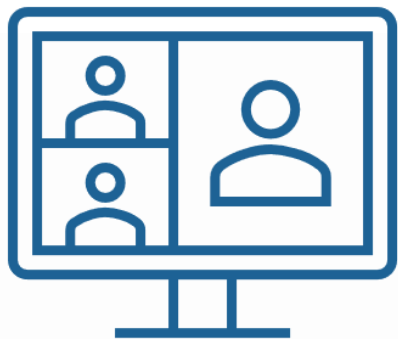




The image features a complex network diagram with numerous nodes and edges. The nodes are represented by colored circles in red, yellow, orange, green, and grey. The edges are thin, dark grey lines connecting the nodes, forming a dense web. The background is a light grey gradient with a pattern of small, dark grey dots, resembling a starry sky. A yellow rectangular box is positioned in the lower-left quadrant, containing the text 'ID-Contact' in bold black font.

ID-Contact

Omnichannel authenticatie op afstand



Nijmegen



Drechtsteden



GEMEENTE

Arnhem

Agenda

- Team
- Doelstellingen
- Samenwerking
- Globale sprint planning
- Vragen



Nijmegen



Drechtsteden



GEMEENTE

Arnhem

Projectstructuur

Stuurgroep



Arnhem
Anne



Drechtsteden
Willeke



Nijmegen
Wendy

Adviesgroep



Architect
Bram



Pieter



Dennis

Communicatie

CISO/Privacy/Security



Klantbelang

Kerngroep Conceptdesign & implementatie



Erik

PO

Jolanda



PMO

Lisa



Business analyst

Marjo



Business analyst



NTB

Business analyst

Henk
Dieter



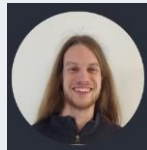
Lead Developer

Wouter



Developer

Lars



Developer



tbd

Communicatie

Jet



UX Design

HAN onderzoek

NTB



NTB



NTB



IT &
Communicatie
Nijmegen

NTB



IT &
Communicatie
Drechtsteden

NTB



IT &
Communicatie
Arnhem

Kennispartners

- HAN
- Belastingdienst
- InnoHub
- Novum
- Logius
- Gemeente Amsterdam
- SIDN



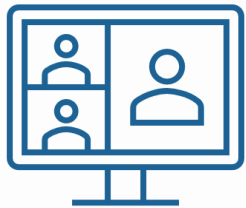


Doelstellingen

-

PROBLEEMSTELLING

- Gemeenten kunnen niet eenzelfde niveau van dienstverlening verlenen via de telefoon, chat en video als fysiek of online via DigiD mogelijk is. Doel van het project is om hetzelfde niveau van dienstverlening te kunnen bieden over de contactkanalen telefoon, chat en videoconference als aan de balie en via internet.
- Kernwoorden: Omnichannel, inclusief en betrouwbaar



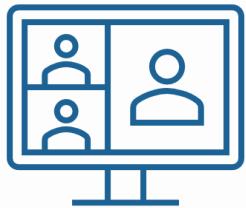
DOEL & RESULTATEN

Doel:

