

Vorbereidende analyse voor de ontwikkeling van een digitaal klantenportaal, aanpak IT-architectuur met bijhorende aangepaste bedrijfsprocessen en projectbegeleiding bij de uiteindelijke ontwikkeling van het portaal.



**WDP is een BEL20 bedrijf
gespecialiseerd in logistiek vastgoed**

“Dankzij de uitvoerige voorstudie die Eiger North voor ons deed, hebben we op een gestructureerde manier naar de ontwikkeling van het klantenportaal kunnen toewerken. Eiger North heeft ons uitgedaagd kritisch te zijn en de lat hoog genoeg te leggen. Doorheen het traject hielden ze het ultieme doel steeds goed voor ogen met een meer dan geslaagd eindresultaat tot gevolg.

We appreciëren vooral ook de transparante communicatie en hun oplossingsgerichte attitude.”

— Mickael Van den Hauwe, CFO —

Vraag van de klant/probleemstelling

Ontwikkeling van een digitaal klantenportaal om de klanten vlotter te kunnen bedienen en de interne organisatie te ontlasten van louter administratieve taken waardoor de medewerkers tijd en ruimte krijgen om met de core business bezig te zijn.

AANPAK

Een simpele vraag waarvan de uitvoering iets complexer bleek. In een eerste fase gingen we de wens toetsen aan de huidige realiteit:

- Waar wil WDP naartoe en waar staan ze vandaag in termen van: bedrijfsprocessen, datastromen, IT- infrastructuur.
- Hoe moet het klantenportaal opgebouwd worden om de nood van WDP te voldoen en hoe zal bijgevolg de organisatie hieraan aangepast moeten worden.

De analyse in de eerste fase had een aantal pijnpunten blootgelegd, die moesten aangepakt worden, alvorens aan de bouw van het klantenportaal te beginnen:

- Er moesten integraties tussen de verschillende applicaties opgezet worden;
- Er moest één waarheid van de data en documenten komen en een goed governance rond de opslag, beheer en verwerking van documenten/data was noodzakelijk;
- Bedrijfsprocessen moesten hertekend worden om aan de toekomstige bedrijfsnood te voldoen.

Deze zaken werden in een vervolgfase aangepakt. Eens afgerond, kon finaal van start gegaan worden met de eigenlijke ontwikkeling van het klantenportaal.

RESULTAAT

Onze analyse/projectbegeleiding en change management hebben ultiem geleid tot:

- De ontwikkeling van een document management systeem uitgerold in de organisatie;
- Adoptie in de organisatie m.b.t. de nieuwe businessprocessen in relatie tot opgezette business/IT architectuur;
- Integraties tussen de verschillende interne applicaties: efficiënt en zuiver beheer van data;
- Een stevig referentiekader voor de ontwikkeling van een digitaal klantenportaal;
- Projectbegeleiding ontwikkeling klantenportaal;
- Lancering klantenportaal: waardoor klanten hun eigen documenten eenvoudig en snel kunnen terugvinden op het portaal. Resultaat: tijds winst voor de klant, maar ook voor WDP tijd om voor de medewerkers om de relaties met de klanten aan te scherpen en meer tijd vrij te maken voor de essentiële bedrijfsvoering.