

DE CANADESE OVERHEID VERKIEST FOXIT PHANTOMPDF

"Bij de migratie naar nieuwe software van een nieuwe leverancier kan er van alles en nog wat misgaan, maar in dit geval was daar geen sprake van. Meestal horen we dingen als: 'Ik wil niet overstappen, want die en die functie werkt niet.' Maar daar hebben we niets over gehoord. Dit was een van de soepelste migraties die ik ooit heb meegemaakt."

**Jason Pantalone, IT-manager, Workplace Technology
Devices, Inkoop bij Shared Services Canada (SSC)**



**Shared
Services
Canada**

Shared Services Canada (SSC) biedt digitale services aan Government of Canada (GC)-organisaties. SSC levert moderne, veilige en betrouwbare IT-diensten aan Canadese overheidsinstanties, zodat die weer digitale programma's en diensten voor ingezetenen kunnen ontwikkelen.

Jason Pantalone, IT-manager, Workplace Technology Devices, Inkoop bij Shared Services Canada (SSC), weet uit eerste hand hoe belangrijk de vereisten van de Canadese overheidsinstanties zijn.

Met name belangrijk is dat alle grote diensten over de tools en technologie moeten kunnen beschikken om een meer **transparante** en **op samenwerking gerichte** digitale overheid te worden; een overheid die **digitale, op de gebruiker afgestemde** diensten en programma's levert.

Volgens deze visie kunnen ambtenaren diensten, programma's en beleidsmaatregelen **effectiever** verzorgen als ze in een moderne werkomgeving over moderne tools kunnen beschikken. Bovendien moeten teams uit verschillende afdelingen goed met elkaar kunnen samenwerken. Ambtenaren moeten verschillende technologieën kunnen gebruiken om nuttige kennis te halen uit de grote hoeveelheden informatie en data waarover ze beschikken. Bovendien moeten ze de beschikking hebben over effectieve samenwerkingstools en goed met elkaar kunnen communiceren in digitale omgevingen.

Andere vereisten zijn concurrentiekracht, **betaalbaarheid** en het vermogen om contracten samen te voegen. Met name dat laatste is belangrijk, aangezien SSC de licenties voor alle belangrijke door de overheid gebruikte software beheert, zoals archiveringssoftware, kantoortoepassingen, forensische toepassingen en bewerkingssoftware voor PDF's.

Dus toen de Adobe Acrobat-licentie afliep, was dat een goed moment om nog eens goed te kijken naar hoe de PDF-software werd gebruikt, om te controleren of de meer dan 200.000 ambtenaren wel konden doen wat ze wilden doen. Bovendien kon men de omvang van de order gebruiken om een zo gunstig mogelijke prijs te bedingen.

De Canadese overheid gebruikt PhantomPDF om processen te stroomlijnen en de dienstverlening te moderniseren

Shared Services Canada (SSC) werd in 2011 opgericht om de manier waarop de Canadese overheid de eigen IT-infrastructuur beheert te transformeren. Het doet dat door het stroomlijnen van processen en het verbeteren van de dienstverlening aan ingezetenen.

Zo moest het meer dan 60 verschillende e-mailsystemen in één enkel systeem consolideren, meer dan 200.000 ambtenaren ondersteunen door middel van moderne samenwerkings- en toegankelijkheidstools, bijna 600.000 serviceverzoeken per jaar verwerken en zo'n 80.000 servers dag en nacht in de lucht houden. SSC helpt het gehele Canadese ambtenarenapparaat (ca. 125.000 gebruikers), biedt ondersteuning voor meer dan 40 applicaties en fungeert als tussenschakel tussen leveranciers en overheidsdiensten om contracten te consolideren.

Toen het tijd was om te overwegen de PDF-software van de overheid te vervangen, steeg Foxit PhantomPDF naar de hoogste plaats dankzij de geavanceerde mogelijkheden voor het gebruik van lagen, digitale ondertekening, beveiliging en toegankelijkheid. Nu ondersteunt PhantomPDF de evolutie van GC naar een digitale overheid met meer openheid en een betere samenwerking, die services biedt waarin de gebruiker centraal staat en tegelijkertijd de IT-kosten worden beperkt.



Doelstellingen

- Ⓞ Ondersteuning van de overgang van de regering van Canada naar een digitale, open en op samenwerking gebaseerde overheid.
- Ⓞ Ondersteuning van de meer dan 200.000 ambtenaren met de tools en technologie om effectiever te werken.
- Ⓞ Het leveren van digitale, op de gebruiker gerichte diensten en programma's en het verlagen van de kosten van IT.