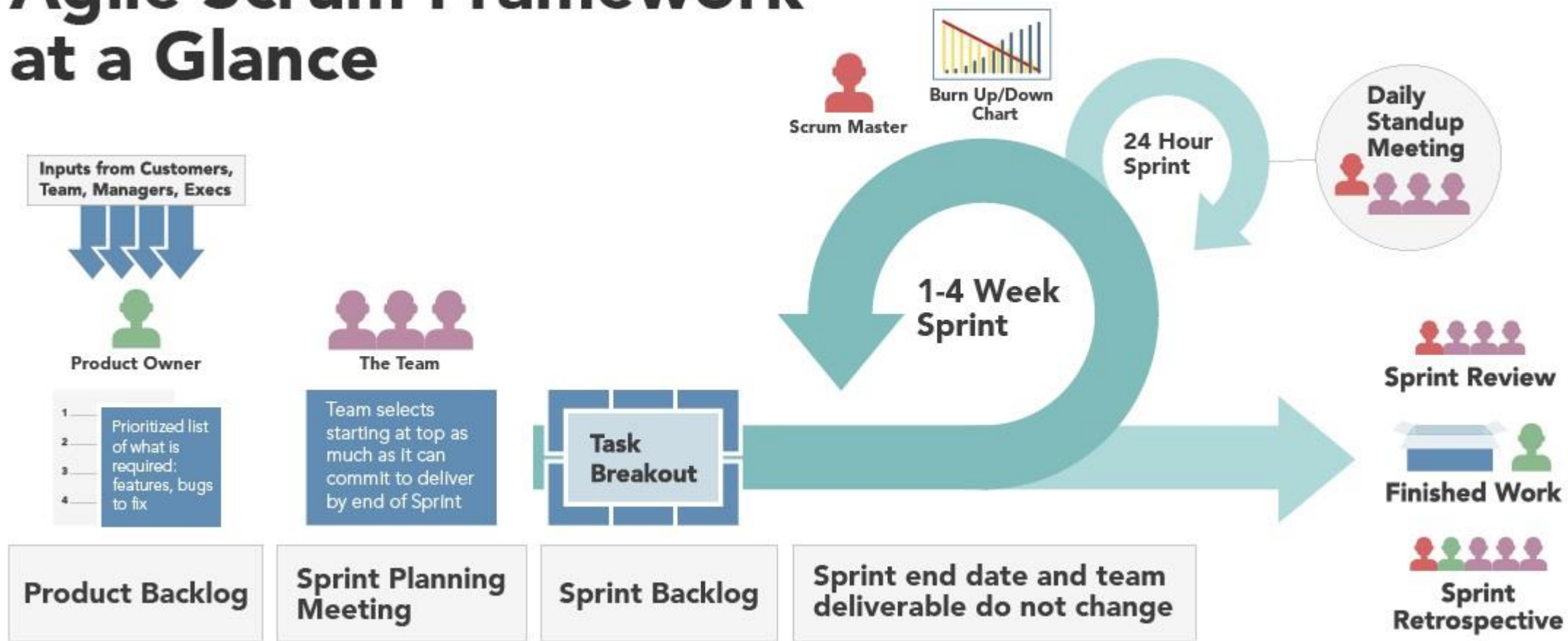
Het doel van ID contact is aan te tonen dat er een zelfde niveau van dienstverlening mogelijk is voor telefonie, chat en videoconference als voor balie en website.

Resultaten:

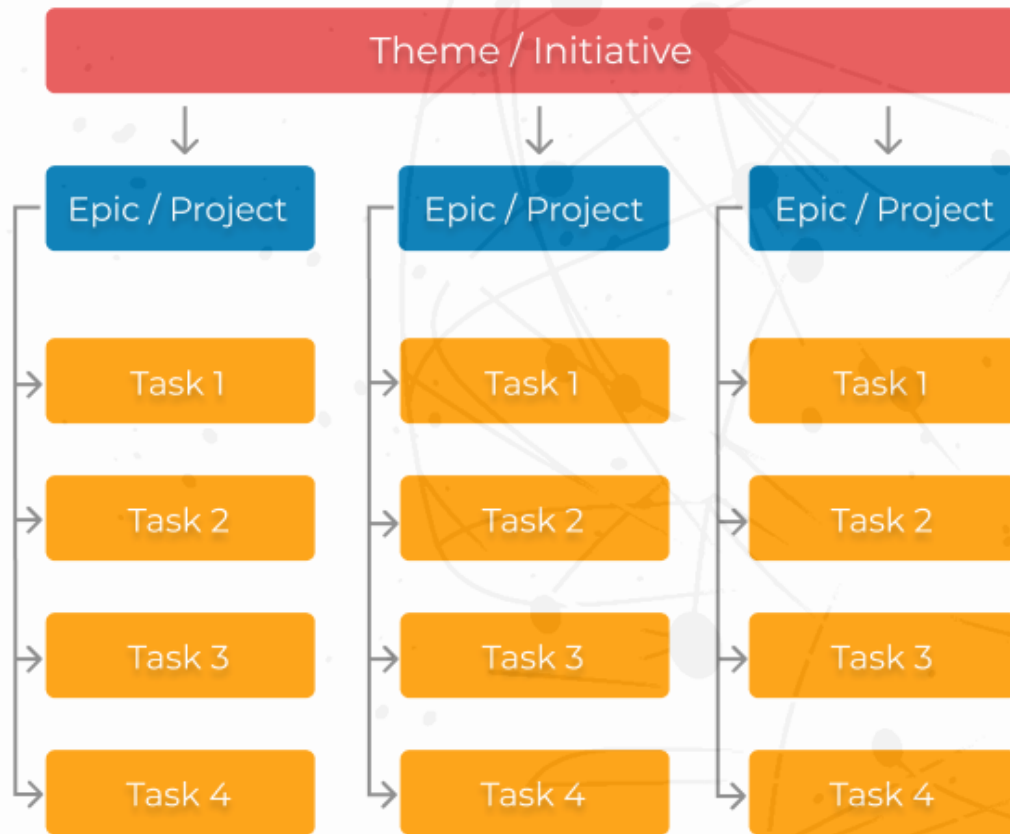
- Werkend PoC van alle 3 de kanalen
- Inzicht in de gebruikerservaring van de 3 kanalen
- Communicatieplan landelijk
- Protocol dat commerciële partijen over kunnen nemen
- Schaalbaar eindproduct waarvan we weten wat het mag kosten en of er een behoefte word ingevuld waar stap ik in als ik instap voor andere gemeenten



