

# RESULTAAT-FACTSHEET PROJECT 2.03 – ‘HIGH-LEVEL IHMI BEDIENPROCES VERSCHILLENDE DOMEINEN’

## PROGRAMMA iCENTRALE FASE 2

Algemeen	
Projectcode	1000059853
Projecttitel	High-Level iHMI Bedienproces verschillende domeinen
Opsteller factsheet	A.S.Smulders
Versiedatum	30 juni 2017

Beoogde resultaten	
Resultaten conform PUP	Dit project betreft het analyseren en uitwerken van de verschillende bedienprocessen per domein en de daarbij horende informatie- en bedienbehoefte gezien vanuit de bedienaar achter de knoppen. Alle handelingen die een bedienaar verricht bij verschillende events (inclusief de communicatie met betrokken partijen) wordt hierbij beschreven.

Uitvoering (zoals is uitgevoerd, objectief)	
Gevolgde projectaanpak: inhoudelijk	<p>Voor elk van de domeinen: Openbare Orde &amp; Veiligheid (Stadstoezicht- en beheer, Crowdmanagement, Parkeerbeheer), Verkeersmanagement, Bedienen en bewaken van bruggen en sluizen, Bedienen en bewaken van tunnels is een werkpakket ingericht waarin de navolgende fasering is te onderscheiden:</p> <p>Fase 1: Inventarisatie van de werkprocessen Fase 2: Nadere uitwerking en vastlegging (deel)processen Fase 3: Toetsing bij domein experts Fase 4: Finale beschrijvingen van de werkprocessen</p> <p>Bij de inventarisatie wordt allereerst gekeken naar reeds bestaande documenten waar bedienprocessen reeds beschreven zijn. Vervolgens wordt kritisch gekeken naar de kwaliteit en volledigheid van deze documenten. Daar waar aanvullingen nodig zijn, worden deze door de projectleden aangevuld op basis van de expertise die bij de projectleden en hun achterliggende organisatie reeds aanwezig is. Externe bronnen (waaronder bijvoorbeeld deelnemers van andere hoofdgroepen</p>

Het programma iCentrale is een initiatief van 13 private partijen: Arcadis, BNV Mobility, Be-Mobile, Cruxin, DAT.Mobility/Goudappel, Dynniq, MAPtm, Siemens, Sweco, Technolution, Trafficlink, Trigion en Vialis en 6 decentrale overheden: gemeenten Almere, Den Haag en Rotterdam en de provincies Flevoland, Utrecht en Noord-Holland. Het programma is gericht op een beter functionerend netwerk en betere dienstverlening aan mobilisten en burgers tegen lagere kosten van assets en betere kosteneffectiviteit van de exploitatie in centrales. Dit programma wordt ondersteunt door het Ministerie van Infrastructuur en Milieu/programma Beter Benutten.

	of functionarissen van andere organisaties) worden daar waar dit nodig/mogelijk is ingezet voor het aanleveren van detailinformatie en/of toetsing van de gemaakte beschrijvingen.
<i>Deliverable 1,2,3,4</i>	
<i>Voor elk domein worden dezelfde deliverables opgeleverd. Deze worden dan ook niet separaat in dit overzicht beschreven</i>	
beoogd resultaat (cf PUP)	<p>Workflow diagrammen per domein met een gedetailleerd beeld van de werkprocessen en activiteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Document met hiërarchische stappenprocessen die leiden tot actie van Beoordelaar (beslisbomen)</li> <li>. Beschrijving van de kenmerken / verwachte prestaties van het eindproduct zodanig opgezet dat softwarematige implementatie 1-op-1 mogelijk is.</li> <li>. Basisinformatie voor de inrichting van de Uniforme bediening iCentrale</li> <li>. Omschrijving van de bedienprocessen in een Showcase (HGII Praktijkcase)</li> <li>. Deel van de beslisbomen daadwerkelijk geïmplementeerd in software, ter ondersteuning van praktijkcase “Beeldregisseur” en de pilots.</li> <li>. Basisinformatie voor (het “hoe”) ten behoeve van identificatie en invulling van KPI’s en SLA’s</li> <li>. Basisinformatie voor informatiebehoefte en de achterliggende gegevensverzamelingen</li> </ul>
behaald resultaat	Alle deliverables zoals hierboven opgesomd zijn opgeleverd
bestandsnaam(namen)	<p>Alle deliverables van project 2.3 zijn opgeslagen in de iCentrale Dropbox onder:  NoordHolland/iCentrale/02_HG II/02_Results/Project 2.3  Alle documenten in deze map hebben een titel waarmee aangeduid wordt welk domein het betreft.  Van elk domein vindt u in deze map:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Procesoverzicht van het betreffende domein in een MS-Visio bestand (.vsdx)</li> <li>2 Een PDF versie van het Visio (.pdf)</li> <li>3 Een MS-Excel bestand met een overzicht van alle procesonderdelen (.xlsx)</li> <li>4 Daarnaast kunnen er ook MS-Word documenten (.docx) zijn met aanvullende informatie omtrent het betreffende domein.</li> </ol>

