



STRATEGIE & ICT
PRESENTATIE COMMISSIE
9-02-2023

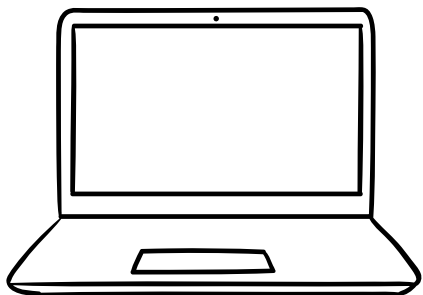


AGENDA

- ICT: jaarverslag 2022
- Digitale transformatie: stavaza



ICT: JAARVERSLAG 2022



We willen inzetten op een goeie samenwerking, dit in eerste instantie met onze **klanten** (de collega's), om zo onze eindklanten (de burgers) te kunnen bedienen. Dit om een zo goed mogelijk **resultaat** te bekomen gericht op de noden van onze (eind)klanten. Dit kan enkel door sterk in te zetten op tevreden en competente medewerkers en een goeie interne **samenwerking**.



MISSIE ICT

Doelstellingen

Minimaliseren van periodes technische werkloosheid bij klanten.



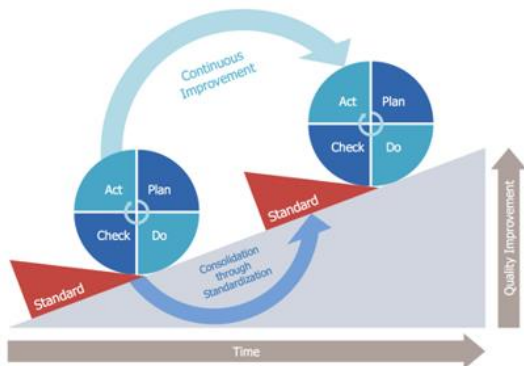
Standaardwijzigingen binnen de vijf werkdagen opgeleverd.



Projecten en opleidingen op maat van de klant.



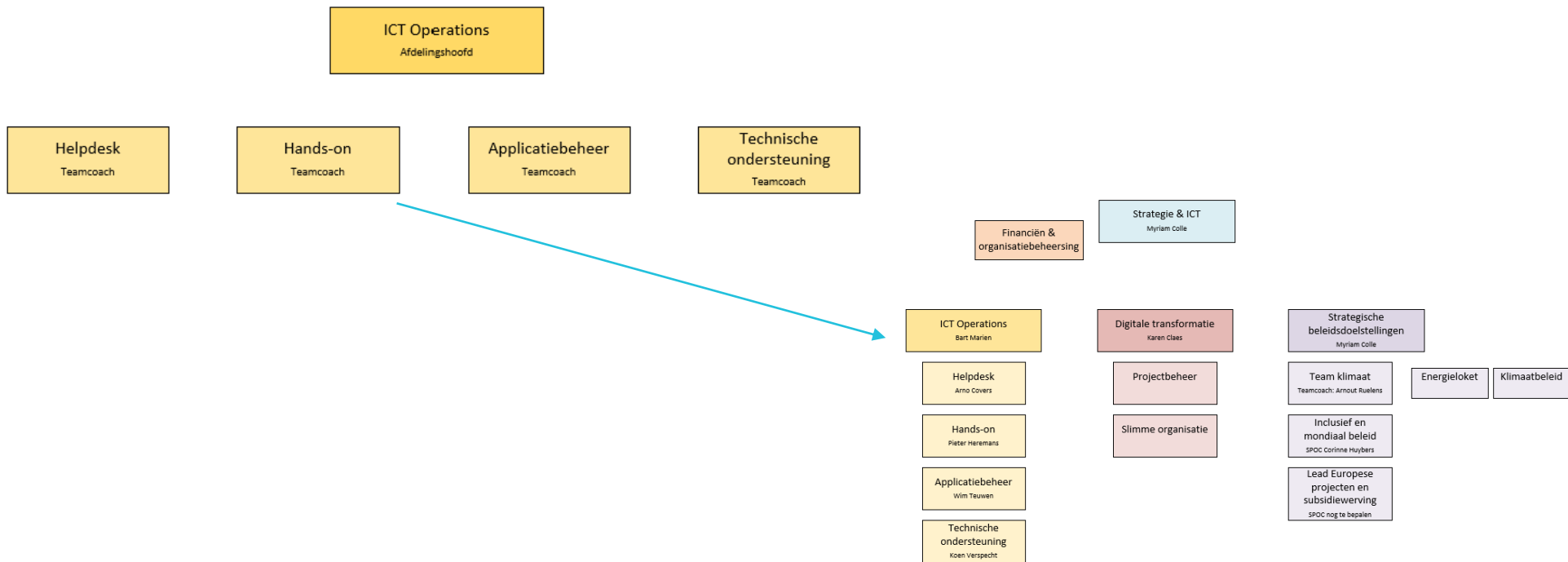
Stap voor stap naar een betere werking.



