

# Hoe technische oplossingen de overheidssdienstverlening verbeteren





Voor overheidsinstellingen betekende de coronacrisis een enorme omslag. Dienstverlening op afstand was opeens noodzakelijk, en de vele overheidsgebouwen konden amper gebruikt worden. Er waren oplossingen nodig om deze uitdagingen te lijf te gaan, en dat opende de weg voor versnelde digitalisering. Dat is ook waardevol na de crisis. In dit e-book laten we zien hoe technische oplossingen de kwaliteit van overheidsdienstverlening kunnen verbeteren.



## Een veilige basis voor dienstverlening op afstand met Cisco Duo

De Provincie Limburg maakte sinds 2020 gebruik van gecompliceerde tweestapsverificatie. Daardoor was het voor medewerkers moeilijk om bestanden en applicaties van afstand te bereiken. De provincie zocht al voor de coronacrisis naar een toegankelijke oplossing om veilig vanuit huis te werken. De oplossing moest gemakkelijk te implementeren zijn, zonder hardware te vervangen. De keuze viel op Cisco Duo.

### Dat werkt als volgt:

1. De omslachtige veiligheidsoplossing is vervangen door het gebruiksvriendelijke Duo, dat met het bestaande netwerk werd geïntegreerd. Nieuwe hardware was niet nodig;
2. Dankzij Duo werd het mogelijk om medewerkers gemakkelijk en veilig vanuit huis te laten inloggen;
3. De toegankelijkheid van Duo maakt integraties met andere diensten mogelijk, om on-premise overheids-apps gefaseerd naar de cloud te brengen.

Dankzij de implementatie van Duo kon tijdens de coronacrisis in een paar dagen opgeschaald worden van 200 naar 1.000 remote werknemers. De configuratie kostte bijna geen moeite, vertelt Richard Florax, netwerkbeheerder van de Provincie Limburg. “Het was heel rechttoe-rechtaan. Ik pauzeerde de tutorials, volgde de instructies, en ging weer terug om de volgende stap te leren. Ik was binnen no-time op de hoogte.”

De provincie brengt alle applicaties de komende twee jaar naar de cloud, met behulp van Cisco Duo en integraties met Cisco AnyConnect en Cisco ISE. Dat levert grote kostenbesparingen en verbeterde netwerkprestaties op.



## Zorgeloos werken op afstand met één veiligheidsoplossing

Cisco Duo is een moderne security-oplossing die veilig inloggen mogelijk maakt voor elk apparaat en elke gebruiker. Daarbij maakt het niet uit waar iemand zich bevindt, of met welke omgeving hij of zij wil verbinden. Duo biedt zowel tweestapsverificatie als endpoint-security: de beveiliging van alle componenten in het netwerk.

Omdat Duo een toegankelijke cloud-oplossing is, kost de implementatie weinig tijd en moeite. Nieuwe hardware is meestal niet nodig. Daardoor hoeft een overheidsinstelling zich geen zorgen meer te maken over beveiliging en kan zich volledig richten op dienstverlening. Door de cloud-opzet is Duo ontzettend schaalbaar en gemakkelijk uit te breiden naar andere afdelingen of instellingen.

Duo wordt nog krachtiger door het te integreren met andere oplossingen, zoals AnyConnect of Identity Services Engine. Dankzij AnyConnect kunnen gebruikers ook met mobiele apparaten veilig inloggen. De Identity Services Engine maakt het gemakkelijker om bestaande applicaties naar de cloud te brengen, zodat werken op afstand nog beter mogelijk is. Daardoor kan een ambtenaar altijd en overal werken.

## Verbeter de samenwerking tussen afdelingen met Cisco ACI & HyperFlex

Een moeizame samenwerking tussen afdelingen en overheden leidt vaak tot vertraging in de dienstverlening. Burgers hebben behoefte aan één centrale plek om overheidszaken te regelen, maar te vaak is alsnog sprake van versnippering. Een complexe IT-omgeving ligt vaak ten grondslag aan dat probleem. De Noorse gemeente Tromsø pakte dit probleem al voor COVID-19 aan.

De gemeente merkte dat de situatie door een mix van technologieën, verspreid over twee datacenters, te ingewikkeld was geworden. Te veel losstaande systemen maakten handmatig werk nog langzamer. Door alle technologie te integreren met Cisco Application Centric Infrastructure (ACI) en Cisco HyperFlex ontstond een centraal systeem, dat als één geheel beheerd kan worden.

### Dat werkt als volgt:

1. Cisco ACI en Cisco HyperFlex worden ingezet om de infrastructuur en dienstverlening te moderniseren en standaardiseren;
2. De twee datacenters zijn volledig geïntegreerd en worden beheerd als één logisch geheel;
3. Dienstverlening wordt nu geleverd in een flexibele private cloud, en de verschillende systemen van afdelingen werken naadloos samen;
4. Langzame, handmatige taken zijn vervangen door software-defined en policy-driven automatisering.