De verkenningsfase als lakmoesproef

SSC ondervroeg de gebruikers van PDF-software en organiseerde verkennende sessies met IT-, inkoop- en informatiemanagementmedewerkers van de diensten met het hoogste aantal Acrobat-licenties. Dat waren onder andere:

- Ⓞ De belastingdienst (45.000 gebruikers)
- Ⓞ Het gevangeniswezen (17.000 gebruikers)
- Ⓞ Het ministerie van Sociale Zaken (31.000 gebruikers)
- Ⓞ De immigratiedienst
- Ⓞ Het ministerie van Transport
- Ⓞ Het ministerie van Defensie (100.000 gebruikers)

De verkenningsfase bestond uit enquêtes en een-op-eengesprekken over PDF-gebruik en had als doel om de vereisten vast te stellen: vereisten die natuurlijk flink bleken te verschillen. Zo zijn er teams die naar aanleiding van ATIP-verzoeken (Access to Information and Privacy, vgl. het WOB-verzoek) delen uit documenten moeten zwartlakken. Het ministerie van Volksgezondheid heeft daarentegen meer behoefte aan een PDF-editor waarmee declaratiecodes kunnen worden toegevoegd.

Vervolgens maakte SSC gebruik van Gartner en het internet om alle leveranciers van PDF-software met elkaar te vergelijken. Zo bezochten ze de websites

van leveranciers, bekeken ze demo's en namen ze ISO-standaarden door om te controleren of alle potentiële PDF-pakketten wel aan de vereisten voldeden.

De kanshebbers

Toen er eenmaal een lijst van kansrijke leveranciers was, verspreidde SSC een Request for Information (RFI). De vragen hadden betrekking op vijf categorieën: productiviteit, toegankelijkheid, beveiliging, wet- en regelgeving en IT/beheer (ook in relatie tot compliance). De criteria werden beoordeeld in het licht van twee functieprofielen (basis en extra) om te controleren of de leverancier aan alle vereisten kon voldoen.

Omdat de overheid een eerlijke concurrentiestrijd had voorgeschreven, beperkte SSC het aantal potentiële PDF-oplossingen tot twee: Kofax Power PDF en Foxit PhantomPDF. Vervolgens werden de overheidsdiensten uitgenodigd om beide producten uit te proberen.

"We zeiden: 'Jullie kunnen kiezen uit Foxit en Kofax'," aldus Pantalone. "We willen dat jullie beide producten testen om ons daarna te vertellen welke oplossing Acrobat moet gaan vervangen." Na het testen koos een grote meerderheid voor Foxit."



FOXIT **BLIJKT** DE BESTE

Waarom de grote meerderheid voor Foxit koos



De overheid wilde de omvang van de order benutten om de best mogelijke prijs te bedingen. Foxit Software is vergeleken met andere pakketten **goedkoop**, terwijl de functies en ondersteuning vergelijkbaar zijn met concurrenten.



Het team van Foxit onderhield een goede relatie met SSC en de Canadese overheid, van het eerste contact en de implementatie tot en met de training die on-site en op afstand werd gegeven. Dat omvatte ook **responsieve ondersteuning** van gebruikers. "We zijn zeer tevreden over het ondersteuningsmodel van Foxit," aldus Pantalone. "Bijna dezelfde dag worden we al in contact gebracht met een specialist. En die weet het probleem vervolgens razendsnel te vinden en op te lossen."



Foxit PhantomPDF voldeed aan de meeste **functionaliteitswensen** in zowel het basis- als aanvullende profiel dat door SSC was opgesteld.



Foxit paste zich met PhantomPDF 10.0 aan aan de productwensen van de overheid. "Dat was een aangename verrassing," aldus Pantalone. "We weten nu dat Foxit **luistert** naar zijn eindgebruikers door nieuwe versies op hun wensen af te stemmen. Dat maakte veel gebruikers nog tevredener over de overstap."

PhantomPDF biedt de mogelijkheden die overheden nodig hebben

Uiteindelijk kozen de diverse diensten voor de technische mogelijkheden van PhantomPDF omdat veel van hun vereisten gericht waren op geavanceerde functies die niet door Power PDF werd geboden. Die functies waren onontbeerlijk voor het Digital Government-initiatief van de Canadese overheid, bedoeld om de processen te stroomlijnen en de dienstverlening aan ingezetenen te verbeteren. De overheid probeert deze doelen vooral te bereiken door het vervangen van papieren processen door elektronische, die moderner, sneller en gemakkelijker zijn. En vaak vereist dat geavanceerde functies die door PhantomPDF worden geleverd.

Digitale handtekeningen en PDF-portfolio's voor snellere processen

Zoals de meeste organisaties moet de Canadese overheid verlofaanvragen, facturen en contracten met handtekeningen goedkeuren.

