

# USE CASE 1

## FORECASTING

DATUM: 16-10-2023

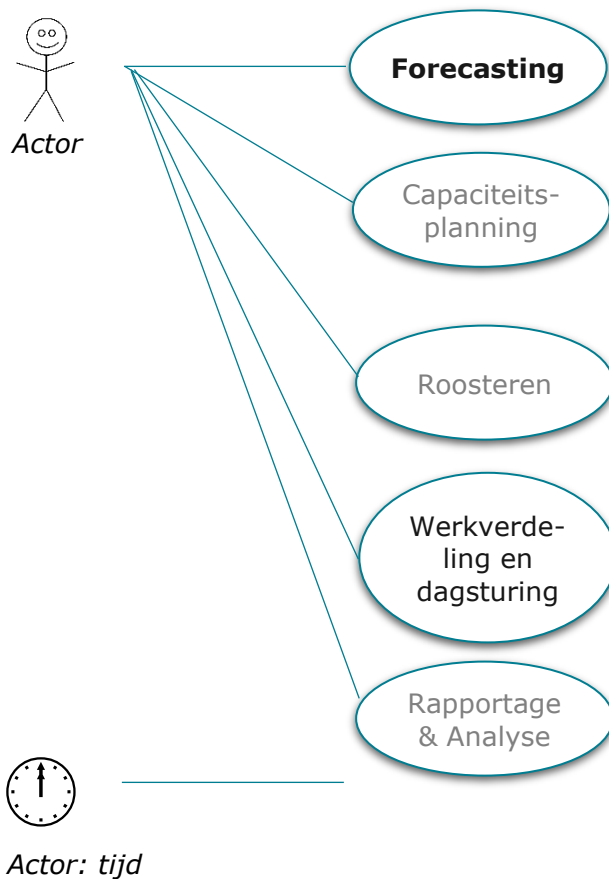
PROJECT: WORKFORCEMANAGEMENT

## Inhoud

|     |                                          |   |
|-----|------------------------------------------|---|
| 1.  | Use case diagram                         | 4 |
| 2.  | Use case: Forecasting                    | 5 |
| 2.1 | Doel van de use case                     | 5 |
| 2.2 | Trigger                                  | 5 |
| 2.3 | Precondities                             | 5 |
| 2.4 | Conditioes Wfm tool                      | 5 |
| 3.  | Flows                                    | 6 |
| 3.1 | Basic flow forecasting gewenste situatie | 6 |
| 4.  | Postcondities                            | 8 |
| 5.  | Gegevensoverzicht                        | 8 |
| 5.1 | Afkorting                                | 8 |
| 5.2 | Tooling                                  | 8 |

---

## 1. Use case diagram



| Use case    | Omschrijving doel/inhoud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Forecasting | Forecasting: Om werkaanbod voorspelbaar te maken en daarmee tijdig op ontwikkelingen te kunnen inspelen, is het forecastproces van belang. Op basis van historische ken- en stuurgetallen en toekomstige events kan het werkaanbod (werkstromen) voor elk tijdsbestek voorspelbaar worden gemaakt. Deze informatie wordt gebruikt om de benodigde capaciteit te bepalen en biedt de organisatie de mogelijkheid om wendbaar en flexibel te zijn. |

Niet alle use cases zijn uitgewerkt: de grijs gekleurde use cases zijn niet uitgewerkt.

## 2. Use case: Forecasting

### 2.1 Doel van de use case

Het doel van de use case is om het werkaanbod voorspelbaarder te maken en daarmee tijdig op ontwikkelingen in te kunnen spelen.

### 2.2 Trigger

De trigger voor het starten van de use case forecasting is variërend: wekelijks/ maandelijks/ tertiaal/ kwartaal/ halfjaarlijks/ conform agenda t.b.v. budgettering (formatieberekeningen) en agenda forecasting en reforecasting (is hetzelfde proces maar hieroverheen laden)

