

CASE STUDY
DIENST WERK & INKOMEN, AMSTERDAM

“Bij uitval van één van beide datacenters komt mede dankzij Fujitsu de DWI continuïteit niet in gevaar”

Priscylla Beentjes, Manager Kennis & Kwaliteit Dienst Werk & Inkomen, Amsterdam



DE UITDAGING

In 2005 zijn de Sociale Dienst Amsterdam, Maatwerk, NV Werk een nieuwe uitdaging aangegaan. De drie organisaties voor sociale dienstverlening leverden voornamelijk inkomensgerichte diensten aan klanten. Met de komst van de Wet Werk en Bijstand en Wet Maatschappelijke Ondersteuning lag de nadruk meer op werk en integratie. De nieuwe wet en regelgeving lagen ten grondslag aan de transformatie naar de nieuwe organisatie Dienst Werk en Inkomen. Daarnaast hadden de overheidsinitiatieven, vastgelegd in de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur, zijn weerslag op het vlak van de bedrijfsvoering, informatievoorziening en IT. DWI bevond zich in een fase waarbij het zich moest omvormen van een klassieke organisatie naar een multi-channel organisatie. Steeds meer DWI activiteiten vinden ‘horizontaal’ plaats, zodat er één frontoffice is dat naar buiten toe treedt richting de klant. Het kantelen van applicaties en de informatie-uitwisseling over de keten vormde hierbij een belangrijk aspect.

VISIE OP DE TOEKOMST

In 2005 zijn de visie en de ambities van DWI naar een Beleidsplan en het Transformatieplan vertaald. In de plannen waren drie centrale thema’s geformuleerd: slagvaardigheid, ketensamenwerking en prestatiegerichtheid. Vanuit het Beleidsplan is een programma gestart waarin de integratie van organisatieonderdelen en transformatie naar de nieuwe DWI organisatie werd gecombineerd met ‘het huis op orde plannen’. In het programma stonden drie doelen centraal: verbeteren van de besturing, organisatie-inrichting en instrumentarium, cultuur en prestaties.

IN EEN OOGOPSLAG

Organisatie

Dienst Werk en Inkomen

Ingangsdatum opdracht

2005 - (doorlopend)

Geleverde diensten

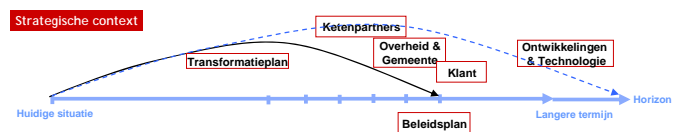
Business Consulting
Business Transformation
IT Solution Services

Aanpak

- Fujitsu Macroscope
- Archimate
- Fujitsu Infrastructure Design Build Methodology

Resultaten

- Bedrijfsarchitectuur
- Informatiearchitectuur
- Technische architectuur
- Realisatie Infrastructuur
- Evaluatie en ROI Odyssee

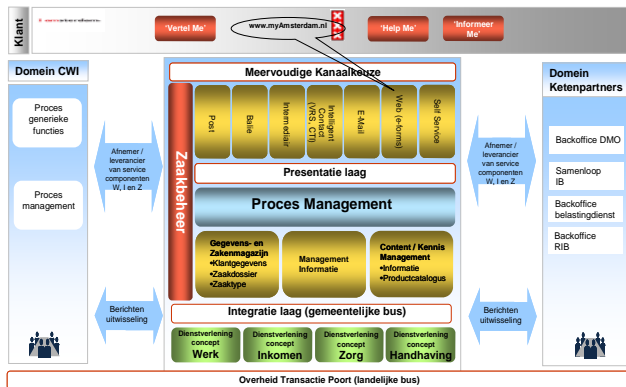


Op 1 januari 2006 stond er een nieuwe DWI organisatie en waren er beleidseffecten zichtbaar. Parallel aan de transformatie naar een professionele organisatie is het veranderingsscenario voor de IT architectuur geschetst. Het scenario kende de volgende stappen.

- Informatiseren onder architectuur.
- Stroomlijnen van de bedrijfsinformatiesystemen.
- Selectietraject van kernsystemen samen met de grote 4 Gemeenten (vanaf 2006).
- Start van parallelle projecten (vastgelegd in de bedrijfsarchitectuur 2005).
- Uitvoeren van het programma Odyssee en definieerde projecten.

VISIE OP DE NIEUWE BEDRIJFSVOERING

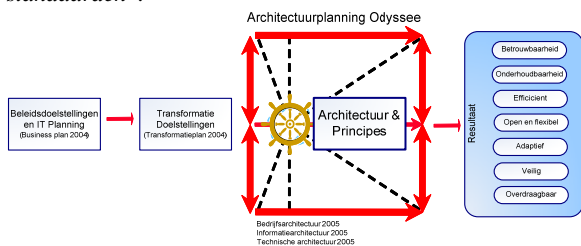
De visie op de toekomstige bedrijfsvoering is vertaald naar een bedrijfsarchitectuur.



