

ICTbeheren



MONITORING

Ketenmonitoring e-dienstverlening
voor gemeenten

Beheerders
van
Nature





Ketenmonitoring e-dienstverlening voor gemeenten

Ketenmonitoring

Vanuit de overheid worden er steeds strengere eisen gesteld aan de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de elektronische dienstverlening. Het monitoren van de afzonderlijke componenten van een keten geeft een overzicht van de status van deze afzonderlijke componenten. Deze methode van monitoring is niet volledig zonder het pro-actief simuleren van de keten. Er is 100% zekerheid als de keten wordt gesimuleerd en er op alle punten in de keten wordt gecheckt dat datgene wat voor dat punt heeft moeten gebeuren, ook daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.

Doormeten van een keten

Ketenmonitoring is het doormeten van een keten. Hierbij kan de keten op meerdere niveau's zijn gedefinieerd.

> Een infrastructuurketen:

Netwerken plus transportprotocollen zoals bijvoorbeeld TCP/IP en intern en extern hosten van de website.

> Een informatiesysteemketen:

Applicaties plus applicatiecommunicatie zoals bijvoorbeeld XML/SOAP.

> Een informatiestroomketen:

Een keten bestaande uit bijvoorbeeld een informatiestroom die als zodanig te meten is met een ketenmonitor.

Ketenmonitoring gaat verder dan het monitoren van de losse componenten in de keten. Het is belangrijk om de keten (of het proces) zo nauwkeurig mogelijk na te bootsen en de berichtenstroom in deze keten nauwgezet te volgen.

Voorbeeld monitoring van elektronische dienstverlening

Via het e-loket kunnen burgers diverse zaken regelen, zoals bijvoorbeeld een aanvraag voor het plaatsen van een dakkapel, aanpassing hondenbelasting of een geboorte aangifte. Dergelijke aanvragen worden volledig elektronisch verwerkt tot aan de digitale werkvoorraad van een ambtenaar, die de zaak afhandelt. De status gedurende dit proces kan door de burger via zijn Persoonlijke Informatie Pagina (PIP) dag en nacht worden gecheckt.

Voordelen van ketenmonitoring voor uw gemeente

- > *Controle over uw elektronische dienstverlening naar de burgers van de gemeente*
- > *Pro-actieve melding capaciteit informatie IT infrastructuur*
- > *Door het toepassen van componentmonitoring wordt snel duidelijk waar in de keten de verstoring plaatsvindt zodat deze snel en gericht verholpen kan worden*
- > *Volledig inzicht in uw informatie infrastructuur*

*Ketenmonitoring van VanderLet :
Controle over uw elektronische dienstverlening
naar de burgers van uw gemeente*