- Opdrachtgever DSV

### 2.3 Precondities

- Telefoniedata (historische data en realtime data) zijn beschikbaar vanuit de bron Storm (communicatieplatform), waarbij historische data van voor XX-XX-202x vanuit bron Avaya (oude telefonieplatform) kan worden gehaald
- Webcare data (historische data en realtime data) zijn beschikbaar vanuit nog aan te sluiten systeem (toekomst)
- Forecaster heeft leesrechten op de bronsystemen
- Er zijn afspraken gemaakt met eigenaren van bronsystemen over periodes waarbinnen bron bevraagd mag worden en hoe zwaar deze bevraging is en de frequentie hiervan
- Er is bekend of, hoe en wanneer de bron mutaties bijhoudt (bijv. met laatste\_mutatie\_datum\_tijd kolom). Mutaties zijn: inserts, updates en deletes
- Informatievoorziening van belangrijke events die invloed hebben op instroom van werk (bv grote mailingen, betaalddata van de SVB-organisatie) is beschikbaar
- In de Wfm tool staan definities (bv normtijden vanuit kbbs)
- De Wfm tool genereert automatisch stuurdata SV-Stuurdata is beschikbaar (Nu vanuit datakubus)

#### *DSV specifieke précondities*

- SV(Sociale Verzekeringen)-Data (inclusief historische data van meerdere jaren): afhandeltijden, wetten en bezwaar zijn rechtstreeks benaderbaar vanuit de bron AXW-systeem, maar ook via overzichten vanuit de datakubus dashboard Power BI

#### *DZW specifieke précondities*

- DZW data (inclusief historische data): normtijden, teamtoebedeling, van toepassing zijnde wet/ regeling zijn af te leiden uit de PGB1.0 (Trek)en PGB 2.0 data

### 2.4 Conditie Wfm tool

- Event data (bv betaaldagen/ storing/ feestdagen/ grote mailingen) kunnen in de Wfm tool worden bijgehouden en doorgerekend zodat het effect op forecasting zichtbaar is
  - Forecast heeft een zelflerend vermogen bij 'events' en 'bijzondere dagen' voor toekomstige Forecast
  - Scenariodata kunnen structureel worden doorgerekend (bv een nieuwe regeling waarvan geen historische data voorhanden is) kan in de Wfm tool worden doorgerekend
-

- Er kunnen meerdere forecast versies gegenereerd worden zoals een test forecasting en productie forecasting én forecastmodellen die naast elkaar gemaakt en bewaard kunnen worden
- In de Wfm tool kunnen oudere versies bewaard worden (historisch tabel van forecast)
- Forecast kan worden gemaakt op de verschillende werkstromen (webcare/ winkelbezoek/ telefonie/ backoffice (e-mail)/ reviewwerk/ expertises (bv nationaal/ internationaal) en berichtsoorten (werkvoorraad dossiers) op verschillende tijdsintervallen.
- Extra correlerende data kan worden toegevoegd aan de forecast. Het model kan aantonen of er een correlatie is.
- Ten behoeve van de forecast van de hoeveelheden werk heeft de Wfm tool minimaal twee algoritmes (of vergelijkbare algoritmes) beschikbaar; holt winters en exponential triple smoothing
- Telefoniewerk wordt (nu) ge-forecast op basis van Erlang C
- Forecasting is mogelijk op meerdere tijdsniveaus, dag-, week- of maandbasis (tabel die ingestroomd werk regel bij regel kort cyclisch bijhoudt).
- Verschillende gelaagdheden in forecasten is mogelijk op wetsniveau / clusterniveau (admin AKW IR/ AKW nl) berichtsoorten (500, overlijden, leefwijziging, financiële ?)
- De forecast wordt gebruikt voor zowel bepaling omvang werk (capaciteitsplanning) als voor financiële forecast

### 3. Flows

#### 3.1 Basic flow forecasting gewenste situatie

In deze basic flow is vanuit functioneel perspectief beschreven wat voor soort situaties afgehandeld worden in de gewenste situatie.