Vóór de komst van digitale handtekeningen kostte het drie tot vier dagen voordat goedkeuring kon worden verleend, aangezien hele mappen met papierwerk van de ene naar de andere afdeling moesten worden gebracht. Nu verloopt het proces een stuk sneller en is de goedkeuring vaak al op dezelfde dag geregeld.

Resultaten

- Foxit was de concurrentie te slim af door een betaalbare prijs te rekenen voor de basis- en aanvullende profielen voor productiviteit, toegankelijkheid, beveiliging, wet- en regelgeving en IT/beheer.
- Het zeer responsieve Foxit-team helpt gebruikers gedurende het gehele proces met trainingssessies op maat en snelle probleemoplossing.
- Foxit stemt de productontwikkeling af op de wensen van eindgebruikers, neemt proactief contact op en willigt verzoeken snel in.

"Dat eindeloze over-en-weergedoe is verleden tijd," aldus Pantalone. "Je kunt nu gewoon een verzoek indienen, waarna je leidinggevende een handtekening zet en klaar ben je."

Dat verbetert ook het factureringsproces, aangezien een snel proces betekent dat facturen vóór de vervaldatum worden betaald en er dus geen extra kosten in rekening worden gebracht. Wat dat betreft blijven projecten dus binnen budget.

In de tussentijd kunnen medewerkers PDF-portfolio's gebruiken om contracten die uit verschillende bronbestanden bestaan te bundelen, zodat ze alle digitale bestanden kunnen inzien en tegelijkertijd sneller goedkeuring kunnen krijgen. Afleverschema's uit Microsoft Excel, formulieren uit Microsoft Word en zelfs afbeeldingen in JPEG-of PNG-indeling kunnen in hun oorspronkelijke vorm in één PDF-masterbestand worden opgeslagen. Ook handtekeningen blijven geldig in PDF-portfolio's, wat de verwerkingstijd verkort en het opnieuw uitvoeren van bepaalde taken voorkomt.

Sterker nog, omdat contracten vaak tot op de dag van de verlenging kunnen worden afgegeven, moet er wanneer mogelijk tijd worden bespaard. Met PhantomPDF kunnen ambtenaren het opstellen en goedkeuren van contracten stroomlijnen, zodat projecten geen vertraging oplopen.

Gevoelige informatie goed beveiligd

Om zijn digitale dienstverlening te verbeteren wilde de Canadese overheid dat de PDF-editor bepaalde basis- en aanvullende beveiligingsfuncties bevatte, om de vertrouwelijkheid van documenten en overeenkomsten te waarborgen.

PhantomPDF voldeed niet alleen aan alle basisvereisten op het vlak van beveiliging (zoals wachtwoorden, digitale handtekeningen, certificaten en versleuteling), maar ook aan alle geformuleerde aanvullende vereisten. Het ging daarbij om het behoud van metadata in de uiteindelijke PDF-output, beveiligingsrestricties voor functies zoals afdrukken en aanpassen per type gebruiker, een beveiligde modus, zwartlakmogelijkheden, ondersteuning van persoonlijke en openbare digitale ID-sleutels, tijdstempels en een extensie voor Microsoft Active Directory Rights Management Services (RMS).

Met deze mogelijkheden kunnen ambtenaren de vele verschillende overheidscontracten, -formulieren en -overeenkomsten in PDF-indeling sneller bekijken en goedkeuren.

Jason Pantalone, IT-manager, Workplace Technology Devices, Inkoop bij Shared Services Canada (SSC), geeft Foxit een hoog cijfer voor het gemak waarmee afdelingen op PhantomPDF konden overstappen. "Bij een migratie naar nieuwe software en een nieuwe leverancier kunnen er veel dingen misgaan, maar GC heeft daar niets van gemerkt," zegt hij. "Meestal horen we dingen als: 'Ik wil niet overstappen, want die en die functie werkt niet.' Maar daar hebben we niets over gehoord. Dit was een van de soepelste migraties die ik ooit heb meegemaakt."

Werken op afstand voor meer productiviteit

Omdat zo veel meer ambtenaren tegenwoordig thuiswerken, heeft Foxit het aanbod uitgebreid met Foxit PDF Reader Mobile. Met deze app, die op dezelfde engine is gebaseerd als Foxit Reader en PhantomPDF, kunnen gebruikers PDF's bekijken en (al dan niet gezamenlijk) bewerken op hun mobiele apparaat, waarbij ze over alle functies beschikken, ook als ze niet aanwezig zijn op kantoor.

"IT-afdelingen maken daar steeds vaker gebruik van," legt Pantalone uit. "Ook het ministerie van Volksgezondheid rolt het nu uit naar alle mobiele apparaten. Een gamechanger voor iedereen die op afstand werkt."

