



## LOQUTUS BIEDT ABB ALTERNATIEVE EN TOEKOMSTGERICHTE REFERENTIE ARCHITECTUUR MET EEN TIKKELTJE EXTRA

### GEBODEN OPLOSSING BEANTWOORDT ÉN OVERTREFT DE FUNCTIONELE VRAAG VAN DE KLANT

Het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) keek uit naar een nieuwe referentiearchitectuur en de bijbehorende technologie om de backoffice medewerkers te ondersteunen en een nieuw digitaal loket te creëren. LoQutus deed meer dan dat. In nauwe samenwerking met de interne beheerders en gebruikers stelde het een Case Management Systeem voor, waardoor het ABB zijn kwalitatieve dienstverlening kan optimaliseren.

Het Agentschap Binnenlands Bestuur maakt deel uit van de Vlaamse Overheid en werkt voor lokale besturen, waaronder gemeenten, OCMW's, provincies, intergemeentelijke samenwerkingsverbanden en autonome gemeente- en provinciebedrijven. Zijn kerntaak: het creëren van een kader voor een kwaliteitsvol, efficiënt en samenhangend Vlaams beleid met betrekking tot het binnenlands bestuur, de steden, de inburgering en integratie. Op die manier helpt het ABB lokale en provinciale besturen en organisaties uit de inburgerings- en integratiesector om de burger een kwaliteitsvolle dienstverlening te bieden.

### NOOD AAN DIGITALE OPTIMALISERING

De afdeling Organisatie en Beheer, waarvan ook IT deel uitmaakt, constateerde dat de evolutie van de dienstverlening bij het ABB voor een groot deel bepaald wordt door de evolutie van de onderliggende technologie. Tegelijk worden de taken complexer en wordt transparantie en snelheid op prijs gesteld door de klanten. De burger surft mee op de digitale golf die onze maatschappij overspoelt en verwacht van de overheden hetzelfde.

Hannes Lombaert (IT-architect, ABB): We beschikken bij het ABB over een backoffice systeem om de processen te ondersteunen, maar dit kent nogal wat onvolkomenheden. Anderzijds raadplegen de lokale besturen ons digitaal loket Mijn Binnenland en ook daar dringt een optimalisering zich op. Beide applicaties werden in het verleden aangekocht, maar dit gebeurde zonder een duidelijke visie op de overkoepelende architectuur. Tegen die achtergrond startten we een procedure op. We keken uit naar een partner die ons kon helpen bij het definiëren van een nieuwe referentiearchitectuur en bij de selectie van de meest geschikte technologieën. Onze einddoelstelling is de creatie van een nieuw midoffice systeem en een nieuw digitaal loket.

De overheidsopdracht vertrok van vier gunningscriteria. In volgorde van belangrijkheid: de kwaliteit, het samenwerkingsmodel (een partner die de dialoog aangaat), de kostprijs en de doorlooptijd. LoQutus kwam als beste keuze uit de bus.

DE ALERTHEID VAN LOQUTUS VIEL IN ZEER GOEDE AARDE BIJ ONS. HUN ALTERNATIEVE OPLOSSING KOMT BETER TEGEMOET AAN ONZE BEHOEFTE, BIEDT ONS DE NODIGE STABILITEIT EN BETROUWBAARHEID EN GARANDEERT ONZE KWALITATIEVE DIENSTVERLENING. DE MEERWAARDE VAN EEN PARTNER ALS LOQUTUS SCHIJNT PRECIES IN DAT KRITISCH EN OUT OF THE BOX MEEDENKEN.

Hannes Lombaert  
IT-architect,  
Agentschap Binnenlands Bestuur





## WHAT YOU DON'T SEE IS WHAT YOU GET

“LoQutus stelde ons een goed uitgewerkte methodologie voor om een nieuwe architectuur te definiëren. Die vormde al meteen een prima uitgangspunt,” vervolgt Hannes Lombaert. “Maar tegelijk gingen ze een stap verder. Ze organiseerden workshops met zowel de IT- als de business medewerkers van het ABB. Daar hielden ze onze vraag naar een Business Process Engine kritisch tegen het licht en stelden die tegenover de mogelijkheden van een Case Management Systeem.”

“Hun alertheid viel in zeer goede aarde bij ons. Het werd ons al snel duidelijk dat hun alternatief beter tegemoetkwam aan onze behoeften. Een dergelijk systeem bood ons voor de komende jaren de nodige stabiliteit en betrouwbaarheid, terwijl we tegelijk onze kwalitatieve dienstverlening aan onze interne en externe klanten konden garanderen. De meerwaarde van een partner als LoQutus schuilt precies in dat kritisch en out-of-the-box meedenken.”

LoQutus bepaalde een referentiearchitectuur op basis van de criteria die tijdens de workshops in onderling overleg vooropgesteld waren. Vervolgens selecteerde het voor elke component de geschikte technologie. “Ten slotte moesten ze in de praktijk aantonen dat hun selectie wel degelijk voldeed aan de specificaties aan de hand van een proof of concept. Die werd eind april met succes afgerond. Het ABB streeft ernaar om in 2015 de implementatie van de definitieve architectuur uit te voeren en de eerste toepassing in de nieuwe architectuur begin 2016 te ontwikkelen.”

## OVERTUIGEND RESULTAAT

Hannes Lombaert: “In onze organisatie zijn heel veel kenniswerkers aan de slag, zoals juristen of beleidsspecialisten die vrij complexe dossiers verwerken. Onze oorspronkelijke opzet betrof het structureren van hun werk in gestandaardiseerde processen. Dankzij LoQutus bleek tijdens de workshops al snel dat zoiets in de praktijk quasi onhaalbaar is. Het Case Management Systeem vertrekt op zijn beurt van een concreet geval en van de toestand waarin een dossier zich op een bepaald moment kan bevinden, zonder een strak keurslijf waarbinnen het dossier verder evolueert. De kenniswerker kan autonoom de nodige stappen zetten. Het systeem biedt tevens tal van samenwerkingsmogelijkheden met de collega's: elkaar om advies vragen, taken inplannen, enz. Als IT-architect zie ik het uitrollen van het systeem dan ook met enthousiasme tegemoet.”

**“WE GINGEN NIET  
KLAKKELOOS UIT VAN  
HET LASTENBOEK,  
MAAR FORMULEERDEN  
VERSCHILLENDE  
MOGELIJKE SCENARIO'S.  
DIT RESULTEERDE IN  
SLIMMERE KEUZES EN  
BETERE RESULTATEN.  
IEDEREEN KAN  
ACHTER DE NIEUWE  
ARCHITECTUUR STAAN  
EN DE ADAPTIEVE  
OPLOSSING VOLDOET  
AAN DE BEHOEFTE  
VAN DE INTERNE EN  
EXTERNE KLANTEN.”**

Wesley Bille  
Unit Manager Digital Transformation,  
LoQutus

## PROBLEEMSTELLING

Het Agentschap Binnenlands Bestuur had nood aan een nieuwe referentie-architectuur en de bijbehorende technologieën. Concreet zocht het ABB een partner voor het bepalen van de geschikte architectuur voor een toekomstig midoffice systeem en een nieuw digitaal loket.

## OPLOSSING

LoQutus hield de vraag naar een Business Process Engine kritisch tegen het licht en stelde in nauw overleg met de ABB-medewerkers vast dat dit niet beantwoordde aan de behoeften. Als alternatief stelde het een Case Management Systeem voor, dat beter geënt is op de werking van het Agentschap Binnenlands Bestuur.

