

“

Capgemini heeft naast twee goede producten ook analytische expertise ingebracht en technische competenties rond Open Source. Bovendien dragen ze bij aan de professionalisering van de afdeling I&A.”

Ferdi van Engelen

CIO Nederlands Forensisch
Instituut



Nieuw Digitaal Dossier en Klantportaal voor NFI

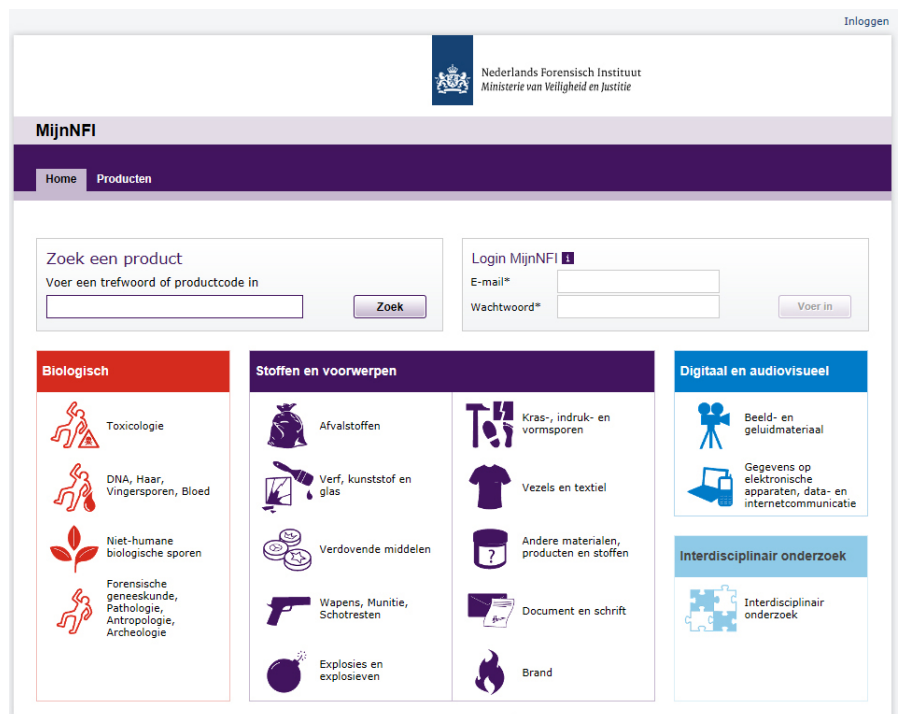
Capgemini ondersteunde het NFI bij de realisatie van een Digitaal Dossier en een nieuw Klantportaal waarbij de ontwikkelmethode Scrum werd geïntroduceerd.

De situatie

Het NFI (Nederlands Forensisch Instituut) is het oudste en meest vooraanstaande forensisch onderzoeksinstituut van Nederland. Door continu te investeren in kennis en innovatie, speelt het NFI in op maatschappelijke-, technologische- en wetenschappelijke ontwikkelingen. Het NFI constateerde in 2012 dat het bestaande applicatielandschap niet meer voldeed. Het basissysteem Promis was onvoldoende in staat om aan de snel veranderende vraag in de organisatie te kunnen voldoen en aangesloten te blijven op de ICT-ontwikkeling. Er moest snel een nieuwe, flexibele omgeving komen die kon meebewegen met procesinnovaties binnen het NFI. Daarnaast wilde de organisatie nog klantgericht werken, de onderlinge kennisuitwisseling verbeteren, en vermindering van papierstromen.

Oplossing

Met het oog op snelheid en wendbaarheid werd ervoor gekozen om niet één nieuw systeem te bouwen maar voor elk domein in de organisatie een flexibele, best of breed Open Source-oplossing aan te schaffen, die op maat geconfigureerd kon worden. Op de achtergrond zijn al deze oplossingen gekoppeld, terwijl op de voorgrond de informatie voor medewerkers en klanten integraal wordt ontsloten. Voor medewerkers gebeurt dat via Digitaal Dossier en voor klanten via een online Klantportaal genaamd MijnNFI.