Transparantie over de werking naar de interne klant.

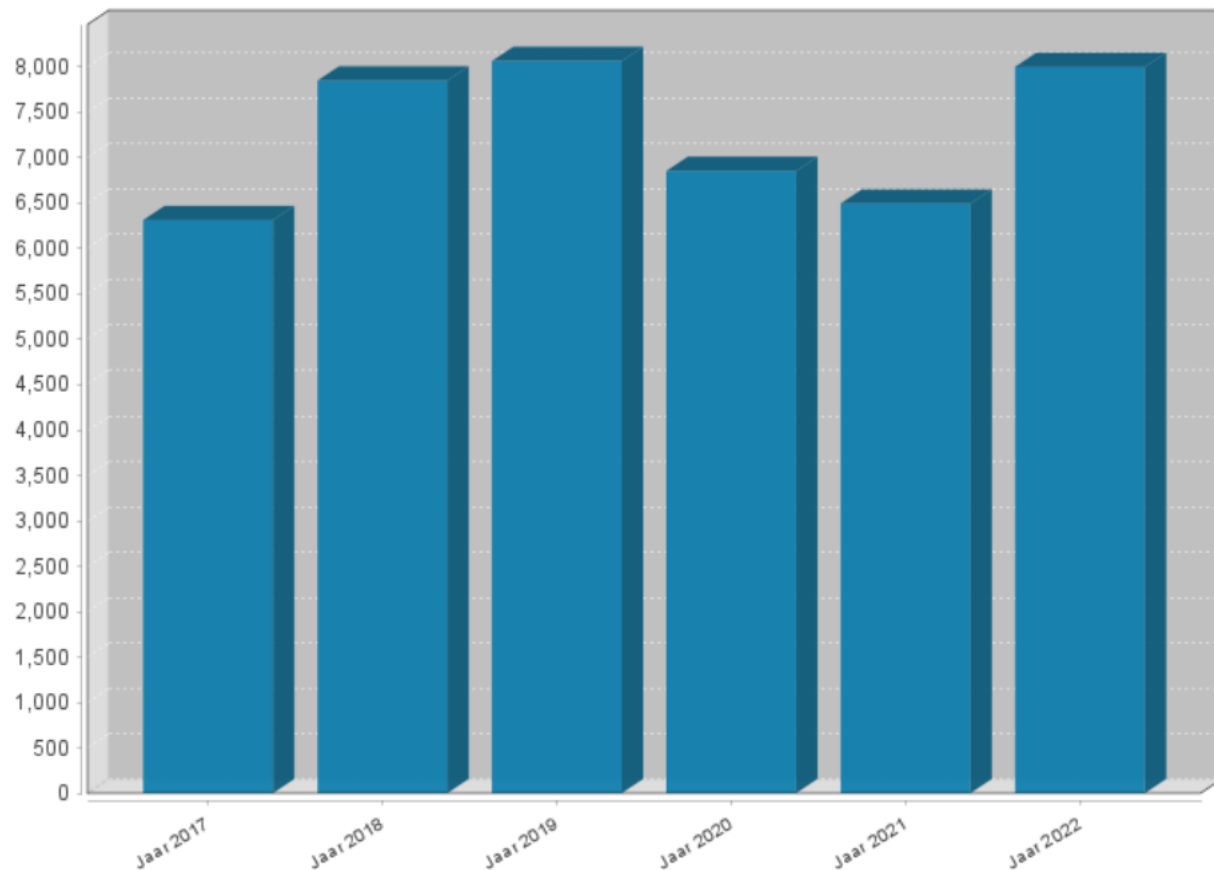


DOELSTELLINGEN



STRUCTUUR

Jaar



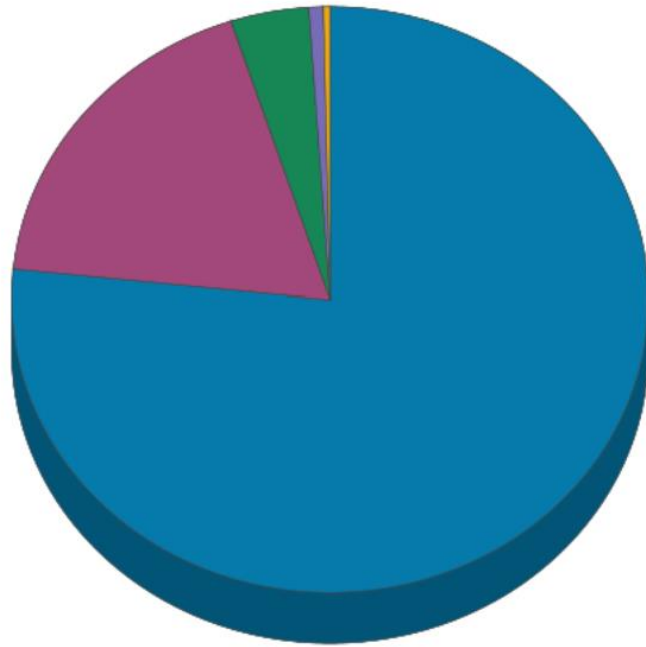
Jaar

Jaar 2017	<u>6311</u>
Jaar 2018	<u>7851</u>
Jaar 2019	<u>8067</u>
Jaar 2020	<u>6853</u>
Jaar 2021	<u>6494</u>
Jaar 2022	<u>8002</u>

Totaal **43578**



HELPDESK: MELDINGEN/PER JAAR



Legenda

	Onbekend	76,6%
	Uitstekend	18,3%
	Goed	4,0%
	Geen mening	0,7%
	Slecht	0,3%



HELPDESK: FEEDBACK MELDINGEN

We beheren volgende items:

- 1200 computers
- 1300 telefoonnummers
- 400 smartphones
- 150 tablets
- 200 printers



400



150



200



1200



1300



HANDS-ON: BEHEER IT MATERIAAL

- Opzetten en ondersteunen van de vaccinatiecentra
- Ondersteuning op Maanrock
- Opzetten ticketverkoop voor verschillende evenementen
- Opzetten en ondersteunen van het nooddorp Oekraïne
- Informatieschermen in de binnenstad plaatsen
- Uitrol camerabewaking (nooddorp, St-Mettetuin, Sociaal Huis, ...)
- Livestream voor evenementen: “Kom op tegen kanker”
- Hof van Busleyden (alarmsystemen en keuring liften)
- ...



ICT ONDERSTEUNING: VOORBEELDEN

- **Databeheer en rapportering; Facilitaire Ondersteuning:**
 - **Power BI:** Rapportering Topdesk waar FO kan kijken hoeveel meldingen er gemaakt zijn, hoeveel er nog openstaan, hoeveel er afgesloten zijn en wat de afhandelingsstatus is.
- **Databeheer en rapportering; Algemeen**
