

### Project 2.3 High-level iHMI Bedienprocessen van de zes domeinen

Om een iCentrale efficiënt en effectief te laten functioneren is het noodzakelijk om de bedienprocessen van alle mogelijke domeinen goed en in detail in beeld te krijgen. Project 2.3 heeft zich daarom toegelegd op het analyseren en uitwerken van alle 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) worden hierbij beschreven. Dit is door het hele iCentrale programma heen de kapstok geweest waar alle ontwikkeling aan is opgehangen.

Bij de inventarisatie wordt allereerst gekeken naar bestaande documenten waar bedienprocessen reeds beschreven zijn. Vervolgens is kritisch gekeken naar de kwaliteit en volledigheid van deze documenten. Daar waar aanvullingen nodig waren zijn deze door de projectleden aangevuld op basis van de expertise die bij de projectleden en hun achterliggende organisatie aanwezig is. Externe bronnen (waaronder bijvoorbeeld deelnemers van andere hoofdgroepen 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

Voor alle betreffende domeinen zijn daarbij de volgende producten geleverd:

- Workflow diagrammen per domein met een gedetailleerd beeld van de werkprocessen en activiteiten
- Documenten per domein met hiërarchische stappenprocessen die leiden tot actie van beoordelaar (beslisbomen)
- Beschrijving van de kenmerken / verwachte prestaties van het eindproduct zodanig opgezet dat softwarematige implementatie 1-op-1 mogelijk is.
- Een deel van de beslisbomen is daadwerkelijk geïmplementeerd in software, ter ondersteuning van praktijkcase "Beeldregisseur" en een aantal pilots.
- Basisinformatie voor de inrichting van de Uniforme bediening iCentrale
- Omschrijving van de bedienprocessen in een Showcase (HGII Praktijkcase)
- Basisinformatie voor (het "hoe") ten behoeve van identificatie en invulling van KPI's en SLA's
- Basisopzet voor informatiebehoefte en de achterliggende benodigde gegevensverzamelingen

Op 9 september 2017 is een praktijkcase uitgevoerd bij Trigion in Schiedam waarbij het bedienproces voor verkeersmanagement van de VM-centrale in Hoofddorp op afstand is overgenomen. De operators in Schiedam hebben daarbij systematisch het bedienproces doorgelopen.

Dit project is uitgevoerd door Trigion met input van alle partijen in het iCentrale programma.

