



## Projectmanagement bij een financiële instelling

In het kader van de integratie van twee grote financiële instellingen is besloten tot realisatie en implementatie van een geoptimaliseerd en toekomstvast systeem voor de afhandeling van klantcontacten door 2500 medewerkers van de afdelingen Call Center en Centrale Klacht Afhandeling. Hiertoe is een project opgestart, waarin onder architectuur, een Call Center applicatie, een Klanten Service applicatie, een dialoog gestuurde interface, een omvangrijk serverpark en de integratie van computer- en telefoniecomponenten, in een aantal releases, zijn gerealiseerd.

In dit omvangrijke, complexe en ambitieuze project waren de Ralisten Willem Schokker en Harmen de Roo (mede)verantwoordelijk voor het project- en change management. Focus hierbij was aansturing van en afstemming met een 9-tal deelprojecten, zodat conform planning en kwaliteitseisen een geïntegreerd systeem wordt opgeleverd, dat voldoet aan de gestelde requirements van de klant.

Willem Schokker, Harmen de Roo

