

iDienst: iBediendesk – integrated Bediendesk



Doel van de iDienst iBediendesk

Het doel van de iDienst Data & Informatie is het zorgen dat de juiste data en informatie beschikbaar zijn voor slimme multi-domeinbediening. Enerzijds betreft dit data van de objecten, data van de omgeving van de objecten en andere relevante en zinvolle data. Anderzijds betreft dit het slim verwerken van deze data tot goed bruikbare informatie. Deze informatie wordt gebruikt door de iHMI Business Logic. Op basis van prestatieafspraken levert een private partij een meetbare bijdrage aan het verbeteren van specifieke prestaties van een decentrale overheid, bijvoorbeeld het:

- Sneller reageren op situaties.
- Beter anticiperen op wijzigende omstandigheden.
- Beschikken over slim gecombineerde data, voor een beter inzicht in situaties.

Daarmee draagt de iDienst Data & Informatie ook bij aan de leefbaarheid en de klanttevredenheid van de decentrale overheid. En minstens zo belangrijk als een beter imago is de efficiëntere inzet van de beschikbare financiële middelen.

Gemeenten, provincies en regio's worden regisseur

Decentrale overheden werken bij het realiseren van beleid steeds vaker samen met burgers en bedrijven, om gezamenlijk doelen te realiseren. De gemeente, provincie of regio wordt dan regisseur van beleid en uitvoering. Die rol vraagt om een herijking van de positie, om het durven loslaten, zodat zowel talenten in huis als externe partners kunnen excelleren. Zo'n transitie gaat niet van de ene dag op de andere. Daarom kennen de iDiensten een stappenplan, waarbij de samenwerking groeit in logische stappen, afgestemd op het karakter van decentrale overheden.

Hogere kwaliteit tegen lagere kosten

Gemeenten en provincies in Nederland monitoren en managen (vaar)wegen, bruggen en sluisen, tunnels en openbare ruimten nu vanuit ruim 150 locaties. Vanuit deze bediencentrales worden tunnels bewaakt, bruggen en sluisen (op afstand) bediend en verkeersmanagement ingezet. Ook vindt hier centrale monitoring en aansturing plaats van stadstoegang en -beheer (cameratoezicht), parkeren en crowdmanagement. Bovenop de eenmalige investeringskosten zijn daarmee forse kosten gemoeid: jaarlijks besteden decentrale overheden zo'n € 200 miljoen aan deze 150 centrales, vooral aan de personele bezetting ervan.

Vanuit het breed gedragen inzicht dat het beter en goedkoper kan, is het landelijk programma iCentrale opgezet. In een iCentrale worden activiteiten slim gecombineerd en geïntegreerd. In samenwerking tussen gemeenten, provincies en private partijen en het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat zijn diverse iDiensten ontwikkeld en beproefd. Vanuit een afgestemde rolverdeling tussen publieke en private partijen kunnen decentrale overheden de activiteiten rond bediencentrales nu afnemen als dienst in de vorm van een abonnement. Zo bieden moderne technologie en specialistische kennis een hogere efficiency tegen lagere kosten. Doordat de iDiensten landelijk worden aangeboden, kunnen de ontwikkelde systemen, applicaties, data en personeel worden ingezet voor meerdere domeinen tegelijk en/of voor meerdere decentrale overheden. Dit schaalvoordeel verlaagt de kosten voor een individuele decentrale overheid fors.

Voor gemeenten, provincies en regio's met of zonder eigen centrale

De iDienst iBediendesk is beschikbaar voor decentrale overheden die hun bestaande bediencentrale willen upgraden naar een multidomein centrale. De geleverde geïntegreerde bediendesk sluit aan op de bestaande functionele architectuur van uw centrale en optimaliseert deze naar de iCentrale architectuur. Daarmee wordt het slim combineren en integreren gerealiseerd: centrale bediening van meerdere domeinen.

