiliteit van het Pega Platform. NJC verwacht ook aanzienlijk te besparen op toekomstig onderhoud omdat het uniforme platform flexibel inspelen op veranderingen mogelijk maakt.

BELANGRIJKSTE FEITEN

- Jaarlijks circa 7 miljoen nieuwe rechtszaken
- 80.000 verdachten verwerkt per jaar
- 40.000 wetshandhavers van New Jersey hebben de mogelijkheid via hun mobiele apparaat aanklachten te registreren
- 89% kortere verwerkingstijd voor verdachten - van drie uur tot slechts 20 minuten
- 87% toename van efficiëntie bij het indienen van een aanklacht
- 5 miljoen dollar besparing dankzij hergebruik van functionaliteit door alle rechtbanken
- Ontwikkelingstijd verkort met 6.000 uur
- 96% kostenverlaging door het elektronisch volgen van verdachten
- Nieuwe applicatie voor het invoeren van aanklachten ontwikkeld in 9 maanden
- Drie kostbare, verouderde legacy-toepassingen zijn geëlimineerd
- Invoering van flexibele methodologie leidt tot lagere risico's en snellere uitrol van nieuwe toepassingen
- Meer dan 75 medewerkers getraind op het Pega Platform



DICTU, Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

Overview

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. //

WIM VAN DER LINGEN
Enterprise architect, DICTU

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



Sveriges a-kassor: de Zweedse federatie van werkloosheidsfondsen

Overzicht

Sveriges a-kassor is de Zweedse federatie van werkloosheidsfondsen en ondersteunt 25 onafhankelijke werkloosheidsfondsen, met samen ruim 4 miljoen leden, bij het betalen van werkloosheidsuitkeringen. Zij doen dit via IT-systeemontwikkeling, juridische hulp en een gemeenschappelijke IT-infrastructuur voor veilige betalingen.

Om de service aan leden te verbeteren en efficiëntere, nauwkeurigere processen voor zaakmanagement te ontwikkelen, koos de organisatie voor Pegasystems. Met de technologie van Pega heeft Sveriges a-kassor de verschillende werkloosheidsfondsen ondergebracht op één enkel IT-platform dat consistentie garandeert en leden en zaakwerkers een digitale webervaring biedt. Dit krachtige platform dient als ruggengraat voor de klantenservice, betalingen, een publiekspitaal en zaakmanagement. Dit betekent dat de 25 organisaties kunnen terugvallen op één versie van waarheid.

Snellere afwikkeling van zaken en betere service

Sveriges a-kassor wil de leden van de aangesloten fondsen snel toegang geven tot de uitkering waar zij recht op hebben. Om zaken sneller af te wikkelen moest de organisatie overstappen van trage handmatige, papieren processen naar een snelle digitale selfservice via internet. Uitkeringsgerechtigden hoeven geen formulieren meer per post op te sturen maar dienen al hun gegevens in via een online portaal. Met het nieuwe systeem is het mogelijk om binnen vier dagen uit te betalen. Het online gebruik is sinds de implementatie van het nieuwe platform gestegen van 65% naar 97%.

“ Dankzij Pega kunnen de 25 werkloosheidsfondsen van Sveriges a-kassor burgers sneller en efficiënter van dienst zijn. Zaakwerkers besteden minder tijd aan transactieverwerking en we kunnen systeemwijzigingen intern uitvoeren. ”

Tomas Eriksson
CEO, Sveriges a-kassor

Meer tijd voor zaakwerkers om zich te richten op de behoeften van leden

Elke maandagochtend worden er binnen vier uur 120.000 zaken verwerkt en zijn er 40.000 mobiele gebruikers tegelijkertijd online. Dit betekent dat de zaakwerkers van Sveriges a-kassor in een halsbrekend tempo moeten werken. Door te digitaliseren en gebruik te maken van één uniform platform is de organisatie erin geslaagd de verwerkingstijd aanzienlijk te verkorten. Wat bij papieren aanvragen tot wel twee weken duurde, wordt nu binnen een paar minuten afgehandeld. Zaakwerkers hoeven informatie van leden niet opnieuw in te voeren, wat tijd scheelt en het risico op fouten verminderd. Hierdoor hebben zaakmanagers meer tijd voor inhoudelijke vragen van hun leden. Sveriges a-kassor hoopt in de toekomst de productiviteit verder te verbeteren door de inzet van nieuwe analyse- en rapportagefuncties.