 - **Optimalisatie dashboard** waar een aantal gegevens kunnen bekeken worden. Dit opgedeeld in verschillende entiteiten waarvoor reeds aparte rapporten bestaan (Personeel, Meldingen Burger, Orba, Financiën, ICT Helpdesk en ICT Projecten)
- **LB365**
 - **Vergunningen:** afronding EFRO project met de eerste opzet module vergunningen voor aanvraag en beheer van horecavergunningen. 35 vergunningen van onbepaalde duur en 9 van bepaalde duur in 2022.
 - **Vergunningen:** opzet van generiek proces vergunningen en in productie nemen van vergunningstypes Nacht- en telefoonwinkel, Carwash en CBD-shops.
 - **Klachten:** klaarzetten module klachten voor in gebruik name op 1/01/23.

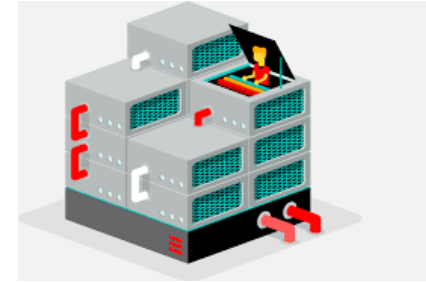


APPLICATIEBEHEER: REALISATIES

- **Topdesk**
 - Optimaliseren werking dienst Facilitaire Ondersteuning in Topdesk: extra behandelaarsgroepen, werking met tablet voor uitvoeringsdiensten.
- **CRM DOE**
 - Toevoegen wachtrij en dashboard Mechelen Knapt Op.
- **Zorgbedrijf Rivierenland**
 - Nieuw pakket (New Horizon) opgeleverd voor de Thuiszorg (cliëntendossiers software) en daaraan gekoppeld een applicatie voor het inplannen van de thuiszorgmedewerkers (Rostar CAS).
 - Implementatie software in twee nieuwe Woonzorgcentra; Roosendaelveld en Bosbeekhof. (Kassasystemen cafetaria)
 - Optimalisaties koppelingen met de COREHR toepassing en planningstools, gebruikt in de Zorg en AGBSAM (Timecare)
 - Uitbereiding WIFI in WZC De Lisdodde en WZC Hof Van Egmont.



