

Position paper

MyCity

stadsdiensten nu integreren
om steden voor te bereiden op morgen





De MyCity-visie

We hebben allemaal ons eigen, duidelijke beeld van de ideale stad: een geweldige plek om te wonen en te werken.

Wereldwijd groeien steden in een ongekend hoog tempo. Vandaag de dag woont 50% van de wereldbevolking in steden. In 2030 is dat waarschijnlijk 60%, met een stijging tot 70% in 2050. Deze transformatie is geen toeval. Mensen verhuizen naar steden omdat ze zich daar prettig voelen – ze willen wonen en werken in een stedelijke omgeving. En deze trend zal zich ongetwijfeld voortzetten.

We hebben hoge verwachtingen van de stad waarin we wonen. We willen deel uitmaken van een dynamische, succesvolle gemeenschap. We willen wonen op een plek die ons alle mogelijke arbeidskansen biedt, een veilige en comfortabele leefomgeving en eenvoudige toegang tot het beste van wat onderwijs, zorg en vermaak te bieden hebben. Een plek die ons helpt onze dromen waar te maken en onze talenten te benutten. Dat is wat we willen. De realiteit is soms anders.

Nieuwe uitdagingen, een nieuw model

Stadsbesturen zien zich geconfronteerd met enorme uitdagingen wanneer ze proberen aan de verwachtingen van burgers te voldoen. De groei gaat snel en leidt tot overbevolking, een tekort aan geschikte woonruimte en een intensieve belasting van hulpbronnen. Transportsystemen lopen vast en basisdiensten staan onder druk. En dat in een tijd waarin economische problemen in veel delen van de wereld tot bezuinigingen leiden.

Dit is echter niet de enige reden waarom bestuurders wereldwijd op zoek gaan naar nieuwe ideeën. In een globaliserende markt concurreren steden met elkaar, hoewel ze dat niet allemaal beseffen. Ze concurreren op het gebied van investeringen, banen en middelen. De spelregels zijn compleet veranderd.

Dus wat is het antwoord? In de meeste gevallen is de oplossing te vinden in de onderliggende

IT-systemen die zorgen voor efficiënt management, betrouwbare informatie voor een accurate besluitvoering en geïntegreerde processen die tijd en geld besparen. Elke verandering in de echte wereld steunt immers op IT-handelingen en dat is waar de schoen wringt. Gefragmenteerde, verouderde en onbegrijpelijke IT-infrastructuren vertragen en belemmeren verandering.

In een tijd van ongekende vernieuwingen kun je zulke problemen niet op de oude vertrouwde manier oplossen. En ook het aanbieden van technologische oplossingen is niet genoeg. Om een positieve, nieuwe manier van denken aan te dragen, moet je bedrijfstechnoloog zijn. Door praktische kennis van zaken te combineren met technologische innovaties kun je in steden een nieuw IT-model ontwikkelen waarmee ze de kwaliteit van hun dienstverlening kunnen verbeteren, terwijl de kosten beheersbaar blijven. Dit model noemen we MyCity en het is rechtstreeks gekoppeld aan de unieke Atos-aanpak als bedrijfstechnologen.

Het MyCity-verschil: betrokkenheid en dienstverlening

Het MyCity-model is een combinatie van IT-oplossingen die de betrokkenheid van burgers en de integratie en efficiency van diensten vergroot.

Betrokken burgers hebben meer mogelijkheden. Ze kunnen altijd en overal gebruik maken van diensten, op de manier die hun het best uitkomt. Ze kunnen feedback geven en invloed uitoefenen op de ontwikkeling van nieuwe diensten. Ze kunnen verbeteringen versnellen door hun stem te laten horen. Dit heeft een positieve uitwerking op het leven overal ter wereld.

In het Verenigd Koninkrijk maken 16 miljoen mensen gebruik van self-servicetechnieken. Via een door Atos ontworpen en beheerd systeem dat alle aspecten van het leven in de stad bestrijkt, van belastingaangiften tot rijbewijzen. Deze innovatie heeft enerzijds geleid tot een grote kostendaling en anderzijds tot een grote stijging in klanttevredenheid. Een echte win-winsituatie.

