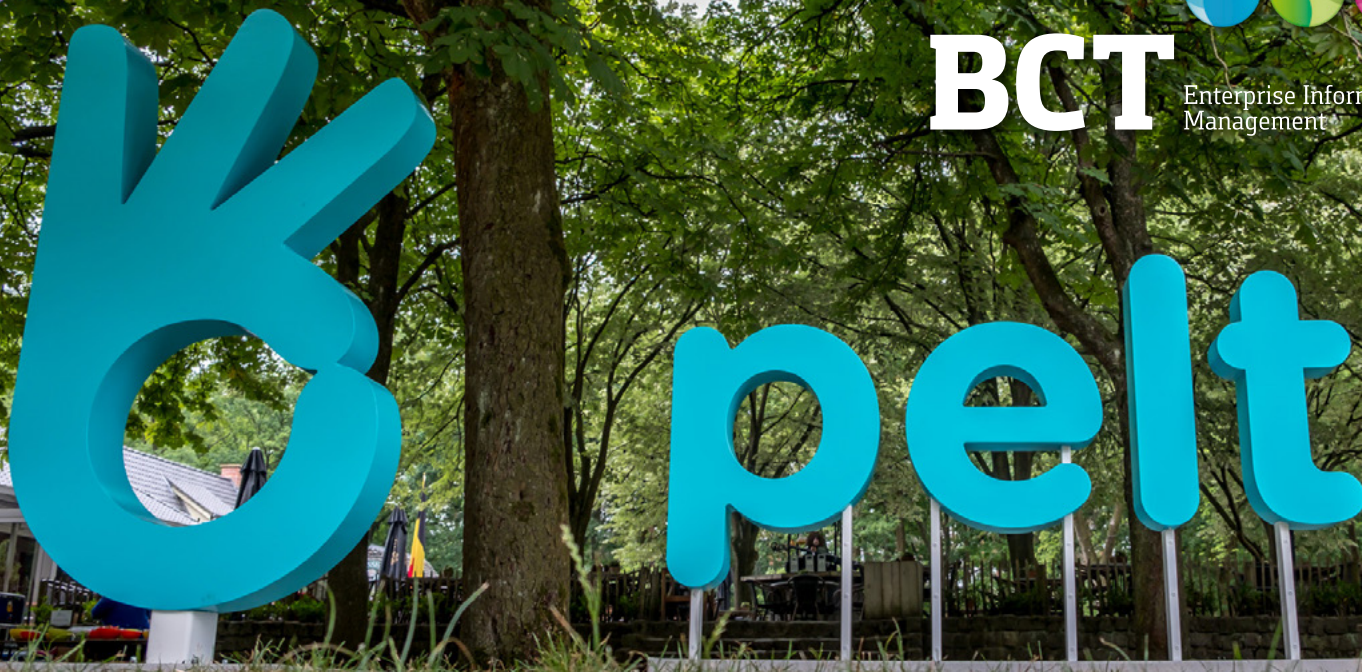




BCT

Enterprise Information
Management



CASE
STUDY

PELT GAAT VOLUIT VOOR DIGITALE INFORMATIEVOORZIENING

BCT werkt samen met Pelt aan technologische oplossingen van de toekomst

De Limburgse gemeente Pelt stond voor een grote technologische uitdaging: hoe kunnen medewerkers van de gemeente vragen van burgers, alsook van medewerkers beter opvolgen en beantwoorden. BCT werkte daarvoor samen met Pelt aan een gebruiksvriendelijke interface die het Corsa Mid-Office met de generieke procesmanagement applicatie iGEN integreert. Dankzij deze integratie hebben BCT en de gemeente Pelt de fundamenten voor een nog slimmere (digitale) informatievoorziening gelegd.

Vlaanderen radicaal digitaal

Sinds enkele jaren rolt er een digitaliseringsgolf over de Vlaamse gemeenten. De Vlaamse overheid wil met haar programma 'Vlaanderen Radicaal Digitaal' tegen 2024 gemeenten digitaal slimmer maken. De trend zette ook de uitdagingen van de Limburgse fusiegemeente Pelt, ontstaan in 2019 door samensmelting van Neerpelt en Overpelt, op scherp. Beide deelgemeenten hadden vóór de fusie elk hun eigen (proces)systemen. Maar ze konden niet elk op hun eigen digitale 'eilandje' blijven.