Goede toegankelijkheid voor een groter bereik

De overheid heeft zich ten doel gesteld toegankelijkheidsobstakels te identificeren, te voorkomen en weg te nemen, en mede daardoor viel de keus op PhantomPDF – juist vanwege het vermogen om documenten toegankelijk te maken voor mensen met een visuele of auditieve handicap. Dit omvat onder andere tags om de leesvolgorde aan te geven voor schermlezers; compatibiliteit met JAWS (Job Access With Speech), een schermlezer voor Microsoft Windows; het vermogen om kleuren te vervangen om documenten leesbaar te maken voor kleurenblinden; en het vermogen om een toegankelijkheidscheck op bestanden uit te voeren, om te controleren of documenten aan de

voorwaarden voldoen. Al deze toegankelijkheidsfuncties stellen de overheid in staat haar diensten aan te bieden aan miljoenen ingezetenen die er anders geen toegang toe zouden hebben.

Een probleemloze migratie zonder onderbrekingen

Pantalone geeft Foxit een hoog cijfer voor het gemak waarmee afdelingen op PhantomPDF konden overstappen. "Bij een migratie naar nieuwe software en een nieuwe leverancier kunnen er veel dingen misgaan, maar GC heeft daar niets van gemerkt," zegt hij. "Meestal horen we dingen als: 'Ik wil niet overstappen, want die en die functie werkt niet.' Maar daar hebben we niets over gehoord. Dit was een van de soepelste migraties die ik ooit heb meegemaakt."

Doorlopende vaardigheidstraining voor ambtenaren

Foxit-training is 24/7 beschikbaar voor alle medewerkers, onder andere in de vorm van live presentaties en online demo's. Foxit gaf om de twee weken een online demonstratie om vervolgens aan elke afzonderlijke afdeling te vragen of er nog problemen waren. De afdelingen konden ook eigen trainingssessies aanvragen, die maar al te graag door Foxit werden verzorgd.

De kwaliteit van de training en het gebruiksgemak van de software maakten veel indruk. "We kunnen wel tegen de IT'ers zeggen: 'Hier is de software, ga je gang,' maar pas als de gebruikers hun zegen

Over Foxit Software

Foxit is een toonaangevende leverancier van innovatieve PDF-producten en -diensten. Het bedrijf helpt kenniswerkers hun productiviteit te verhogen en meer te halen uit hun documenten. Foxit richt zich op de vereisten van drie verschillende segmenten. Voor extra productiviteit van de eindgebruiker levert Foxit intuïtieve desktopsoftware, mobiele apps en clouddiensten aan kenniswerkers. Met Foxit Developer Solutions kunnen ontwikkelaars krachtige PDF-technologie in hun toepassingen implementeren. Voor Enterprise Automation levert Foxit serversoftware voor het op grote schaal registreren van gegevens en beheren van PDF-bestanden.

Foxit heeft meer dan 650 miljoen gebruikers en heeft producten verkocht aan meer dan 425.000 klanten in meer dan 200 landen. Het bedrijf heeft kantoren over de hele wereld, onder andere in de Verenigde Staten, Azië, Europa en Australië. Ga voor meer informatie naar <https://www.foxit.com/>.



geven, weten we of een project geslaagd is," aldus Pantalone. "PhantomPDF werd razendsnel opgepikt omdat de training zo goed was georganiseerd. Vanwege alle positieve berichten besloten steeds meer medewerkers om met PhantomPDF te leren werken. Dat heeft zeker bijgedragen aan de groei van het aantal licenties.

Succes betekent meer mogelijkheden voor de overheidsdiensten – en meer licenties.

Alles bij elkaar betekenen de extra mogelijkheden, het gebruiksgemak, de uitstekende training en de betaalbaarheid van de licenties dat PhantomPDF min of meer een desktopstandaard is geworden bij de Canadese overheid. Nu er al drie jaar met Foxit wordt gewerkt, ziet SCC overal de voordelen, van het elektronisch ondertekenen van contracten en het snel fatteren van facturen tot het opstellen en controleren van formulieren.

"De vraag neemt alleen maar toe," merkt Pantalone op. "De noodzaak van een goede PDF-editor is tegenwoordig groter dan ooit. Vanwege de lage kosten en de toenemende vraag kunnen we meer gebruikers een volledige licentie bieden. We zijn van 50.000 Acrobat-licenties naar 100.000 Foxit-licenties gegaan. We zijn zeer tevreden over de software en de relatie met Foxit. Ik heb beroepshalve veel te maken met leveranciers, maar Foxit steekt er bovenuit.