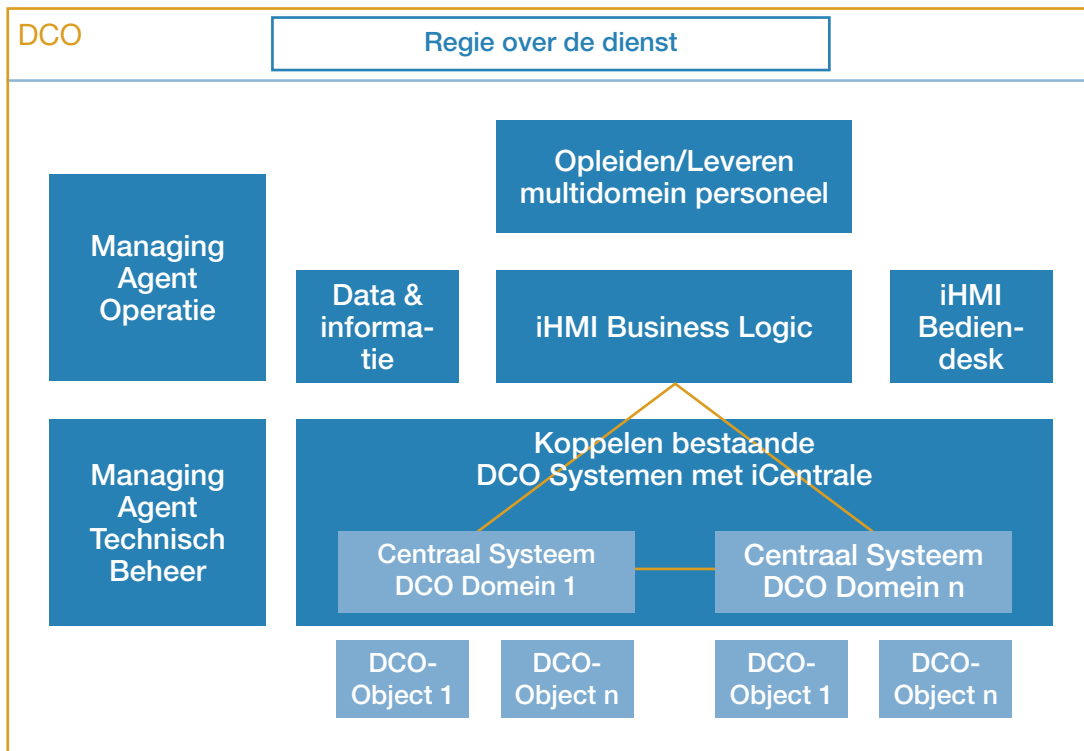
Schaalbaar maatwerk

De iDienst iBediendesk is maatwerk. Omdat de situatie per decentrale overheid verschilt, wordt deze iDienst toegesneden op de specifieke situatie. Deze iDienst is ook schaalbaar: zowel het aantal bedienplekken als het aantal te bedienen domeinen kan variëren.

Landelijke standaarden onderlijnen de kwaliteit

De iDiensten zijn gebaseerd op een aantal landelijke standaarden. Deskundigen van overheden en bedrijven hebben deze standaarden samen ontwikkeld. CROW heeft deze standaarden laten toetsen en omgezet in CROW-publicaties. Het gebruik van deze landelijke afspraken biedt overheden en bedrijven de zekerheid dat de daarop gebaseerde iDiensten kwalitatief goed en betrouwbaar zijn, goed aansluiten op elkaar, en onderling uitwisselbaar zijn. De beschikbare landelijke CROW-standaarden zijn:

- *iBedienfilosofie*
- *Koppelvlakken*
- *Blauwdruk architectuur*
- *Samenhang koppelvlakken en blauwdruk*
- *Veiligheidskaders*



Wat de decentrale overheid aanlevert of zelf verzorgt

Voor deze iDienst is informatie benodigd over de te bedienen domeinen en het gewenste aantal bedienplekken (of informatie waarmee dit bepaald kan worden). Ook is technische informatie nodig over de locatie waar de bediendesk moet worden gerealiseerd.

Bij deze iDienst is het eveneens van belang om expliciet aan te geven welke onderdelen buiten de scope van deze dienst vallen. Dat zijn:

- De eventueel noodzakelijke aanpassingen van bestaande systemen van de decentrale overheid om een koppeling met de bediendesk te kunnen realiseren.
- De risicoanalyse en validatie van de noodstopketen.
- De levering van telefonie en kantoorapplicaties.

Onderdeel van een samenhangend pakket van iDiensten

De iDienst iBediendesk maakt deel uit van een pakket van 19 iDiensten voor decentrale overheden, die publiek-pri-vaat zijn ontwikkeld in samenwerking tussen gemeenten, provincies en private partijen in het landelijk programma iCentrale. De iDiensten zijn beproefd in de praktijk, en zijn door middel van peer review nog bestendiger gemaakt. Alle iDiensten kennen meerdere concurrerende aanbieders, zodat decentrale overheden voor elke iDienst meerdere keuzes hebben.



Voor meer informatie
www.iCentrale.nl
www.MaasandMore.com