Door de combinatie van ACI en HyperFlex zijn de IT-operaties van Tromsø veel efficiënter. Administratief routinewerk is met 70 procent teruggebracht. “Ik noem Cisco ACI het Zwitserse zakmes van onze datacenters. Het verbindt en versimpelt onze systemen en operaties”, zegt Kent Heide, IT-architect bij de gemeente. “Dat is de basis van onze dienstverlening aan burgers.”

Omdat de administratieve last is weggenomen, kan de IT-staf van Tromsø de focus verleggen naar serviceverbeteringen en ondersteuning van de gemeenschap.

“Eén van onze mensen was verantwoordelijk voor de juiste communicatie tussen servers, storage en netwerken. Dat was een full-time job.” Nu heeft HyperFlex die taken overgenomen, zodat de medewerker zich op applicatiemanagement kan richten. Dat komt de dienstverlening ten goede, en daar heeft de burger direct baat bij.

“Eén van onze mensen was verantwoordelijk voor de juiste communicatie tussen servers, storage en netwerken. Dat was een full-time job. Nu heeft HyperFlex die taken overgenomen, zodat de medewerker zich op applicatiemanagement kan richten.”

## Vereenvoudigd, centraal beheer en automatisering met Cisco ACI en HyperFlex

Cisco ACI is een *software-defined* netwerkoplossing om een datacenter te versimpelen en te automatiseren. De oplossing maakt het mogelijk om verschillende on-premise en cloudomgevingen als één geheel aan te sturen. Dat zorgt voor overzicht en veiligheid, en verbetert de samenwerking tussen verschillende afdelingen en overheden.

Cisco HyperFlex is een hyperconvergence-oplossing om de operationele werkzaamheden rond applicaties te vereenvoudigen en prestaties te verbeteren. Applicaties draaien in een multi-cloudomgeving en werken met vooruitstrevende container-technologie, voor meer flexibiliteit. Omdat ACI en HyperFlex handmatige taken tot een minimum beperken, kan IT-personeel zich richten op werk dat direct belangrijk is voor overheidsdienstverlening.





## Webex voor een centraal en gepersonaliseerd contactcentrum

Als overheidsdienstverlening steeds meer centraliseert, moet dat worden aangevuld met een centrale servicedesk. Daar kunnen burgers verzoeken neerleggen via het kanaal dat zij wensen. Webex is hier door de verregaande mogelijkheden van integraties en kunstmatige intelligentie zeer geschikt voor, naast de toegankelijkheid en veiligheid. Dat maakt het werk van ambtenaren gemakkelijker, en de dienstverlening voor burgers gepersonaliseerd.

### Dat werkt als volgt:

1. Overheidsdienstverlening wordt aangevuld met de centrale servicedesk van Webex. Vragen kunnen zowel via e-mail, chat, telefoon als social media worden gesteld (een *omnichannel*-ervaring);
2. Een *deflect calls*-optie maakt het mogelijk telefoongesprekken voort te zetten via chat, als het verzoek ook via die weg (geautomatiseerd) opgelost kan worden. Dat voorkomt overbelasting van telefoonlijnen, en zorgt ervoor dat de klant sneller geholpen wordt;
3. Het contactcentrum is *cloud-based* en biedt verregaande integraties met andere systemen. Daardoor kunnen gegevens van burgers geautomatiseerd opgevraagd worden. Dat scheelt tijd en bevordert een gepersonaliseerde ervaring;
4. De inzet van kunstmatige intelligentie maakt personalisatie nog beter mogelijk. Bijvoorbeeld door hulp te bieden in de taal van de burger met *real-time translations*.



## Een flexibele en gebruiksvriendelijke service-desk met Webex Contact Center

Met Webex Contact Center leggen gebruikers contact via het kanaal dat zij wensen: chat, sms, social, e-mail of telefoon. Dankzij de inzet van AI is snelle en gemakkelijke 24/7 self-service mogelijk, maar kan ook naadloos overgeschakeld worden naar een medewerker wanneer dat gewenst is.

De IMImobile-integratie van Webex maakt self-service beter mogelijk, bijvoorbeeld door de deflect calls-feature. Als een klant belt detecteert het systeem of zijn verzoek ook online opgelost kan worden: soms geautomatiseerd. In dat geval krijgt de beller de vraag of hij over wil schakelen naar chat. Heeft de beller hier behoefte aan, dan kan hij naadloos overschakelen naar een online gesprek. Dat voorkomt overbelasting van de telefoonlijn en zorg voor snellere hulp. Als de burger buiten kantoor tijden belt, krijgt hij via deze weg ook een link om online hulp te krijgen.