Digitaal Dossier

Het project Digitaal Dossier heeft als doel de kwaliteit van het onderzoeksdossier te verhogen en toegang ertoe te vergemakkelijken door het werk van de NFI-deskundigen papierloos te maken. Het systeem is ontworpen door een User Experience Consultant, die de medewerker en zijn taken centraal stelde. Steeds werden kleine stukjes ontwerp gemaakt die vervolgens werden gerealiseerd met software. Deze aanpak leidt tot een oplossing die de medewerker echt ondersteunt bij zijn taken en daarmee direct op zijn acceptatie kan rekenen. Realisatie gebeurde met behulp van het Open Source document management systeem Nuxeo. Het systeem wisselt via de NFI Service Bus informatie uit met andere applicaties van het NFI.

Mijnnfi

Capgemini heeft voor het NFI tevens een nieuw Klantportaal ontwikkeld waarop klanten informatie kunnen vinden die voor hen relevant is. Het portaal is ontworpen door een User Experience Consultant, die nauw samenwerkte met de eindgebruikers. Het bevat de producten- en dienstencatalogus (PDC) van het NFI en biedt klanten de mogelijkheid om de status van hun productaanvragen te volgen. Daarnaast biedt het politie en het Openbaar Ministerie als bijzondere klanten inzage in hun gebruik per maand. Het portaal is op 1 januari 2013 live gegaan en te bereiken via www.mijnnfi.nl. De software is gebaseerd op Hippo CMS, een Open Source Content Management Systeem dat veelvuldig binnen de Nederlandse overheid wordt ingezet. Er is voorzien in een PC-versie en een mobiele versie die geschikt is gemaakt voor de verschillende platforms. Hiermee kunnen klanten het portaal gemakkelijk via tablet of mobiel benaderen, vooral bedoeld voor forensische onderzoekers van de politie op de plaats delict.

Aanpak volgens Scrum en User Centred Design

Capgemini heeft voor beide projecten samen met het NFI een Product Backlog opgesteld van gewenste functionaliteit en deze door de Product Owners laten prioriteren. Vervolgens zijn er sprintplanningen gemaakt, waarmee de projectteams incrementeel de gewenste functionaliteit gerealiseerd hebben. Voortschrijdend inzicht werd bijna dagelijks met het NFI gedeeld en besproken. Dit leidde gedurende

het proces tot veel wijzigingen op de backlog en in de prioriteiten. De Scrum-aanpak zorgde ervoor dat deze eenvoudig door het team doorgevoerd konden worden. Capgemini legde dagelijks de te maken keuzes voor waardoor het NFI meer grip kreeg op het eindresultaat. Tegelijkertijd werden er evaluaties gedaan met gebruikers en zijn er verbeteringen doorgevoerd om de klantbeleving te verbeteren.

Resultaat

Met de nieuwe oplossingen zijn verschillende interne en externe voordelen bereikt. Intern heeft de introductie van de Scrum-methodiek tot een grotere wendbaarheid en flexibiliteit geleid. Nieuwe aanpassingen aan het systeem kunnen daardoor sneller worden gerealiseerd. Steeds meer medewerkers kunnen dossiers op elk moment inzien en aanpassen. De klanten van het NFI profiteren van www.mijnnfi.nl, doordat ze inzicht hebben in de beschikbare diensten van het NFI en inzage in de status van lopend onderzoek.

Samenwerking

Met de introductie van de Scrum-ontwikkelmethode stond een goede samenwerking met Product Owners in de organisatie centraal. Er was zeer regelmatig overleg waarmee Capgemini heeft bijgedragen aan alignment tussen business en IT. De samenwerking leidde dan ook tot systeemkeuzes waar de Product Owners achter konden staan en waarin zij gesteund werden door de rest van de organisatie. Daarnaast is er intensief samengewerkt met de medewerkers van de afdeling Informatisering en Automatisering die met de Scrum-methodiek vertrouwd zijn gemaakt.



Over Capgemini

Met ruim 125.000 mensen in 44 landen is Capgemini wereldwijd een van de meest vooraanstaande aanbieders van consulting-, technology- en outsourcingdiensten. In 2012 rapporteerde Capgemini Group een omzet van 10,3 miljard euro. Samen met zijn klanten creëert en realiseert Capgemini resultaatgerichte business- en technology-oplossingen, toegesneden op de klantbehoefte. Als een cultureel diverse organisatie heeft Capgemini zijn eigen onderscheidende manier van werken, de Collaborative Business Experience™. Hierbij maakt Capgemini gebruik van het wereldwijde leveringsmodel Rightshore®.

Meer informatie via

www.nl.capgemini.com

Rightshore® is een handelsmerk van Capgemini

Capgemini Nederland B.V.

Postbus 2575 - 3500 GN Utrecht

Tel. +31 30 689 00 00