Forecasting wordt zowel gedaan door een forecaster voor DSV als een forecaster van DZW

| ACTIE ACTOR                                                           | ACTIE SYSTEEM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.<br>a) Forecaster stelt vast dat de forecasting gestart moet worden | 2.<br>a) De Wfm tool leest geautomatiseerd de data uit AXW-bronsysteem (normtijden, afhandeltijden, wetten en bezwaar) voor DSV<br>b) De Wfm tool leest geautomatiseerd de data uit bronsystemen PGB1.0, PGB2.0 voor DZW regelingen<br>c) De Wfm tool leest geautomatiseerd de data uit bronsystemen Avaya/ Storm/ toekomstige applicatie (telefonie en webcare)<br>d) De Wfm tool leest geautomatiseerd het Stamtabel/ de definities uit<br>e) De Wfm tool genereerd geautomatiseerd stuurdata |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>3.<br/>a) Forecaster kan correcties doen op het moment dat de logica van het bronsysteem niet dusdanig voldoende is ingericht (tussentijdse oplossing)</p> <p>Uitzonderingen<br/>DSV<br/>Bv de BAV 'als aparte bak': nieuwe klant die nog niet bekend is in het bronsysteem maar wel moet worden meegenomen in de forecasting</p> <p>DZW<br/>Bv 1.0 Treks (achterblijvers die nog niet in 2.0 zitten) werkvoorraad wat in 1.0 Treks instroomt maar werk is voor 2.0</p> | <p>4.<br/>a) De Wfm tool rekent de correcties door</p>                                                                                                                                                                                 |
| <p>5.<br/>a) Forecaster bepaalt algoritmes/parameters die gehanteerd worden in het forecastingmodel (tijd/ vereist vakkennis niveau/ locaties)<br/>b) Forecaster voegt additionele informatie van diverse kanalen toe: events toevoegen (bv betaaldagen/ CBS data)</p>                                                                                                                                                                                                     | <p>6.<br/>a) De Wfm tool rekent door conform forecastingmodel</p>                                                                                                                                                                      |
| <p>7.<br/>a) Forecaster controleert de forecasting in een testversie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vergelijken of forecast nog zuiverder gemaakt kan worden</li> <li>• Bv kleine correcties toe kunnen passen op % verschil in kleinste afwijkingen</li> <li>• Bv parameters mee kunnen 'spelen'</li> </ul>                                                                                                                                                 | <p>8.<br/>a) De Wfm tool rekent opnieuw door conform forecastingmodel<br/>b) De Wfm tool berekent een definitieve forecast voor telefonie<br/>c) De Wfm tool berekent verschillende Forecasts per wet, nationaal en internationaal</p> |
| <p>9.<br/>a) Forecaster stelt definitieve forecast vast</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>10.<br/>a) De definitieve forecast wordt gepubliceerd naar één of meerdere deelprocessen van de Wfm cyclus, waarin geselecteerde functionarissen het kunnen raadplegen en gebruiken.</p>                                            |

## 4. Postcondities

- Review is verricht op de forecastingmodellen (4 ogen principe)
- De informatie is aangeleverd bij de betrokken capaciteitsplanners, roosteraars, locatiemanagers en managementteams
- De informatie is aangeleverd bij externe partijen (ministerie, via SRC / Auditdienst .....

## 5. Gegevensoverzicht

In dit hoofdstuk worden de definities van gebruikte afkortingen beschreven en wordt een overzicht van tooling weergegeven die worden gebruikt voor ontsluiten bron

### 5.1 Afkortingen

| Afkorting | Omschrijving                     |
|-----------|----------------------------------|
| Wfm       | Work Force Managementtool        |
| SV        | Sociale Verzekeringen            |
| PGB       | Persoons Gebonden Budget         |
| DZW       | Dienstverlening Zorg & Welzijn   |
| DSV       | Dienst Sociale Verzekeringen     |
| SRC       | Strategie, Recht en Communicatie |

### 5.2 Tooling

| Tool        | Omschrijving                                                                                           |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Avaya       | Historisch telefonieplatform                                                                           |
| Storm       | Huidig communicatieplatform (telefonie, toekomst ook webcare)                                          |
| Kubus       | Gegevens beschikbaar vanuit Datawarehouse                                                              |
| AXW-systeem | Systeem (Cobol programmatuur) waarin de werkvoorraad van een groot aantal SVB-regelingen is vastgelegd |
| PGB 1.0     | Systeem (Treks) waarin de werkvoorraad van een deel van het persoonsgebonden budget is vastgelegd      |
| PGB 2.0     | Systeem dat de opvolger is van het huidige PGB-systeem (1.0), dat aan vernieuwing toe is               |
| BAV         | Basis Administratie Volksverzekeringen (Gegevens van klanten en toekomstige klanten)                   |