Voldoen aan de vraag van burgers voor toegang via meerdere kanalen

Burgers willen via elk gewenst kanaal met de overheid kunnen communiceren, dus ook via smartphones, tablets en de traditionele pc's. Met het nieuwe platform is dit mogelijk. Leden van Sveriges a-kassor kunnen via het apparaat van hun keuze controleren of ze voor een uitkering in aanmerking komen en aanvragen verwerken. Omdat het Pega-platform ontworpen is als multi-channel platform hoeft elke toepassing maar één keer te worden ontwikkeld en kan het vervolgens via de verschillende gebruikersinterfaces per kanaal toegepast worden. Het is niet nodig om voor elk kanaal een apart ontwerp te maken.

Een compleet beeld van de burger

Dankzij het nieuwe platform heeft elke zaakwerker van Sveriges a-kassor een compleet beeld van het traject van elk lid, inclusief alle interacties tussen leden en zaakmanagers. Dankzij de integratie van verschillende databronnen kunnen zaakmanagers eenvoudig bepalen waar iemand die werkloos is eerder heeft gewerkt, op een veilige manier eerdere salarissen bekijken en nagaan of iemand misschien betalingen of ondersteuning vanuit andere overheidsprogramma's ontvangt. Het arbeidsverleden van alle leden is veilig gedigitaliseerd en op één plek beschikbaar, waardoor uitkeringen snel en efficiënt worden betaald, terwijl de privacy van leden wordt gewaarborgd. Het proces is ook voor de leden transparanter. Ze kunnen hun gegevens en de uitbetalingsdata eenvoudig online bekijken.



Hergebruik en de flexibiliteit om te veranderen

Het Pega-platform biedt uitgebreide mogelijkheden voor hergebruik. Hierdoor kunnen de 25 fondsen van Sveriges a-kassor gebruikmaken van alle gemeenschappelijke processen en gegevens, terwijl ze daarnaast toegang hebben tot speciale functies voor hun eigen unieke behoeften. Elk fonds kan bijvoorbeeld eenvoudig het portaal aanpassen met de eigen merkidentiteit en specifiek vakjargon. Een ander voordeel van het nieuwe platform is dat de applicaties bij wijziging van wetgeving of bedrijfsprocessen snel aangepast worden. Het is dus niet nodig om steeds opnieuw het wiel uit te vinden. Bovendien zorgen de eenvoudige gebruikersinterface en consistente processen ervoor dat er minimale training voor zaakwerkers vereist is. Hierdoor neemt de productiviteit toe en is een betere klantenservice mogelijk.

BELANGRIJKSTE FEITEN

- Verbeterde schaalbaarheid voor 25 organisaties en 4 miljoen leden
- Afwikkelingstijd voor zaken teruggebracht van weken tot minuten
- Toename van het online gebruik door leden, van 65% tot 97%
- Kortere verwerkingstijd voor uitbetaling van uitkeringen, tot vier dagen na eerste aanvraag
- Ondersteunt het wekelijks verwerken van 120.000 zaken en 80.000 mobiele gebruikers in slechts vier uur

Echte digitale transformatie begint hier

Wij zijn Pegasystems, koploper op het gebied van cloudsoftware voor klantbetrokkenheid en een optimale bedrijfsvoering. De afgelopen 30 jaar hebben we met onze technologie voor onder andere CRM, digitale procesautomatisering, robotica en AI honderden overheidsorganisaties wereldwijd geholpen met digitalisering en modernisering. Meer informatie is te vinden op [pegacom.com](https://www.pegacom.com).

Analisten benoemen ons tot leider

De bekendste analistenorganisaties in de branche benoemen de technologie van Pega voor Customer Relationship Management (CRM) en Business Process Management (BPM) steevast tot de beste. Bekijk de recente beoordelingen van Forrester, Gartner en Ovum op [pegacom.com/analyst-reports](https://www.pegacom.com/analyst-reports).