5



76

We beheren volgende items:

- 76 virtuele servers
- 5 cloud servers
- 9 fysieke servers
- 213 switchen



9



213

- Implementatie Intune
- Monitoring kritische processen
- Upgrade van onze servers
- Uitrollen security protocol 802.1x
- Vernieuwing centraal security platform
- Uitwerken van een paswoord reset portal
- Remote support
- ...

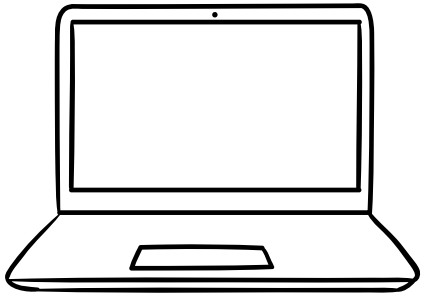


AFGESLOTEN TECHNISCHE PROJECTEN

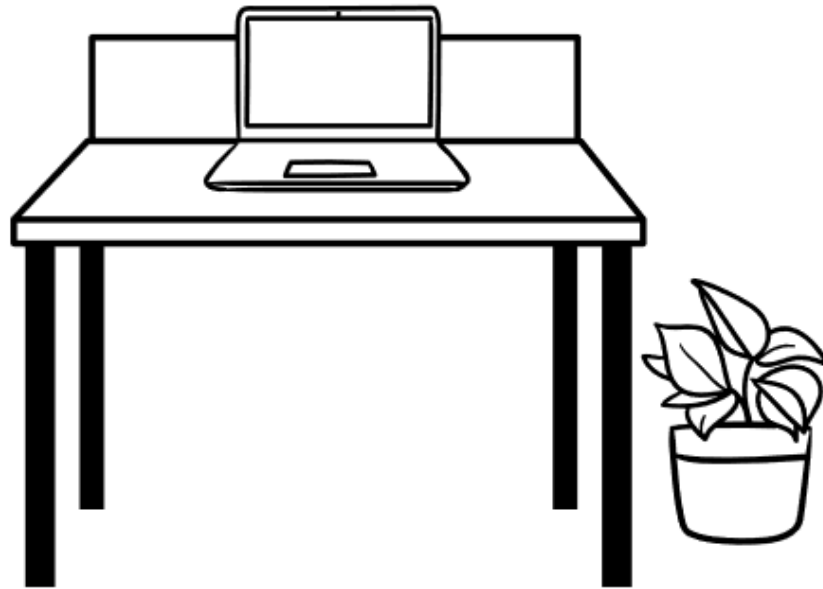
- Organisatie brede Anti-Phishing training
- Integratie en vernieuwen netwerk AGB SAM in het stadsnetwerk
- Netwerkaanbesteding 2022
- Uitrol extra Wifi toegangspunten binnen de administratie
- Vernieuwing telefoniecontracten en infrastructuur



