



Verregaande administratieve verbetering bij het Fonds Wetenschappelijk Onderzoek dankzij LoQutus

Geautomatiseerde verwerking van subsidieaanvragen & e-loket verminderen administratieve handelingen

Sint-Martens-Latem, xx mei 2010 - Het Fonds Wetenschappelijk Onderzoek (FWO) krijgt elk jaar meer subsidieaanvragen binnen. Tot voor kort werden die aanvragen op een tijdrovende en arbeidsintensieve manier afgehandeld. Om de verwerking ervan te automatiseren klopte het FWO aan bij de Gentse IT-dienstverlener LoQutus, dat een systeem ontwikkelde om formulieren via elektronische weg in te vullen en te verwerken. Daarnaast laat een elektronisch loket de aanvragers toe om hun persoonlijke gegevens te beheren. Het hele project leidt tot een verregaande administratieve verbetering en brengt tal van voordelen met zich mee.

Het FWO: uniek loket van de Vlaamse Overheid

Het Fonds Wetenschappelijk Onderzoek - Vlaanderen (FWO) is een onafhankelijk agentschap dat kwalitatief hoogstaand fundamenteel wetenschappelijk onderzoek in Vlaanderen ondersteunt en uitbouwt voor alle disciplines. Als uniek loket van de Vlaamse Overheid verdeelt het FWO de verschillende subsidies op een zo objectief en correct mogelijke manier over de verschillende soorten subsidieaanvragen. Op die manier wil het FWO nieuwe bevindingen en ontdekkingen mogelijk maken, die nodig zijn voor economische groei. Het agentschap kan hiervoor rekenen op expertpanels samengesteld uit internationale professoren, befaamd binnen hun vakgebied.

Met een groei van gemiddeld 15% subsidieaanvragen per jaar dient het FWO meer en meer naar een procesmatig gestuurde werking te evolueren. Begin vorig jaar besliste het agentschap om de bedrijfsvoering te gaan rationaliseren en te optimaliseren, om ook in de toekomst zijn doelstelling te kunnen bereiken. In het kader van die bedrijfsreorganisatie werden een aantal bedrijfsprocessen in kaart gebracht waaruit bleek dat een verregaande administratieve verbetering, aan de hand van een geautomatiseerd systeem, noodzakelijk was.

Om de diverse aanvragen en projectvoorstellen van onderzoekers met het oog op financiële ondersteuning te verwerken, beschikte het FWO reeds over een online webpakket. Dat pakket was echter te gesloten en liet geen geautomatiseerde interactie met de back-office toe. Daarnaast kon de IT-afdeling van het FWO zelf geen aanpassingen doorvoeren en was de kost voor dit pakket aanzienlijk.

Bovendien moest het FWO in de back-office heel wat manuele taken verrichten met het bestaande webpakket zoals het overtypen van afgedrukte elektronische aanvragen en per post opgestuurde aanvragen. Deze arbeidsintensieve manier van werken had een negatieve impact op de kosten.

Nood aan een procesondersteunende omgeving

Het FWO had behoefte aan een procesondersteunende infrastructuur waarbij taakgericht kan worden gewerkt en de status van de aanvraagprocedure te allen tijde kan worden opgevraagd. Op die manier kunnen dossierbeheerders de status en de voortgang van dossiers op een eenvoudige manier opvolgen en het werk coördineren.



Het agentschap kwam hiervoor bij LoQutus terecht, dat een systeem ontwikkelde om via elektronische weg formulieren in te vullen en te verwerken. De applicatie moet voornamelijk het verblijf van onderzoekers in het buitenland beheren. Via een intelligente koppeling wordt ervoor gezorgd dat elke communicatie tussen het FWO en de contactpersoon in het buitenland deel blijft uitmaken van het proces. Laatstgenoemde krijgt immers een mail om zijn goedkeuring voor een dossier door te geven via een unieke link die vervalt zodra de goedkeuring wordt gegeven. Is er nood aan een bijkomende communicatie dan kan er via het systeem opnieuw een unieke link worden doorgestuurd.

Door middel van deze procesgerichte aanpak is het mogelijk om het langdurig proces voor de “aanvragen lang buitenlands verblijf” op een eenvoudige manier te blijven opvolgen, zowel voor de aanvrager, de dossierbeheerders als de dienst informatica.

Administratieve vereenvoudiging

De oplossing bestaat uit een volledig gescheiden internet en intranet dat bovendien beschikt over een berichten- en Q&A systeem. Daarnaast is het mogelijk om de taken over de verschillende FWO-medewerkers te verdelen en zo overbelasting te vermijden.

LoQutus splitste het systeem op in twee grote architecturale blokken: een front-office applicatie, die gebruikt wordt door de aanvragers van subsidies en een back-office applicatie voor de volledige administratieve afhandeling van de aanvragen door de FWO-medewerkers. De integratie tussen de twee domeinen (het business process) wordt gewaarborgd door gebruik te maken van een BPMS systeem : de afhandeling van de taken wordt door AgilePoint, een op .NET gebaseerde Business Process Management oplossing, gedelegeerd naar zowel de front-office als de back-office.