Het logisch gevolg was een verdere integratie van de twee software-oplossingen die beide gemeenten reeds gebruikten vóór de fusie: Corsa Mid-Office

als mid-office toepassing en de generieke procesmanagement tool iGEN, beide van BCT.

"Zowel in Overpelt als Neerpelt maakten we al lang vóór de fusie gebruik van Corsa Mid-Office dat de noodzakelijke schakel vormt tussen onze *front* en *back offices*. Met het oog op de fusie werd de procesmanagementtool iGEN in huis gehaald. Dankzij iGEN kunnen vele (ondersteunende, management en kern) processen op een generieke manier beschreven worden. Om beide tools nog beter op elkaar af te stemmen, moesten ze diepgaander geïntegreerd worden", legt Christof Meekers, diensthoofd ICT, DIV & Innovatie van de gemeente Pelt uit.



Information creates.

CASESTUDY

BCT werkt samen met Pelt aan technologische oplossingen van de toekomst



BCT Enterprise Information Management

“We evolueren naar een verregaande centralisatie in onze dienstverlening naar de burger toe, weg van de gekende silostructuren. Verder streven we naar meer openheid naar de burger. Die moet snel correcte informatie kunnen krijgen en elk van onze onthaalmedewerkers moet die kunnen verstrekken”, vervolgt Christof Meekers.

Automatiseringsscherm

Daarom ontwikkelden BCT en de gemeente Pelt in nauwe samenwerking een doorgevoerde iGEN - Corsa Mid-Office integratie die beide toepassingen maximaal op elkaar afstemt.

Eén van de voordelen van iGEN is de koppeling met de productcatalogus IPDC van Bestuurszaken Vlaanderen. Die hele lijst, waaronder bijvoorbeeld de aanvraag van een eID, een rijbewijs, een attest voor de interventie van de brandweer, ... wordt beschreven in iGEN.

Door de integratie van beide oplossingen wordt de informatie uit iGEN meteen doorgevoerd naar Corsa Mid-Office. Op basis van de parameters in iGEN, die de gemeente Pelt zelf kan ingeven, bepaalt iGEN, via het automatiseringsscherm, nu de afhandeling in Corsa.

“Met de iGEN-Corsa integratie heeft BCT ervoor gezorgd dat een beschrijvende procesbibliotheek, ook effectief operationeel wordt toegepast. Hierdoor ontstaat er een sterke en unieke link tussen de procesbeschrijving en de dagelijkse praktijk. Een ander groot voordeel: we kunnen zelf parameters in iGEN ingeven. Wat op een generieke manier in iGEN ingevoerd wordt, komt automatisch in Corsa terecht, waar de processen uitgevoerd en opgevolgd worden. Zo leggen we zaken op één plek vast en ontsluiten we ze daarna op zoveel mogelijk andere plaatsen, waaronder bijvoorbeeld onze website. Dat komt onze efficiëntie ten goede. Wijzigingen in productinformatie worden direct doorgevoerd, waardoor we tijd winnen en de kans op fouten bij het overtypen elimineren”, zegt Jan Vermeulen, toepassingsbeheerder bij de gemeente Pelt.

Samenwerking met de klant

De gemeente Pelt benadrukt niet alleen de hoge kwaliteit van de oplossing die BCT ontwikkelde, maar ook het unieke karakter van de samenwerking met de softwareontwikkelaar. Pelt stelde de vraag aan BCT om de integratie tussen iGEN en Corsa verder uit te breiden, waarna beide partijen twee dagen rond de tafel zaten. Zo werd exact vastgelegd welke behoeften er speelden bij de Limburgse gemeente.

“BCT vertrekt steeds van een uitgebreid overleg met de klant, vooraleer we oplossingen beginnen te ontwikkelen. Omdat we merkten dat gelijkaardige vragen ook bij andere gemeenten leefden, betrokken we ook hen, via een werkgroep”, vertelt Ivo Stakenborg, Product owner bij BCT. “Want we draaien de zaken graag om: vertrekken van wat de klant wil en dan pas beginnen we te ontwikkelen. Zo zijn we zeker dat onze oplossing aan de exacte noden van onze klanten voldoet. De gemeenten hebben namelijk specifieke behoeften en wij hebben de kennis en expertise om er een oplossing voor te bedenken. Een win-win voor beide partijen.”