LOPENDE TECHNISCHE PROJECTEN



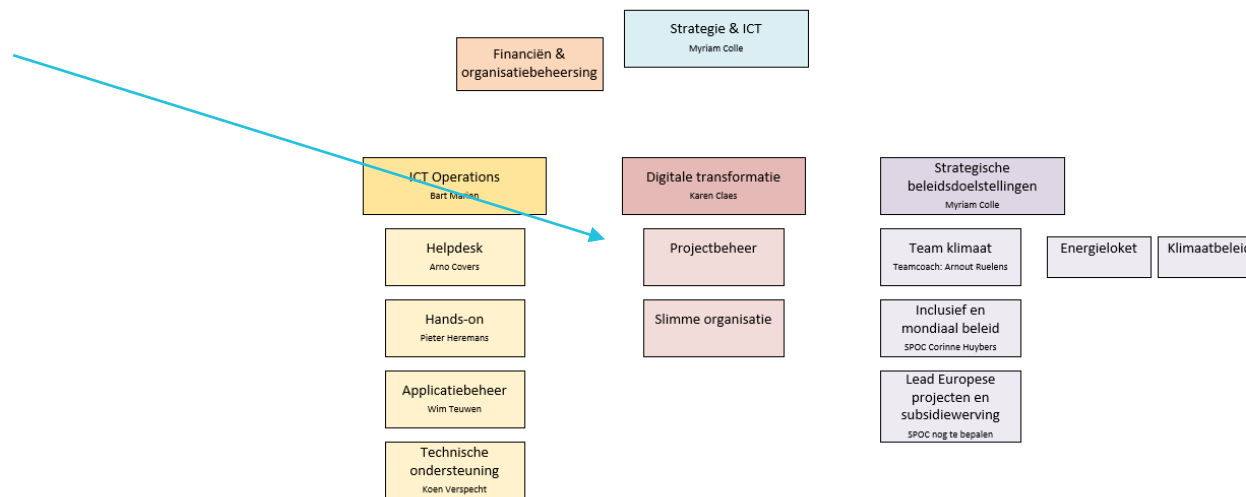
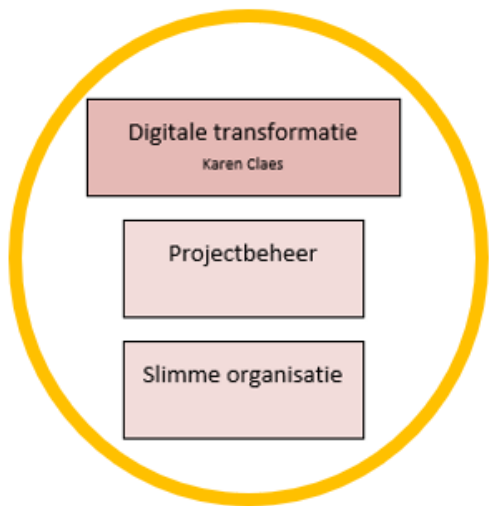
- Wifi voorzien op verschillende locaties zoals: sporthallen, dienstcentra,...
- Verdere uitbreiding camerabewaking
- Werken aan de beveiliging van ons netwerk
 - Uitrol MFA
 - Vernieuwen van onze firewall
 - Vernieuwen van onze antivirus
- Uitrol Windows 11
- Overstap naar Teams



VRAGEN?



DIGITALE TRANSFORMATIE: STAVAZA



DIGITALE TRANSFORMATIE: 2 TEAMS

Digitaal is normaal

Alle Mechelaars hebben toegang tot een klantvriendelijke, digitale dienstverlening



Iedereen is digitaal

De ambitie van de Stad is om alle Mechelaars digitaal geletterd te maken en toegang te geven tot internet



Beter werken dankzij digitaal

Medewerkers beschikken over de nodige digitale tools om een efficiënte en professionele werking van de stadsdiensten te verzekeren en kunnen zo voluit inzetten op de realisatie van het beleid



Beter beleid dankzij data

Data-gedreven inzichten maken slim en innovatief beleid mogelijk



4 PROGRAMMAPIJLERS + VERANTWOORDELIJKEN

2022 = Overgangsjaar



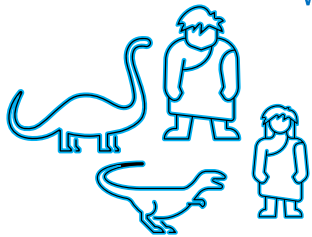
Werken per dienst/directie



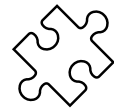
Werken organisatiebreed



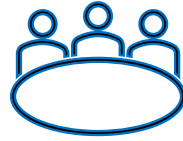
- Inwerken van de diverse rollen op gebied van kennis, aanpak en netwerk
- Investeren in organisatiebrede co-creatie



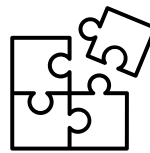
**Eind
2021**



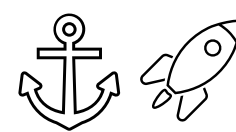
Programma opstarten: uitwerken visie, rollen, flow, structuur, werking enz.



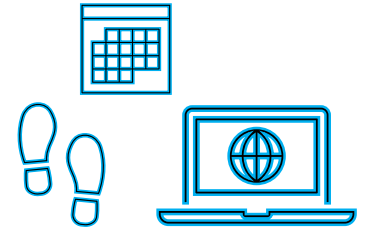
Inzetten op interne communicatie en werkwijze en zichtbaarheid programma DT



Programma puzzel is compleet/ Behoeften en noden business in kaart gebracht



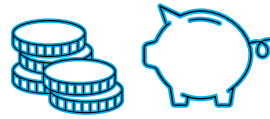
Landen met programma en starten met nieuwe structuur



