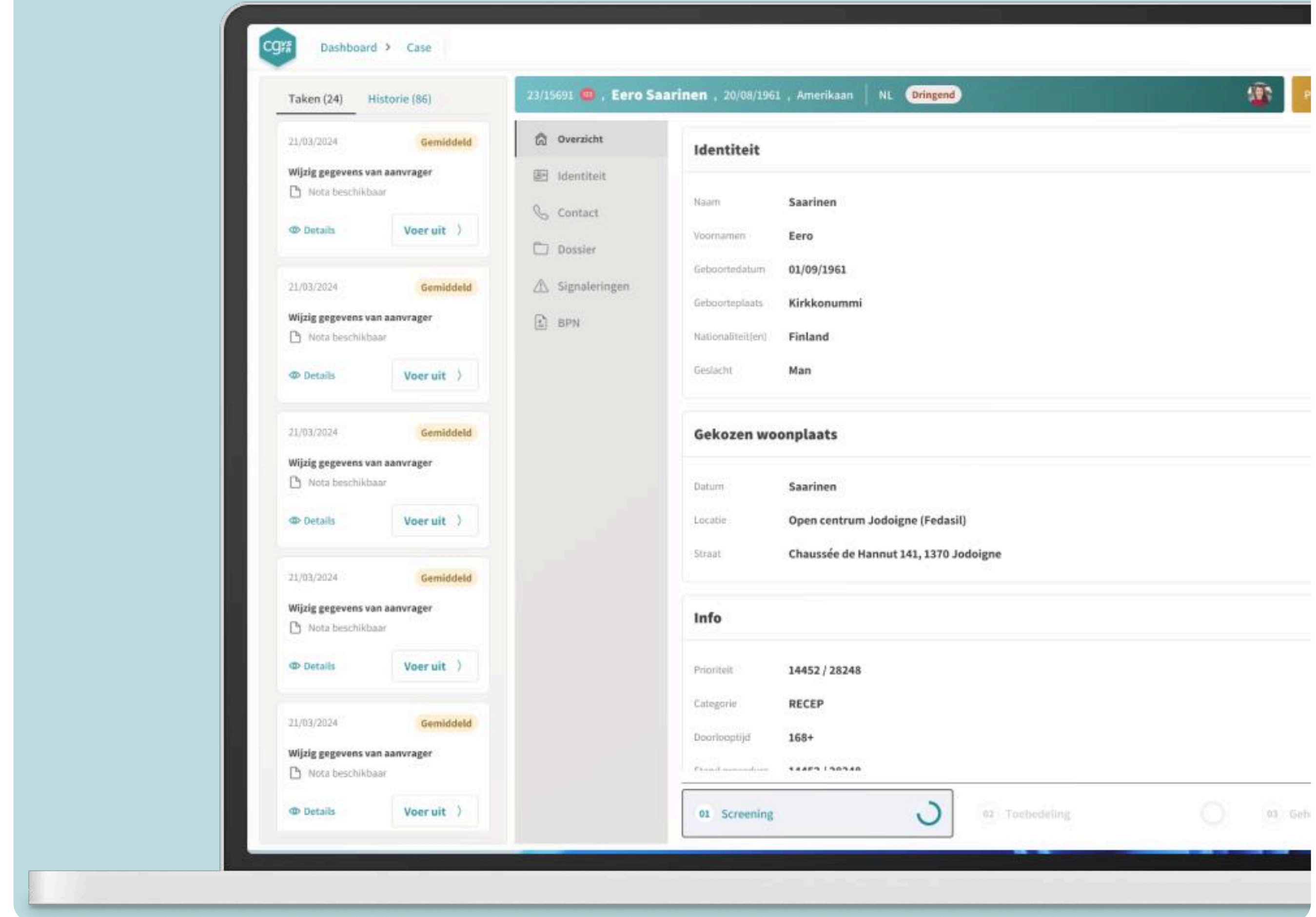


From excel workaround To structured workflows



Hi, I'm **Cedric Liebens**, A **Data & AI driven Product design** transformation lead

I accelerate **enterprise delivery in 90 days** by fixing
design systems and stakeholder alignment in B2B and regulated environments.

15+ years | Cross-industry pattern recognition. Pharma · Gov · B2B SaaS.
Outcome-first | Bridging Business, Design & Development.