Ook in Spanje is de nieuwe Atos-methode ingevoerd, na degelijke pilots in verschillende Spaanse steden. Burgers kunnen nu laten weten welke problemen ze in hun stad ervaren, van niet-functionerende verkeerslichten en gaten in de weg tot veiligheidskwesties. Met hetzelfde systeem kunnen gemeenten via mobiele apparatuur officiële documenten verzenden aan burgers onderweg.

Door IT-infrastructuren en processen op bestuurlijk niveau te integreren, kunnen gemeenten een omslag maken in snelheid, efficiency en kostenbeperking. Met drastisch lagere kosten en meer flexibiliteit kunnen ze meer doen met minder geld en de kwaliteit van hun dienstverlening verbeteren.

In de Franse Bourgogne heeft een inventieve en kosteneffectieve publiek-private samenwerking onder leiding van Atos geleid tot een integrale infrastructuur voor de dienstverlening aan burgers. Diensten kunnen hierdoor sneller worden uitgevoerd tegen aanmerkelijk lagere kosten.

Atos ontwikkelt en implementeert samenwerkingsportals waarmee grote en kleine gemeenten hun processen, systemen en informatiestromen kunnen integreren. Beslistijden worden korter, vaste kosten dalen en besparingen worden opnieuw geïnvesteerd in een hoogwaardige dienstverlening. Totaal verschillende steden als Mumbai, Berlijn, Wiesbaden en Szeged zien al de voordelen van de Atos-aanpak.

Met het MyCity-model laat Atos zien hoe een geavanceerd, creatief gebruik van IT kan leiden tot een efficiëntere dienstverlening die burgers de kwaliteit en zelfstandigheid geeft die ze vragen. Beperkte kosten en duurzaamheid met het oog op de toekomst spelen daarbij een belangrijke rol. Gemeenten doorbreken hiermee de vicieuze cirkel van een tekort aan (financiële) middelen en een toenemende vraag, en vormen een virtueuze cirkel waarin de efficiency, betrokkenheid en kwaliteit voortdurend worden verbeterd.



MyCity: een virtueuze cirkel

In de transformationele MyCity-visie van Atos worden de stad, haar burgers en haar dienstverlening gezien als een geïntegreerd geheel.

De virtueuze cirkel van MyCity is opgebouwd uit zeven hoofdgebieden die belangrijk zijn om een stad aantrekkelijk te maken voor investeerders en mensen die er willen wonen en werken. Atos bekijkt deze hoofdpunten door de ogen van de burgers. Vervolgens vertalen we ze in acties die het gemeentebestuur moet ondernemen. Tot slot leveren wij praktische, bewezen IT-oplossingen voor al deze behoeften.

MyCity is eenvoudig, geïntegreerd en afgestemd op de realiteit van het leven in de snel groeiende steden van vandaag en morgen. MyCity is bovenal gericht op een snelle levering van meetbare voordelen.

Zeven zorgen voor gemeentebesturen

MyCity gaat uit van belangrijke kwesties voor burgers:

- ▶ MyCity is een veilige plek om te wonen
- ▶ MyCity biedt interne en externe connectiviteit
- ▶ MyCity houdt iedereen in beweging
- ▶ MyCity is een geweldige plek om te werken
- ▶ MyCity maakt persoonlijke ontwikkeling en een leven lang leren mogelijk
- ▶ MyCity groeit duurzaam
- ▶ MyCity wordt goed en efficiënt bestuurd

De MyCity-visie van Atos is gericht op het geïntegreerd, doelgericht en gecombineerd aanbieden van mogelijkheden, expertise en middelen ten aanzien van al deze onderwerpen. MyCity benut IT-deskundigheid voor het behalen van tastbare voordelen, nu en in de toekomst.