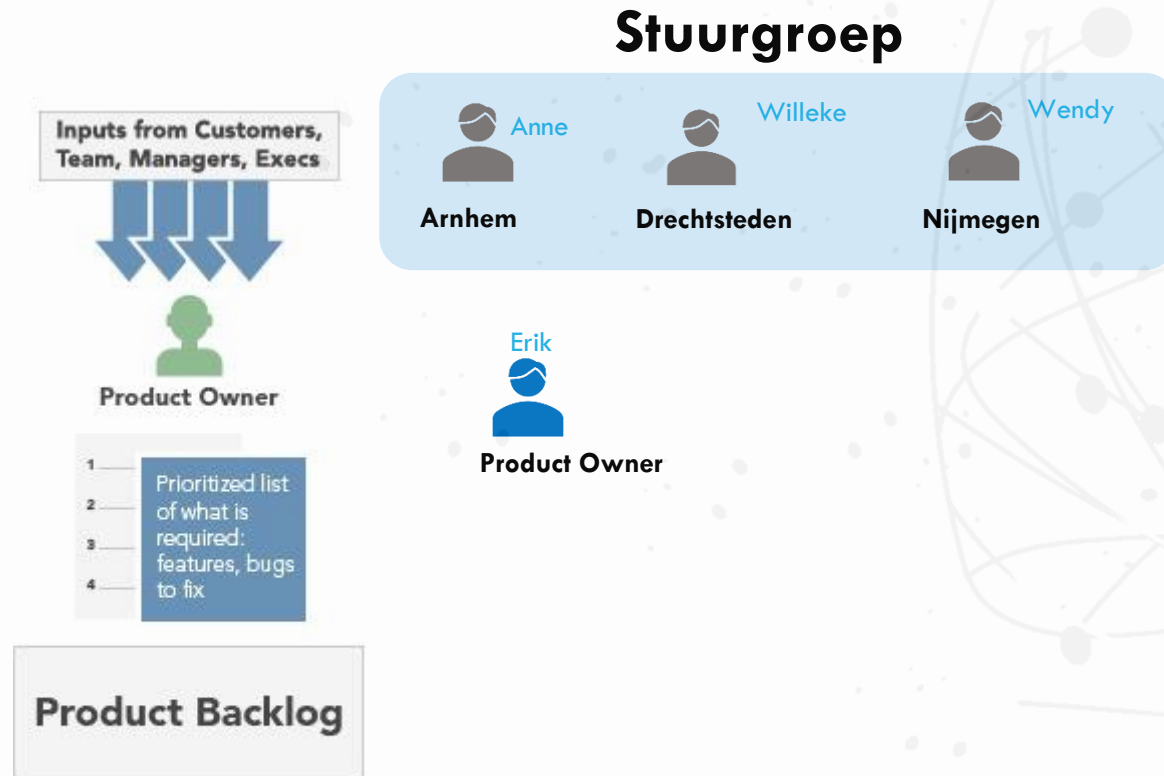
Agile Scrum Framework at a Glance



Agile Tasks Breakdown



Gemeenteproces Agile; Product backlog bepalen



Wensenlijst

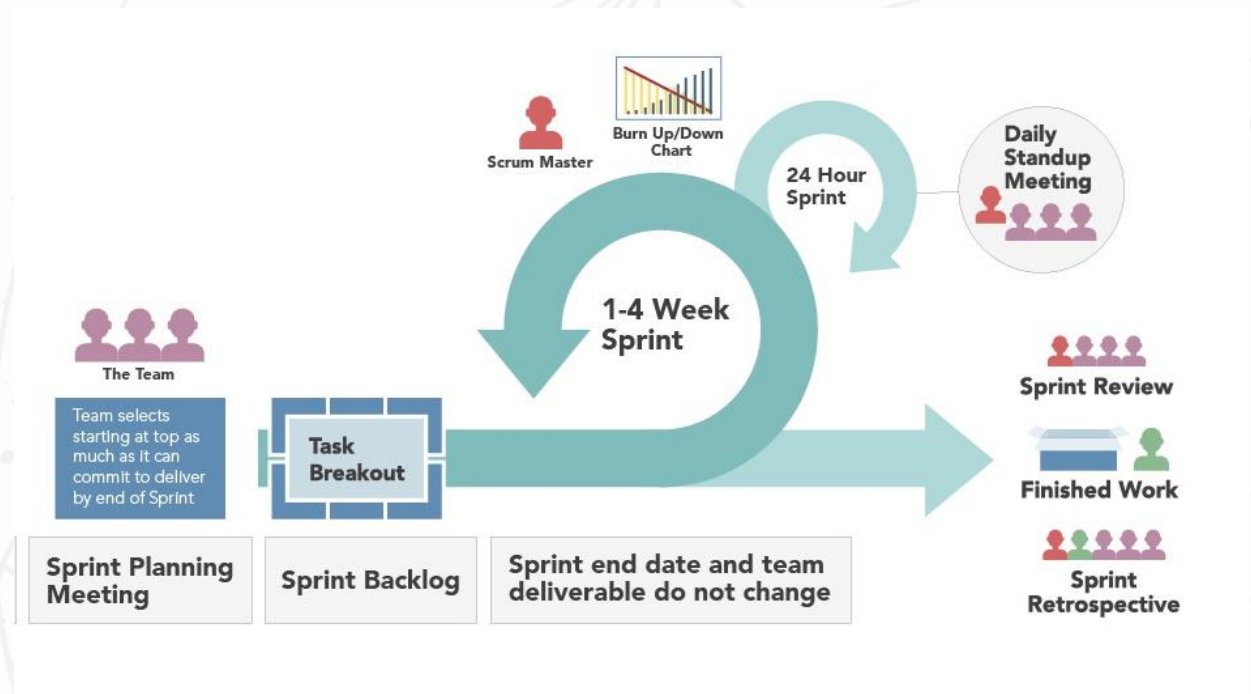
Conceptdesign identificeren op afstand
Protocol voor implementatie
Implementatievoorbeeld ID Bellen
Implementatie plan & handboek
Communicatie intern en extern

Noodzakelijk (enablers)

DPIA
PENTEST
Live chat tool selectie
Video chat tool selectie

Gemeenteproces Agile; Agile events

- Sprint planning; 1x per maand bepaalt het team de haalbaarheid van het op de Product backlog geplande werk. Effort 4 uur Host; Erik. Stuurgroep, Architect, PO, Tech lead
- Dagelijkse stand-up; voorstel om 3x per week. De dag te starten met een rondje werk van die dag. Host Erik/Team
- Sprint Review; 1x per maand levert het team inzicht aan de stakeholders van het opgeleverde werk. Effort 4 uur Host; Erik/Team. Team en alle stakeholders
- Sprint Retrospective; 1x per maand kijken we in het team naar de samenwerking en verbetering daarvan Effort 4 uur Host; Erik/Team



OVERZICHT EVENTS



Wie?