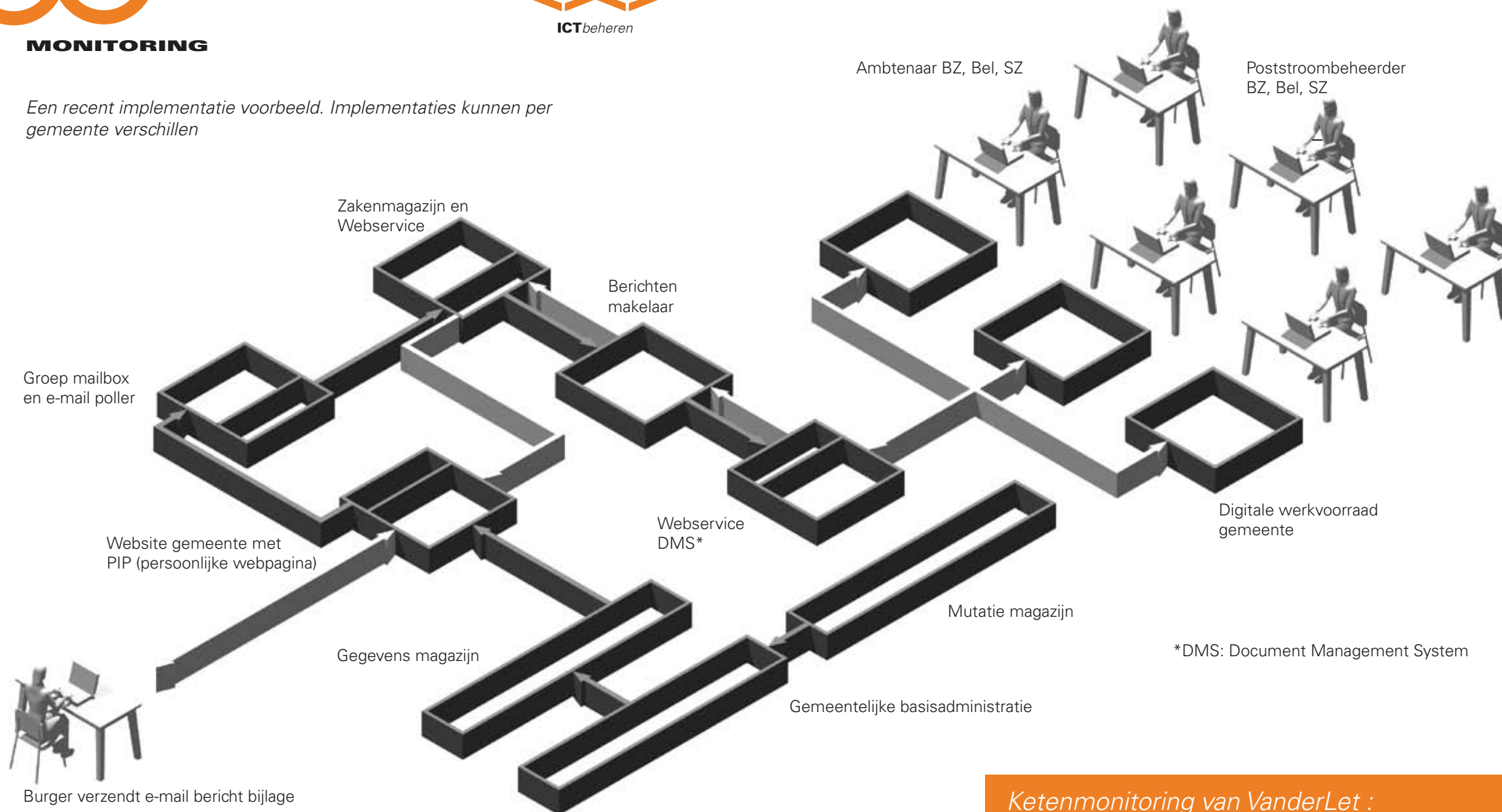


MONITORING

Een recent implementatie voorbeeld. Implementaties kunnen per gemeente verschillen



ICTbeheren



*Ketenmonitoring van VanderLet :
Volledig inzicht in het functioneren van uw
gemeentelijke informatie infrastructuur*



Hoe werkt VanderLet ketenmonitoring

Een recent implementatie voorbeeld. Implementaties kunnen per gemeente verschillen

Aanvraag

Een aanvraag wordt ingediend via de website van de gemeente. De burger logt daarop in (bijvoorbeeld via DigiD) en vult een formulier in. Dit formulier is reeds gedeeltelijk voorzien van de NAW-gegevens die de gemeente betreffende deze burger heeft, welke via het gegevensmagazijn uit de GBA database komen.

Verzenden

De aanvraag wordt verstuurd via e-mail naar een mailbox. Het formulier wordt als bijlage meegestuurd. De mailbox wordt door een 'poller' gecontroleerd op aanwezigheid van nieuwe berichten. Als de e-mail poller een bericht registreert, wordt dit doorgezet naar de Webservice van het Zakenmagazijn.

Controle

Gecontroleerd wordt of de aanvraag daar is waar deze verwacht wordt en is de status van de aanvraag akkoord. Tevens wordt gecontroleerd of de PIP moet worden geupdate.

Berichtenmakelaar

De berichtenmakelaar controleert of de aanvraag ook werkelijk in de werkvoorraad van de ambtenaar terechtkomt. Tevens wordt de aanvraag verwerkt binnen het proces en vindt hierover terugkoppeling plaats naar de PIP.

Probleem signalering

Als de burger geen aanvraag kan indienen of een product kan bestellen is de vraag waar in de keten zich het probleem voordoet. Als er geen mogelijkheid van enige ketenmonitoring aanwezig is dan is deze vraag lastig. Want waar moet je als IT-beheerder zoeken? Laat staan beginnen. Zonder ketenmonitoring moet de aanvraag worden herleid naar IT-componenten en deze moeten stuk voor stuk worden getest en gecontroleerd. Een tijdrovende klus!

Met de VanderLet ketenmonitoring kan door middel van simulatie direct worden getraceerd waar zich in de keten een probleem voordoet.

Met VanderLet ketenmonitoring kan door middel van simulatie direct worden getraceerd waar zich in de keten een probleem voordoet



Implementatie ketenmonitoring

1



**ICT
QUICKSCAN**



**ICT INFRASTRUCTUUR
BEHEERPLAN**

Maak met VanderLet een ICT quickscan (inventarisatie) van uw bestaande ICT infrastructuur en een ICT infrastructuur beheerplan.

2



MONITORING

Laat uw e-dienstverlening simuleren en monitoren met de VanderLet ketenmonitoring en manage pro-actief uw e-dienstverlening met alle voordelen daarvan.

Belt u VanderLet voor een vrijblijvend gesprek over de voordelen voor uw gemeente met de VanderLet ketenmonitoring oplossing.

VanderLet BV (Hoofdvestiging)
De Molen 37, 3664 DA Houten
Postbus 444, 3990 GE Houten
T. 030-600 00 33 F. 030-600 00 13
info@vanderlet.nl, www.vanderlet.nl

Beheerders
van
Nature