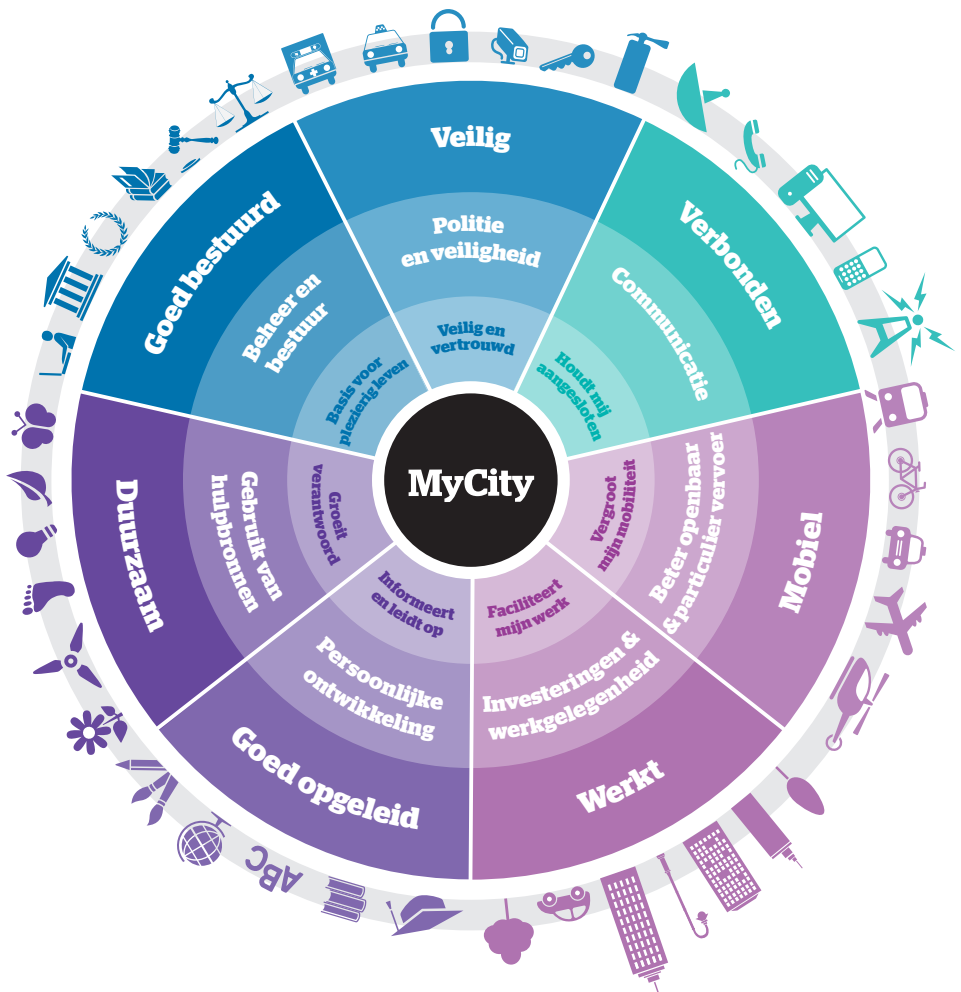
Uitdagingen aangaan

Aanhoudende groei van de stedelijke bevolking op de lange termijn is een realiteit. Hoe je het ook wendt of keert, ruim voor het eind van deze eeuw woont driekwart van de wereldbevolking in steden. Stadsbesturen moeten deze nieuwe realiteit onder ogen zien.

De problemen zijn legio en van strategisch belang. Kwesties als transport, natuurlijke hulpbronnen, openbare veiligheid en gezondheidszorg zijn voor de meeste overheden op zichzelf al uitdaging genoeg. Aanhoudende groei doet de druk alleen nog maar toenemen.

Het aanbieden van de juiste oplossingen is niet alleen een kwestie van zakelijke of technologische kennis. Het vereist bedrijfstechnologisch inzicht en een nieuwe benadering van IT als drijvende factor van verandering. MyCity stelt de burgers centraal bij alles wat we plannen en doen. Vervolgens kijken we hoe we IT-processen en -infrastructuren kunnen gebruiken om diensten te integreren, dubbel werk en verspilling te voorkomen, sneller en efficiënter management te realiseren en burgers de mogelijkheid te bieden meer zelf te doen. Het is een omslag in het denken over het beheer van steden en hun dienstverlening. Sterker nog, het is de sleutel naar een betere toekomst.

Kijk voor meer informatie over Atos' visie op geïntegreerde stadsdiensten op atos.net/mycity



Meer informatie: marketing-nl@atos.net

nl.atos.net

Atos, the Atos logo, Atos Consulting, Atos Worldline, Atos Sphere, Atos Cloud, Atos Healthcare (in the UK) and Atos Worldgrid are registered trademarks of Atos SA. March 2012 © 2012 Atos.