	<p>De processen zijn per hoofdactiviteit genummerd en ook logisch genummerd onderverdeeld. Voor de visuele presentatie van de processen zijn algemene procesflow tekenconventies gehanteerd.</p> <p>Door de grote hoeveelheid informatie wordt aangeraden om te beginnen met het lezen van het excel bestand. In het excel bestand vindt u in de eerste kolom de hoofdactiviteiten en in de tweede kolom wordt de hoofdactiviteit onderverdeeld in sub activiteiten. In de derde, vierde en eventueel vijfde kolom worden de sub-activiteiten steeds verder gedetailleerd vermeld. Voor een schematisch overzicht van de processen kunt u gebruik maken van de .PDF bestanden of de bronbeschrijving die in MS-Visio is opgesteld.</p>														
datum gereed / bestand	Oplevering van de deliverables als geheel heeft formeel plaatsgevonden op 1 april 2017. De deelbeschrijvingen van de bedienprocessen waren gefaseerd per domein in de maanden hieraan voorafgaand opgeleverd														
vindcode	???? Ik weet niet wat dit is														
<i>Gevolgd proces en organisatie</i>															
projectleider	A.S.Smulders – Trigion														
opstellers	<table border="0"> <tr> <td>Rosemarijn de Jong</td> <td>Sweco</td> </tr> <tr> <td>Martijn Elting</td> <td>Sweco</td> </tr> <tr> <td>Erik Brave</td> <td>Sweco</td> </tr> <tr> <td>Ivo Kalsbeek</td> <td>MapTM</td> </tr> <tr> <td>Giovanni Huisken</td> <td>MapTM</td> </tr> <tr> <td>Bert van der Veer</td> <td>MapTM</td> </tr> <tr> <td>Marieke Bijl</td> <td>MapTM</td> </tr> </table>	Rosemarijn de Jong	Sweco	Martijn Elting	Sweco	Erik Brave	Sweco	Ivo Kalsbeek	MapTM	Giovanni Huisken	MapTM	Bert van der Veer	MapTM	Marieke Bijl	MapTM
Rosemarijn de Jong	Sweco														
Martijn Elting	Sweco														
Erik Brave	Sweco														
Ivo Kalsbeek	MapTM														
Giovanni Huisken	MapTM														
Bert van der Veer	MapTM														
Marieke Bijl	MapTM														
beoordelaar(s)	De deliverables zijn gereviewed door alle materiedeskundigen van HGII en via het agile proces door de betrokkenen van HGI, HGIII en HG IV. Vanuit het iCentrale programma (Louis Verhagen en Marcel Westerman) is op alle deliverables een QA toets uitgevoerd.														
samenwerking met andere projecten	<p>Project 2.01,  Project 2.02  Project 2.04  HGI  HGIII  HGIV  Agile I  Agile II  Agile III</p>														

## Eindresultaat & gebruik ervan

Eindresultaat	De procesbeschrijvingen hebben de basis gevormd voor de deliverables van diverse andere projecten (zie boven) en hebben goed inzicht gegeven in de werkelijke werkwijze en hebben ook goed geholpen bij het verder ontwikkelen van een nieuwe aanpak en de mogelijke integratie van meerdere domeinen.					
Bruikbaar voor de domeinen	VM	Tunnel	B&S	OO&V	Crowd	Parkeren
	X	X	X	X	X	X
Gebruik eindresultaat	Zie beschrijving "samenwerken met andere projecten"					
Aan welke dienst(en) draagt dit product bij (en hoe)	<p>De deliverables van project 2.03 vormden de input voor het Project 2.01 waarbij gezocht werd naar KPI's en SLA's voor de producten en diensten van het bedienend personeel. Tevens hebben de beschreven processen van 2.03 de basis gevormd voor Project 2.2 voor het opstellen van de kaders voor opleiding en certificering van bedienend personeel.</p> <p>Project 2.4 heeft de procesbeschrijvingen gebruikt als uitgangspunt om te bepalen welke handelingen het beste handmatig en welke het beste geautomatiseerd uitgevoerd kunnen worden. Voor de Agile I hebben de procesbeschrijvingen input geleverd voor de functieboom op basis waarvan de KPI's en SLA's zijn uitgewerkt. In de Agile II hebben de procesbeschrijvingen een cruciale rol gespeeld in het bepalen van de trigger based aanpak en het ontwerp van de uiteindelijke iHMI die door HGIV uiteindelijk is vormgegeven. In Agile III geven de procesbeschrijvingen inzicht om haar deliverables in te vullen.</p>					

Inzichten	
Leerpunten	<p>Het project heeft veel te kampen gehad van de voorsprong dat het had op andere projecten. Aangezien de deliverables van 2.03 noodzakelijk waren voor heel veel andere projecten, is met de werkzaamheden gestart ver voordat de PUP formeel was goedgekeurd. Er is achteraf gezien in verhouding heel veel tijd gestoken in het formeel akkoord krijgen van de PUP. Dit mede omdat in die fase de kaders sterk in beweging waren, waardoor veel werk opnieuw gedaan moest worden. Het aanvankelijke verbod om direct te communiceren met DCO's gaf eveneens een extra beperking om uit eerste hand snel goede informatie te krijgen. Dit is later in het project gecompenseerd door achteraf zaken te verifiëren. De onderlinge samenwerking tussen de projecten van andere hoofdgroepen verliep aanvankelijk erg stroef. De agile aanpak heeft gelukkig geresulteerd in een dynamische en onderlinge goede en resultaatgerichte samenwerking.</p>