2023

TIMING





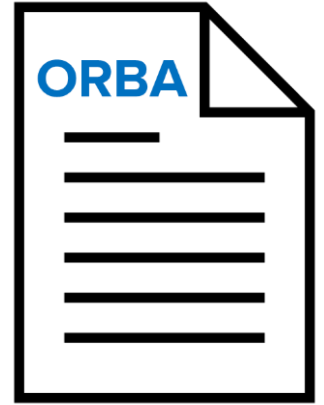
Besparing



Wettelijke verplichting



Afloop contract software



Projectopvolging via ORBA

Experten toetsen je vraag af aan



Aanvraag via Lunaweb	
Projectnaam	Deelnemers
Projectnaam	30-11-21
Projectnaam	30-11-21
1. Inhoud van de Aanvraag	55 %
2. Financiële aspecten	15 %
3. Juridische aspecten	10 %
4. Technische aspecten	10 %
5. Overige aspecten	10 %
6. Aanvraag is klaar voor de afhandeling	10 %
7. Aanvraag is klaar voor de afhandeling	10 %
8. Aanvraag is klaar voor de afhandeling	10 %
9. Aanvraag is klaar voor de afhandeling	10 %
10. Aanvraag is klaar voor de afhandeling	10 %
11. Aanvraag is klaar voor de afhandeling	10 %
12. Aanvraag is klaar voor de afhandeling	10 %
13. Aanvraag is klaar voor de afhandeling	10 %
14. Aanvraag is klaar voor de afhandeling	10 %
15. Aanvraag is klaar voor de afhandeling	10 %
16. Aanvraag is klaar voor de afhandeling	10 %
17. Aanvraag is klaar voor de afhandeling	10 %
18. Aanvraag is klaar voor de afhandeling	10 %
19. Aanvraag is klaar voor de afhandeling	10 %
20. Aanvraag is klaar voor de afhandeling	10 %
21. Aanvraag is klaar voor de afhandeling	10 %
22. Aanvraag is klaar voor de afhandeling	10 %
23. Aanvraag is klaar voor de afhandeling	10 %
24. Aanvraag is klaar voor de afhandeling	10 %
25. Aanvraag is klaar voor de afhandeling	10 %
26. Aanvraag is klaar voor de afhandeling	10 %
27. Aanvraag is klaar voor de afhandeling	10 %
28. Aanvraag is klaar voor de afhandeling	10 %
29. Aanvraag is klaar voor de afhandeling	10 %
30. Aanvraag is klaar voor de afhandeling	10 %