Wat?

Hoe?

Sprint Planning

- Product Owner
- Stuurgroep
- Architect
- Tech Lead

1x per maand bepaalt het team de haalbaarheid van het op de Product backlog geplande werk.

- Maandelijkse call/meeting
- Duur 1,5 uur

Dagelijkse stand-up

- kernteam

Doorspreken planning van de dag, to do, obstakels/hindernissen

- Dagelijkse (3x per week) call/meeting
- Duur max 30 minuten

Sprint Review

- Stuurgroep
- Product owner
- kernteam
- Architect
- stakeholders

1x per maand levert het team inzicht aan de stakeholders van het opgeleverde werk. Showcase/Demo nuttig voor de exposure van het project. Nodig gerust stakeholders uit

- Maandelijkse call/meeting
- Duur 1,5 uur vaak korter.

Sprint Retro

- Kernteam
- Stuurgroep

1x per maand kijken we in het team naar de samenwerking en verbetering daarvan

- Maandelijkse call/meeting
- Duur 2 uur

Sprint 1

Sprint 2

Sprint 3

Sprint 4

Sprint 5

Sprint 6



Bevindingen ID
Bellen
verwerken

PoC naar MVP

PoC naar MVP

PoC naar MVP

FAT en GAT
Test

Go/No go



Markt
verkenning

Selectie PoC
partners

bouwen PoC

bouwen PoC

FAT en GAT
Test

Verbeteren
PoC



Behoeft
onderzoek

Behoeft
onderzoek

Markt
verkenning

Selectie PoC
partners

bouwen PoC

bouwen PoC



Juryvragen Pitch; te beantwoorden in het proces

Uitdaging

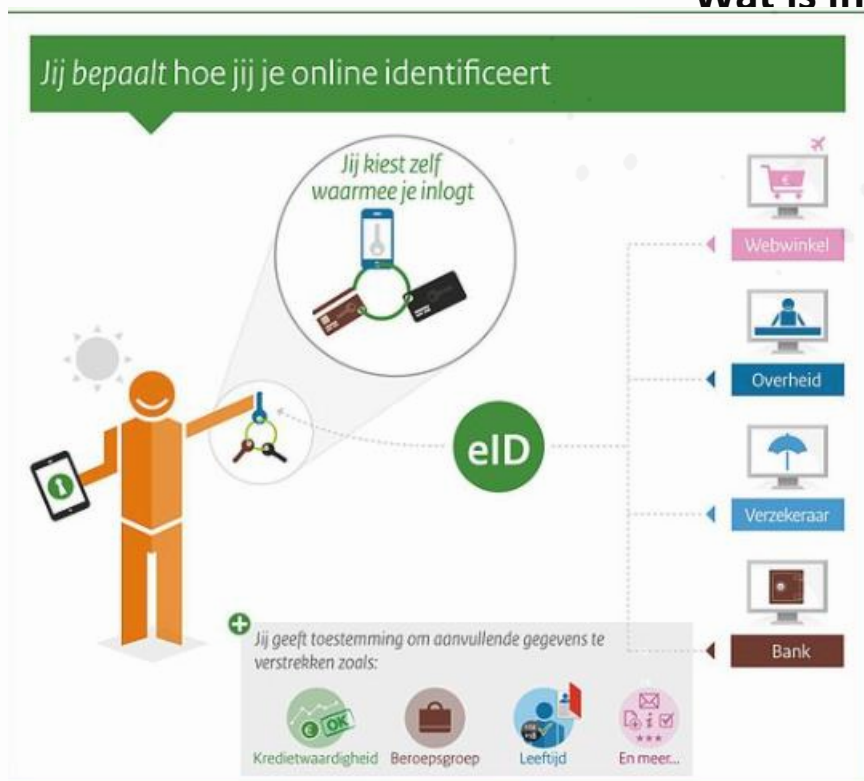
Wat hebben burgers eraan?