Moderne overheden vertrouwen op Pega

Met Pega kiest u voor een technologieplatform die de dienstverlening richting burgers moderniseert en de samenwerking met burgers - en tussen instanties onderling - optimaliseert. Het resultaat? Een moderne, digitale, ketengerichte organisatie die flexibel is en snel kan reageren op veranderingen.

Verwerking van meer dan

één miljard

transacties per dag

Ondersteuning voor overheden van meer dan

20 landen

Dossierbeheer ter waarde van

>€ 100 miljard

aan jaarlijkse overheidstransacties

In Nederland vertrouwen meerdere ministeries,

waaronder DICTU,

al op de technologie van Pega

“ Het gestandaardiseerde platform van DICTU RijksZaak maakt gebruik van Pega-software en de RijksBrede Cloud. Belangrijke ambities zijn de modernere user interface voor onze klanten en betere beveiliging en transparantie voor zowel de klanten, als de interne afdelingen.”

Bas van der Meulen,
Programmamanager, DICTU

Pega voor overheid

Of uw organisatie nu actief is in justitie en veiligheid, defensie, gezondheidszorg, sociale programma's, belastingen, sociale verzekeringen, landbouw & milieu of infrastructuur & transport, met het digitale automatiseringsplatform van Pega kunt u uw organisatie moderniseren, dienstverlening digitaliseren en een optimale ervaring voor uw belanghebbenden creëren:

- Stroomlijn en digitaliseer processen
- Verbind kritieke processen, data en systemen voor naadloze ervaringen
- Automatiseer de levenscycli van zaken
- Realiseer operationele uitmuntendheid
- Verbeter de efficiëntie van afdelingen
- Zorg voor transparantie

Echte oplossingen voor echte resultaten

Pega stelt overheden in staat om processen te transformeren en uitzonderlijke resultaten te realiseren, zoals een daling van de operationele kosten met maar liefst 96%, het verminderen van de tijd tussen uitkeringsaanvraag en -uitbetaling tot vier dagen of het reduceren van het aantal betaalstappen van 14 naar slechts één.

Moderne overheden vertrouwen op Pega

- Bureau of Statistics (AUS)
- Centers for Medicare & Medicaid Services (USA)
- Department of Defence (USA)
- Department of Justice (USA)
- Department for Work and Pensions (UK)
- DICTU (NL)
- Federal Bureau of Investigation (USA)
- HM Revenue & Customs (UK)
- Ministerie van Economische Zaken & Klimaat (NL)
- New South Wales (AUS)
- NHS (UK)
- Public Safety (CAN)
- Registers of Schotland (UK)
- State of California (USA)
- Stockholms Stad (SE)
- Visas and Immigration (UK)



Bent u benieuwd welke oplossingen van Pega het beste passen bij uw organisatie? Klik dan [hier](#).

Pega Infinity

Revolutionaire software voor digitale transformatie

Klantrelaties



Digitale procesautomatisering

Pega **Marketing™**

Pega **Customer Service™**

Pega **Sales Automation™**

Pega **Customer Decision Hub™**

Pega **Robotic Automation™**

Pega **Platform™**

- Zaakmanagement
- No-code applicatieontwikkeling
- Mobiele toepassingen

**REAL TIME
OMNI-CHANNEL
AI**

**END-TO-END
AUTOMATISERING
& ROBOTICA**

**SNELLE
LEVERING,
PROCESGERICHT**

**SITUATIONAL
LAYER CAKE**

**SOFTWARE DIE
UW SOFTWARE
SCHRIJFT**

**CLOUD
KEUZE**

Toonaangevende technologie

Snel beginnen en daarna schalen

Toekomstgericht investeren

PEGA DX ARCHITECTURE



Over Pegasystems

Pega (NASDAQ: PEGA) is de leider in cloudsoftware voor klantbetrokkenheid en 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.

Kijk voor meer informatie op www.pegacom



Build
for
Change®