Aanvraag via Lunaweb

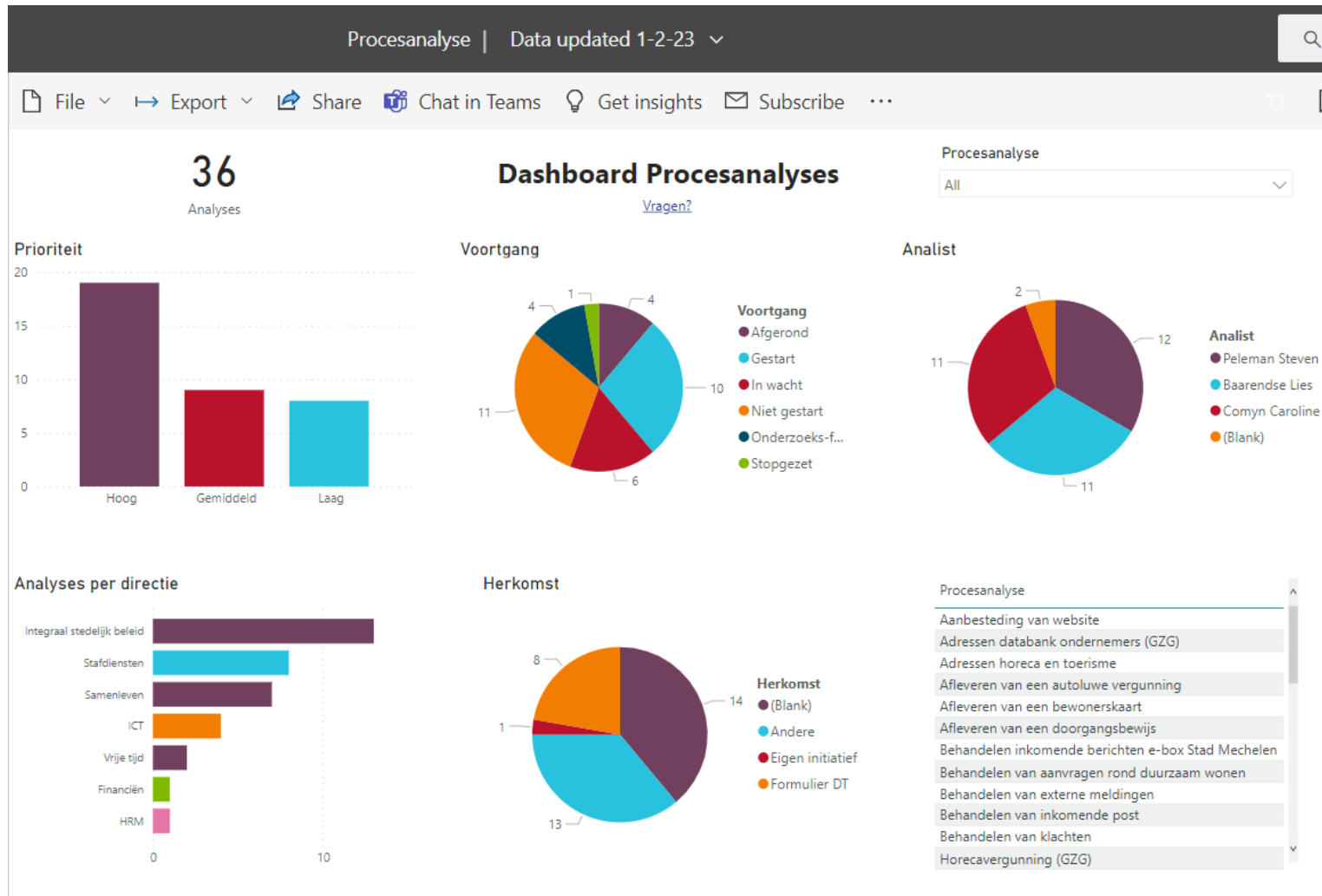


Voldoet aan de visie (4 pijlers)

FLOW DT- AANVRAAG (36 AANVRAGEN SINDS MEI 2022)



- Procesanalyse
- Aanbesteding van website
- Adressen databank ondernemers (GZG)
- Adressen horeca en toerisme
- Afleveren van een autoluwe vergunning
- Afleveren van een bewonerskaart
- Afleveren van een doorgangsbewijs
- Behandelen inkomende berichten e-box Stad Mechelen
- Behandelen van aanvragen rond duurzaam wonen
- Behandelen van externe meldingen
- Behandelen van inkomende post
- Behandelen van klachten
- Horecaverunning (GZG)
- Huwelijken
- In dienst nemen van externe medewerkers
- Integratie FO-BZ
- Intranet
- Investeringsprojecten deel 2
- Investeringsprojecten deel 3
- Kansspelen klasse 3 (GZG)
- Mandaten en zitpenningen
- Nieuwsbrieven
- Omgaan met risico's/inbreuken informatieveiligheid
- Ondernemersprofiel (GZG)
- Ondernemersvragen (GZG)
- Opleveren van vaste telefoonlijnen
- Opmaken en aanpassen (A)MJP
- Opvolgen van contracten
- Opvolgen van facturen
- Opvolgen van taken ikv omgevingsvergunning
- Salesforce
- Subsidie Klimaatactie
- Terrasvergunning (GZG)
- Versturen van post
- Vervanging URBI
- Verwerken van stedenbouwkundige overtredingen
- Zelfroostering FO-BZ



