



**Kind & Gezin
Preventieve
Gezins Ondersteuning**



Project: ContactCenter
Datum: 04/2004

Het project

Case

De Vlaamse Infolijn is het contactcenter (telefoon, brief, email, fax, internet) van de Vlaamse overheid. Haar opdracht bestaat erin om de burger vlot wegwijs te maken en hem zo snel mogelijk met de juiste dienst of persoon in contact te brengen. Ze verleent eerstelijnsinformatie over regelmatig terugkerende onderwerpen over de diensten en de dienstverlening van de Vlaamse overheid. Daarnaast ondersteunt ze voorlichtingscampagnes van de overheid. Ze treedt ook op als adviseur voor overheidsdiensten die specifiek infolijnen willen ontwikkelen.

Indien een persoon via deze Vlaamse Infolijncontact contact opneemt i.v.m. een kind, dan zal er door het contactcenter een link gelegd worden tussen de contactpersoon en het betreffende kind. Deze kindgegevens worden via een nieuwe applicatie geleverd door Kind&Gezin aan Sitel.

Onze deliverables

Creatie van een Business Blueprint Model die diverse ontwikkelingsteams (Kind&Gezin en Sitel) moesten aansturen om in parallel elk hun project te vervolmaken tegen een stricte deadline.

Daar beide bedrijven hun business processen op elkaar moesten afstemmen en integreren was een nauwkeurige beschrijving noodzakelijk.

Tevens werd de Business Blueprint gebruikt om de bedrijfsregels (een 500-tal) die interprovinciaal waren opgesteld te bundelen en te documenteren.

Business Blueprint Model (uit de studie)