Webex is toegankelijk en werkt overal, op elk apparaat. Dat is belangrijk om iedere burger gelijke kansen te geven om contact te zoeken, ook als je niet de beste internetverbinding of apparatuur hebt. Daarnaast kunnen helpdeskmedewerkers hun werk volledig remote uitvoeren, door de centrale cloud-oplossing. Alle systemen zijn overal bereikbaar. De Cisco-oplossingen staan bovendien bekend om hun veiligheid. Dat voorkomt datalekken, waardoor de privacy van gebruikers niet in gevaar komt.

Overheidsinstellingen kunnen voordeel halen uit Webex vanwege de verregaande integratiemogelijkheden, om gegevens uit andere systemen gemakkelijk op te halen. Dat geeft ambtenaren sneller inzicht in het verzoek of probleem van de beller. De gespreksgeschiedenis wordt nauwkeurig bewaard, waardoor een burger zijn verzoek nooit hoeft te herhalen. Dat geeft hulpbehoevenden meer rust en maakt het werk van helpdeskmedewerkers gemakkelijker.

## Gebruik overheidsgebouwen optimaal met DNA Spaces

Aangezien veel dienstverlening tijdens de coronacrisis op afstand plaatsvindt, worden overheidsgebouwen minder gebruikt of staan zelfs leeg. Deze ontwikkeling zal alleen maar toenemen, door de groeiende digitale overheid. Dat roept de vraag op wat met deze panden moet gebeuren: ze worden immers met belastinggeld betaald. De behoefte aan hulp aan een loket zal altijd blijven, maar de gebouwen moeten worden ingericht op minder bezoekers. Cloud-platform Cisco DNA Spaces maakt het mogelijk om een gebouw slimmer te gebruiken.

### Dat werkt als volgt:

1. Cisco DNA Spaces wordt over het bestaande Wi-Fi-netwerk heen gelegd en verzamelt de real-time locatiedata van elke bezoeker;
2. Via een dashboard kan deze geanalyseerd worden voor belangrijke inzichten op korte en lange termijn;
3. Uit de inzichten van DNA Spaces kan uiteindelijk blijken dat sommige gebouwen niet meer nodig zijn, of dat activiteiten wellicht naar een kleiner pand kunnen worden verplaatst.

Naast gebouwoptimalisatie is DNA Spaces ook in te zetten voor verbeterde dienstverlening. In andere sectoren, zoals ziekenhuizen, wordt daar al mee gewerkt. Bijvoorbeeld om de check-in-procedure te verbeteren. Dat is zowel voor ziekenhuizen als overheidsinstellingen een belangrijk onderdeel van een bezoek.

“Bij sommige ziekenhuizen in Nederland moet je bij binnenkomst je ID laten zien aan een machine”, stelt Corné Mulders, CIO bij het UMC Utrecht. “Zou het niet fijner zijn als je bij binnenkomst een automatische sms krijgt met de boodschap: ‘De dokter is klaar om je te zien?’”

De techniek van DNA Spaces kan dat ook mogelijk maken in gemeentehuizen. De locatiedata van bezoekers moet dan gekoppeld worden aan afspraakgegevens. Bij binnenkomst krijgt de bezoeker een bericht op zijn telefoon: ‘De ambtenaar is klaar om je te zien’. Hij of zij wordt vervolgens real-time naar het juiste loket geleid.

### Een krachtig cloud-platform voor een slimmer overheidsgebouw

Cisco DNA Spaces benut Wi-Fi access points voor diensten gebaseerd op locatiedata. Vaak is de techniek om DNA Spaces te draaien al in een pand aanwezig. Dat maakt de implementatie relatief eenvoudig. Omdat het platform zich in de cloud bevindt, is het betrouwbaar en minder vatbaar voor storingen.

DNA Spaces is zeer schaalbaar, en daarom goed in te zetten in overheidsgebouwen. De data kan gebruikt worden voor inzichten op korte en lange termijn: denk aan het koppelen van DNA Spaces aan climate control, om de luchtkwaliteit op basis van het aantal bezoekers te regelen. Of voor een analyse van piektijden, om het optimale aantal medewerkers of de beste openingstijden te bepalen.



## Eindeloze mogelijkheden met digitale oplossingen bij de overheid

Het koppelen van data, infrastructuur en applicaties met slimme platformen als DNA Spaces en Webex versnelt de digitalisering bij de overheid. De ACI-oplossingen voor datacenters en DUO voor security zorgen voor het juiste fundament. Dienstverlening op afstand is beter mogelijk en gebouwen kunnen worden geoptimaliseerd. Dat brengt kosten terug, verbetert de tevredenheid van burgers en maakt het werk van ambtenaren gemakkelijker.

**Meer weten over de toekomst van de overheid?**

[Bekijk dan onze andere content](#)



Future of Work