Daarnaast werd een elektronisch loket opgezet waarbij aanvragers zich kunnen registreren en hun persoonlijke gegevens kunnen beheren. Dankzij een BPMS architectuurlaag worden de formulieren en e-loketten op een procesmatige wijze verbonden met de bestaande back-office omgeving. Hierdoor verminderen de administratieve handelingen in de back-office van het FWO behoorlijk.

Integratie van de back-offices applicatie

Eén van de belangrijkste factoren bij de opzet van het e-loket was de integratie van de bestaande STORM-applicatie, back-office applicatie, die alle kerngegevens van het FWO bevat. Dankzij de integratie worden al die gegevens, waaronder personalia en standaardlijsten, ter beschikking gesteld voor het gehele systeem en kunnen deze gegevens beheerd worden door de aanvrager zelf. Bovendien worden alle gegevens automatisch ontdebeld. Voor de medewerkers van het FWO is dit een belangrijke administratieve vereenvoudiging die hen toelaat om meer te focussen op hun kernactiviteiten. Daarnaast wordt het onderhoud van de systemen hierdoor heel wat vereenvoudigd.

Aangezien de front-office applicatie vlot en gebruiksvriendelijk moet worden gebruikt door verschillende types van gebruikers, koos de IT-dienstenleverancier voor de ontwikkeling van de user interface componenten voor een combinatie van ASP.NET en AchieveForms. AchieveForms is een intelligente tool die toestaat om op een eenvoudige en snelle manier elektronische formulieren samen te stellen en beschikbaar te maken. Zowel AchieveForms als AgilePoint werden volledig op maat van het FWO aangepast.

De oplossing die LoQutus voorstelde sluit nauw aan bij de vooropgestelde doelstellingen van het FWO. De administratie kan op een zo vlot en efficiënt mogelijke manier de te verwerken taken uitvoeren en opvolgen. Daarnaast biedt het aan de beleidmedewerkers ook de mogelijkheid om bij bepaalde processen de knelpunten eruit te filteren, deze te analyseren en aan de hand van bijstellingen de processen te optimaliseren.



Danny Huysmans, Directeur Intern Beheer bij het FWO: *"Met de hulp van LoQutus zijn we erin geslaagd om de bestaande STORM-applicatie uit te bouwen tot een procesmatig aangestuurd platform, zonder hiervoor te moeten inboeten aan functionaliteit. Dankzij de nieuwe applicatie worden de administratieve processen binnen het FWO met betrekking tot de afhandeling van de elektronische aanvragen zichtbaar vereenvoudigd, waardoor het FWO sneller en kostefficiënter kan werken.."*

Over LoQutus

LoQutus is een Belgische specialist in IT-architectuur. Het bedrijf doet in de ICT-sector wat een architect doet in de bouwsector: het maakt voor zijn klanten zo efficiënt mogelijke ICT-bouwplannen, in zijn volledigheid of toegespitst op een specifiek onderdeel. Daarnaast zorgt LoQutus ook voor de implementatie van de voorgestelde plannen. Door een beroep te doen op LoQutus, kan een bedrijf zijn ICT-systemen optimaal afstemmen op zijn bedrijfsprocessen en worden zinloze investeringen vermeden.

LoQutus is gevestigd in Sint-Martens-Latem en stelt 25 mensen te werk. De onderneming is een 100 procent dochter van de MÖBIUS-groep. MÖBIUS is een spin-off van de universiteit Gent en is een internationale autoriteit op het gebied van advies en implementatie binnen de domeinen Supply Chain & Business Process Management.

Meer informatie over LoQutus vindt u op www.loqutus.com

Over het FWO

Kennis verlegt grenzen

Het Fonds Wetenschappelijk Onderzoek - Vlaanderen (FWO) is een onafhankelijk agentschap dat fundamenteel onderzoek in Vlaanderen ondersteunt voor alle disciplines. Het FWO maakt daarvoor middelen vrij op basis van een interuniversitaire selectie.

Wetenschap scheidt kansen

De kennis uitdiepen over de mens en zijn omgeving: dát is de missie van het FWO. Die raakt meteen ook de essentie van het fundamentele onderzoek. Want met het kennisniveau van onze samenleving groeit ook de kwaliteit van onze opleidingen. Zo krijgen jonge mensen alle kansen om hun talenten te ontplooiën in een brede waaier disciplines.

Onderzoek legt de kiem voor ontwikkeling

De fundamentele wetenschap verlegt de grenzen van onze kennis. Alleen dan krijgt innovatie een kans. Want grensverleggende kennis legt de kiem van alle nieuwe ontwikkelingen. En dat is dé garantie op economische groei, welvaart en welzijn.

Journalisten

Voor meer informatie over dit bericht kunt u terecht bij:

Inge Lauwers, Marketing Manager LoQutus, inge.lauwers@loqutus.com

of tel: +32 (0)9 242 83 00.

Charlotte Behets, NewsEnginePR, charlotte.behets@newsenginepr.com of tel: +32 (0)3 260 96 48.