Korte ontwikkeltijd

Na de initiële gesprekken in de werkgroep in januari 2020, ontwikkelde BCT de iGEN-Corsa integratie voor de gemeente Pelt in amper vier weken tijd. In maart volgden al de eerste ketentesten en begin mei werd de oplossing gefinaliseerd. In minder dan een halfjaar tijd kon Pelt de oplossing uitrollen. Jan Vermeulen is erg tevreden over het ontwikkeltraject.

“Het is erg aangenaam dat BCT zo aandachtig naar ons luisterde tijdens de werkgroep en onze noden nauwgezet in kaart bracht. Ook tijdens de ontwikkeling werden we nauw betrokken. We kwamen als het ware samen tot het uiteindelijke resultaat. De korte lijnen om te schakelen met de ontwikkelaars, zijn essentieel. Meestal loop je al bij je eerste schermen tegen nieuwe inzichten aan.

Doordat BCT zo snel schakelde én de juiste expertise in huis heeft, konden nieuwe uitgangspunten meteen verwerkt worden in de software. Die diepe kennis én het feit dat BCT onze behoeften zo goed kende, zorgde ervoor dat de samenwerking zeer constructief en open-minded verliep.”

“Tijdens het doorloopp proces laten we onze klanten ook bewust de tussentijdse releases reviewen. Die tussentesten zorgen dat het tempo erin blijft. We leggen onszelf een deadline op, zodat de klant tijdig kan testen. Zo verkorten we de hele ontwikkeltijd. En als er bepaalde keuzes in het ontwikkeltraject moeten gemaakt worden, kan de klant die beslissing meteen nemen”, verduidelijkt Ivo Stakenborg van BCT.

Vele voordelen

Pelt rolt de nieuwe functionaliteiten van iGEN nu verder uit in de praktijk. Maar de Limburgers zien nu al de vele voordelen van de generieke structuur. “Corsa doet wat iGEN je vertelt.



Jan Vermeulen /
Toepassingsbeheerder

“Doordat BCT zo snel schakelde én de juiste expertise in huis heeft, konden nieuwe uitgangspunten meteen verwerkt worden in de software. Die diepe kennis én het feit dat BCT onze behoeften zo goed kende, zorgde ervoor dat de samenwerking zeer constructief en open-minded verliep.”

Jan Vermeulen /
toepassingsbeheerder bij de
gemeente Pelt

CASESTUDY

BCT werkt samen met Pelt aan technologische oplossingen van de toekomst

En doordat we in iGEN zélf bepaalde parameters - die wij in Pelt specifiek nodig hebben - kunnen invoeren, stemmen we de inrichting van onze informatievoorziening helemaal af op onze eigen noden en wensen”, stelt Jan Vermeulen.

De integratie van de generieke structuur in iGEN met Corsa zorgt er ook voor dat de gemeente Pelt op een efficiënte en geharmoniseerde manier kan inspelen op gelijkaardige vragen van burgers.

De toekomst?

De komende maanden zal de dienst ICT, DIV & Innovatie de oplossing verder uitrollen bij verschillende diensten.

“De integratie iGEN-Corsa werd intussen al door verschillende medewerkers zeer positief ontvaard. Niet elke dienst loopt hierin graag voorop, maar eens de mogelijkheden en voordelen duidelijk worden, springt men maar al te graag mee op de kar. En daar helpen we natuurlijk met alle plezier bij”, stelt Ann Claes die verantwoordelijk is voor de interne uitrol.

“We zetten hiermee een grote stap voorwaarts in de verdere digitalisering van onze werking. De sterke fundamenten zijn gelegd voor een gefaseerde digitale groei. We moeten nu zelf verder aan de slag maar zijn klaar voor de uitdagingen van morgen. En daar zal de burger ook zeker de voordelen van plukken”, besluit Christof Meekers.

“We zetten hiermee een grote stap voorwaarts in de verdere digitalisering van onze werking. De sterke fundamenten zijn gelegd voor een gefaseerde digitale groei. We moeten nu zelf verder aan de slag maar zijn klaar voor de uitdagingen van morgen. En daar zal de burger ook zeker de voordelen van plukken.”

Christof Meekers / diensthoofd ICT, DIV & Innovatie van de gemeente Pelt



*Christof Meekers /
Diensthoofd ICT, DIV & Innovatie*



*Links: Ann Claes / Toepassingsbeheerder, rechtsboven: Jan Vermeulen / Toepassingsbeheerder
rechtsonder: Ria Crauwels / Medewerker dienst informatievoorziening.*