Hoe weten we dat het in de praktijk ook echt gaat werken?

Snappen burgers het?

Wat is innovatief aan jullie voorstel?

jullie de broncode openbaar beschikbaar stellen?





Sprint 1

Bevindingen ID
Bellen
verwerken

Er zijn een aantal bevindingen uit ID Bellen voortgekomen die we moeten verzorgen binnen ID Contact. De werking van het systeem moet meer robuust worden en de communicatie duidelijker voor de inwoner. Het is van belang ook de digitaal minder vaardigen en laaggeletterden hierbij een plek te geven.
Sprintdoel: Implementatie van bevindingen ID Bellen.

Sprint 2

PoC naar MVP

Na het optimaliseren van de Proof of Concept gaan we met bellen toewerken naar het implementeren van een MVP (Minimal Viable Product). Dat betekent concreet dat we moeten verbinden met de backend omgeving van de gemeente en een werkbare applicatie moeten hebben.
Sprintdoel; Werkende verbinding met backoffice & plek op gemeentesites

Sprint 3

PoC naar MVP

Naast de verbinding met de site en de backoffice zitten er ook een groot aantal gebruikers ervaringen die we moeten verbeteren in ID Bellen. Er is in deze 3 sprints ook ruimte om deze bevindingen te implementeren.

Sprint 4

PoC naar MVP

Als laatste stap in het MVP proces moet worden getoetst bij inwoners en medewerkers of de gebouwde omgeving werkt in de bestaande processen en werkwijzen van de gemeente

Sprint 5

PoC naar MVP

Deze sprint is bedoeld als uitloop van de MVP en het doel hiervan kan later worden bepaald.

Sprint 6

FAT en GAT
Test

Als laatste stap naar een go/ no go moment testen we de werking functioneel (Functionele Acceptatie Test) en voor de gebruiker (Gebruikers Acceptatie Test) van Bellen. Als er geen bevindingen uit komen kunnen we door naar een keuzemoment voor implementatie.

Concept

Sprint 1

Sprint 2

Sprint 3

Sprint 4

Sprint 5

Sprint 6



Markt
verkenning

Selectie PoC
partners

bouwen PoC

bouwen PoC

FAT en GAT
Test

Verbeteren
PoC

Er gebeurt veel in Chat landschap binnen en buiten de gemeente. De eerste stap is in kaart brengen wat er allemaal speelt, welke eisen en wensen de gemeente heeft m.b.t. chatten met haar inwoner en welke applicaties er beschikbaar zijn die daaraan voldoen

Selectie van
implementatiepartners
n.a.v. onderzoek sprint
1

Build

Build

Functioneel en
gebruikerstest PoC

Aanbevelingen en
optimalisatie
vastleggen

Concept

Sprint 1

Sprint 2

Sprint 3

Sprint 4

Sprint 5

Sprint 6

Behoeft
onderzoek

Behoeft
onderzoek

Markt
verkenning

Selectie PoC
partners

bouwen PoC

bouwen PoC

Onderzoek HAN
wensen inwoners

Onderzoek HAN
wensen inwoners

Welke producten zijn
er beschikbaar en
welke voldoen aan
eisen en wensen

Kunnen we een PoC
partner vinden

POC?

POC?

Producten uit ID Bellen

1	Technisch ontwerp
2	Technisch werkende applicatie Acceptatie omgeving ¹
3	Technisch werkende applicatie Productie omgeving
4	Technische acceptatietest
5	Testrapport bevindingen
6	Functioneel ontwerp
7	Functionele inrichting
8.1	Communicatie
9	Implementatieplan (draaiboek)
10	Gebruikers acceptatietest (generale repetitie)
11	Expertreview HAN
12	Tweede iteratie TweedeGolf (UI)
13	Gebruikersonderzoek HAN
14	DPIA
15	Pentest
16	Deelnemers in stelling inwoner test
17	Onderzoeksopzet evaluatierapport (inclusief vragenlijst)
18	Inwoner test
19	Evaluatierapport