TOTAAL: 36 PROCESAAANVRAGEN

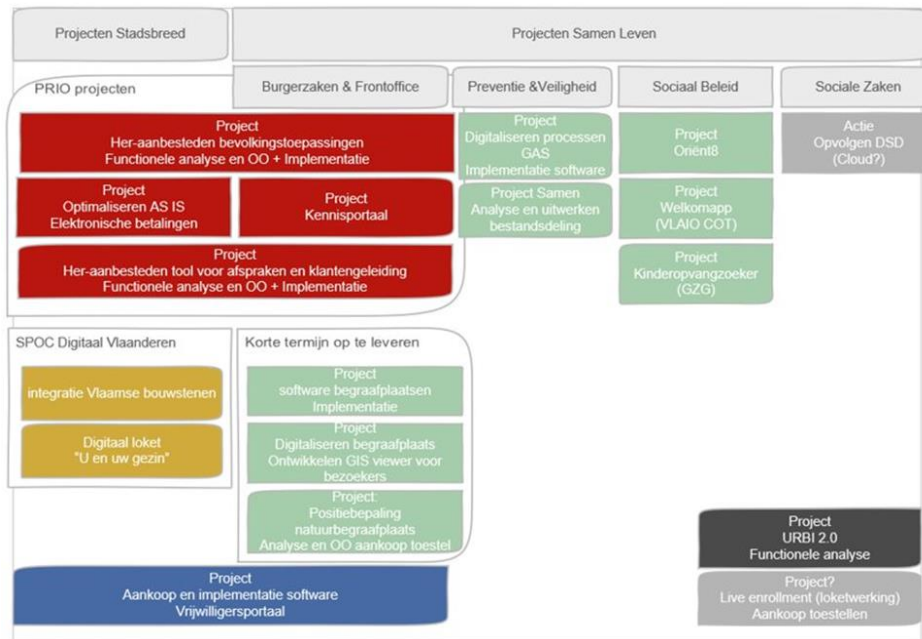


- Nieuwe stadswebsite(s)
- Nieuwe stadsapp(s)
- SDGR productencatalogus
- Website: POC masterdata in LB
- Notulenbeheer: mandataandatabank
- CoreHR
- SoftHR
- Lunaweb
- Mercurius

- Inname openbaar domein en autoluw
- Economie: migreren CRM DOE
- Economie: nieuwe mailtool
- Economie: meer ondernemersdata
- Economie: GZG project
- Economie: leegstand
- Bluebeam software bouw dienst
- Omschakeling software omgevingsvergunning
- Autoluw applicatie evaluatie
- WFM koppelen
- Applicatie leegstand verwaarlozing woningkwaliteit
- Financiële opvolging infrastructuurprojecten: 3P
- Nestor automatisatie vastgoedinformatie (wonen, monumentenzorg)
- Ondernemersloket 2.0
- Dienst Omgeving
- Mobiliteit: kortingsbon handelaren-> parking
- Mobiliteit: licentieverlenging Ev-maps

- TOPdesk: koppeling sleutelkast/fietsreservaties
- Uitbouw TOPdesk
- Afronden uitrol Yucopia/Slimvoorraadbeheer
- Afronden Digitalisatie Vastgoedbeheer/Axxerion
- M3000 vervangen/toegangscontrole up to date brengen
- Rapportering DWH/power BI
- Afronden Zwerfvuil-app (WePlog)
- Heraanbesteding Jewel
- Heraanbesteding 3P
- Generiek Gebouwenbeheersysteem
- Gemeenschappelijke FO-schijf

- Woonzorgdossier
- Pepperflow
- Organisatiebeheersing
- Integratie sportdienst en AGB SAM
- Collectiebeheer: gebruik topdesk
- Toerisme: vervanging salesforce



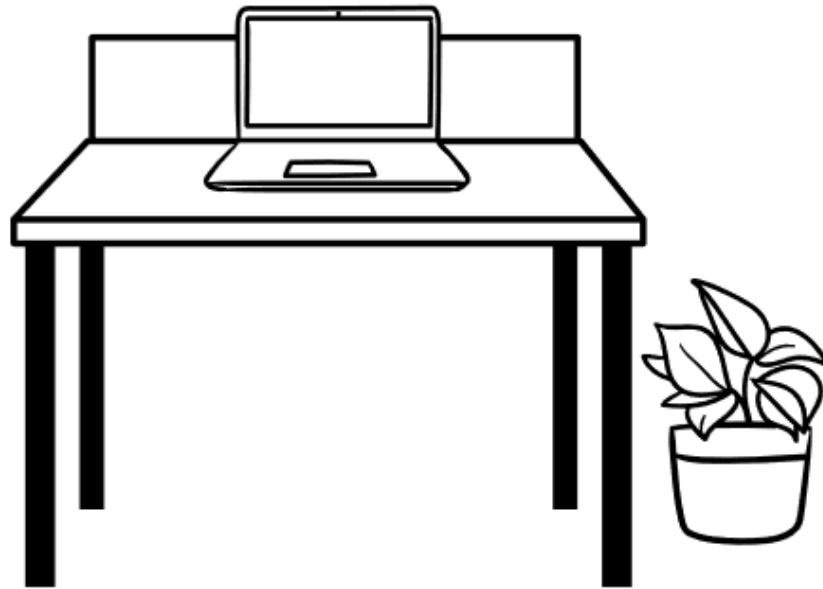
TOTAAL: 55 DT PROJECTEN



+ 3 GzG projecten en 3 IOT projecten
= geen nieuwe projecten meer in 2023
= prior keuzes maken in huidige planning



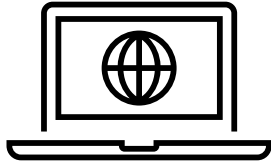
CONCLUSIE



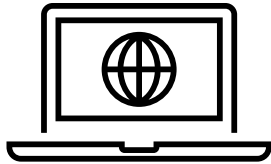
VRAGEN?



Strategie & ICT: myriam.colle@mechelen.be



ICT: bart.marien@mechelen.be



Digitale transformatie: karen.claes@mechelen.be



CONTACT

