



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 wapenbeperkingswetgeving 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 wapenbeperkingswetgeving



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