ARCHITECTUURPLANNING

Fujitsu heeft samen met de architecten van DWI het architectuurprogramma Odyssee opgesteld om de beleidsdoelstellingen te realiseren. Het programma omvatte instrumentarium en een architectuurplanning als krachtig inhoudelijk stuurmiddel voor de beleidsmakers en veranderaars van DWI. Met richtlijnen en architectuurprincipes werd getoetst of IT vernieuwingen voldeden aan de wensen voor de toekomst. De architectuurprincipes zijn gedurende de planning gehandhaafd om wildgroei en versnippering te voorkomen.

De doelstelling voor Fujitsu was: *“Het vastleggen van een architectuurmodel dat de gemeenschappelijke visie van DWI uitdraagt, het kader scheidt, ondersteunt is bij uitvoering van de strategische plannen en conformeert aan de gemeentelijke standaarden”.*



ARCHITECTUUR DWI

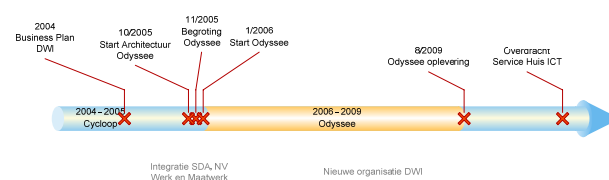
In 2005 is begonnen met de contouren te schetsen van de DWI architectuur. Het bedrijfsbeleid, de verschillende perspectieven van de samenhangende partijen en uitgangspunten zijn vertaald in architectuurprincipes en verweven tot een dynamische representatief architectuurmodel. In 2005 is de bedrijfsarchitectuur, informatiearchitectuur en technische architectuur vormgegeven.

Het 3-laags architectuurmodel draagt de gemeenschappelijke visie van DWI uit, is ondersteunend bij de uitvoering van de strategische plannen en conformeert zich aan de gemeentelijke standaarden. Na het afstemmen van de nieuwe architectuur is langs pragmatische weg het programma Odyssee vorm te gegeven. Sinds de voormalige drie instellingen op 1 januari 2006

zijn opgegaan in de nieuwe gemeentelijke dienstinstelling DWI heeft DWI een sprong voorwaarts gemaakt in het continu kunnen beschikken over alle relevante gegevens van de klanten.

PROGRAMMA ODYSSEE

De technische architectuur was een uitvloeisel van de doelstellingen die DWI zich stelde en werd door haar informatiearchitectuur gevormd. Deze nieuwe architectuur voor de Dienst Werk en Inkomen Amsterdam ging uit van een aantal basisbeginselen. Hierbij is de virtuele desktop het principe om beveiliging en flexibiliteit te vergroten door het sterk centrale karakter van de inrichting. De belangrijkste eigenschap was de beveiligde, werkplekonafhankelijke, rol en web gebaseerde toegang tot functionaliteit die platformonafhankelijk te benaderen is.



De bedrijfskritische applicaties zijn in een sterk gecontroleerde en gecentraliseerde omgeving geplaatst waardoor integriteit, vertrouwelijkheid en beschikbaarheid van de systemen optimaal gehandhaafd kan worden. De toegepaste systemen zijn over twee locaties verdeeld en waar mogelijk voorzien van redundantie over deze locaties. De opslag van gegevens is gecentraliseerd binnen een storage-omgeving die kan voldoen aan hoge beschikbaarheid en redundantie over twee locaties. De hoge mate van integratie en consolidatie heeft bijgedragen aan een kostenreductie zonder afbreuk te doen aan andere kwaliteiten. DWI Manager Kennis & Kwaliteit Priscylla Beentjes: *“Beschikbaarheid en betrouwbaarheid zijn van groot belang voor ons, want als de 2 datacenters uitvallen, kunnen honderden mensen niet werken en duizenden klanten niet verder worden geholpen.”*

Het toekomstbeeld zoals geschetst in de technische architectuur is ingevuld in deze technische bouwstenen. In de realisatie van de nieuwe infrastructuur is een concrete invulling aan de technische bouwstenen en ontwerpen gegeven. De realisatie van de onderliggende Odyssee projecten zijn in de periode 2006 – 2009 vormgegeven.

VOORDELEN VOOR ONZE KLANT

Gedurende de architectuurplanning is de vraag gezeen wat de effecten van Odyssee zijn op de IT doelstellingen vastgelegd in het Beleidsplan. Odyssee was ingezet met als doel de kwaliteit van de dienstverlening zowel intern als extern te verbeteren en invulling te geven aan de visie. Tijdens Odyssee zijn maatregelen getroffen voor het realiseren van kostenbesparingen. Andere waarneembare effecten zijn een verbeterde klanttevredenheid, betrouwbaarheid, continuïteit en verhoging van het kennisniveau door opgedane ervaring en ontwikkelde vaardigheden binnen DWI organisatie. Daarnaast vindt dankzij efficiënte koeling in de datacenters energiebesparing plaats. DWI beschikt nu over een open toekomstvaste werkplek voor plaats, tijd, apparaat en locatie onafhankelijk werken.

VRAAG FUJITSU

Bel + 31 (0) 346 598111 of stuur een e-mail naar: marketing@nl.fujitsu.com of bezoek: www.fujitsu.com/nl