MVP Validated for EU-Funded Digital Transformation

4 main stakeholder organisations with different agendas

5 Key personas identified

80+ Screens designed & tested

6 Iteration cycles (Maze n=62)

6 Systems, No Single Source of Truth

Screenshot of excel workaround

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Zelf te initiëren taken protection officer:								
2									
3	voorbereiding interview/beslissing								
4	aanvraag vertaling								
5	aanvraag bijkomende analyse								
6		researchvraag							
7		social media onderzoek							
8		authenticatie van bewijsstukken							
9		info opvragen in een derde land							
10		inlichtingen aan veiligheidsdiensten							
11	advies vragen aan collega/dienst (interne communicatie)								
12	nota opmaken ter attentie van een collega (interne communicatie)								
13	bijzondere procedurele noden wijzigen								
14	aanvraag (bijkomend) gehoor								
15	vraag om inlichtingen aan verzoeker opmaken								
16	beslissing opmaken								
17	adres wijzigen								
18	aanvraag kopie van gehoorverslag registreren								
19	afwijkende identiteitsgegevens registreren (huidige "personalia"-functie, met oog op erkenning)								
20	dossier uit archief opvragen								
21									
22	ivm documenten:								
23									
24	bewijsstukken van verzoeker toevoegen en comments toevoegen ("groene map")								
25	bewijsstukken voor beslissing toevoegen ("blauwe map")								
26									
27									
28									
29									
30									
31									
32									
33									
34									
35									
36									
37									
38									
39									

We hebben geen flow om te volgen, ik heb zelf die flow gemaakt in excel.

Isabelle
Screener

Example of physical dossiers/papers

IDENTIFICATION NL

Documenttype * Type	Vraag
dedocument	
Oorsprong * Origine	
Bestemming * Destination	Directie Identificatie
Type Case * Type Case	
RSZ nummer – (KBO nummer - Benaming werkgever)	

→ Na scanning worden deze dossiers gestuurd naar het directiesecretariaat.

2099

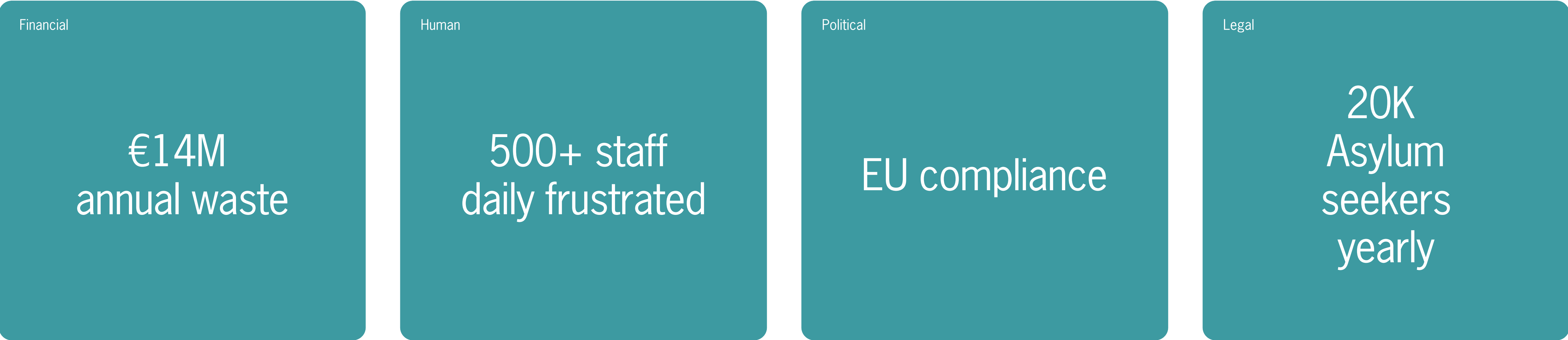
As-is

- Actio (2002 database, 1 person dependency)
- Word docs (local C: drives, not synced)
- Excel workarounds (Isabelle's checklist)
- Email (decisions buried in threads)
- Physical dossiers (400 FTE scanning)
- Post-its (manual reminders)

Impact

- +2 Months wait for attest
- 12% error rate (missing clauses, wrong data)
- 2.1/5 user satisfaction

Why is it important



Financial stakes

- €183K EU funding
- €14M annual waste (scanning FTE)
- €500K archival

Human stakes

- 500+ staff daily frustration
- 400 jobs changing
- Burnout risk
- Talent leaving

Political stakes

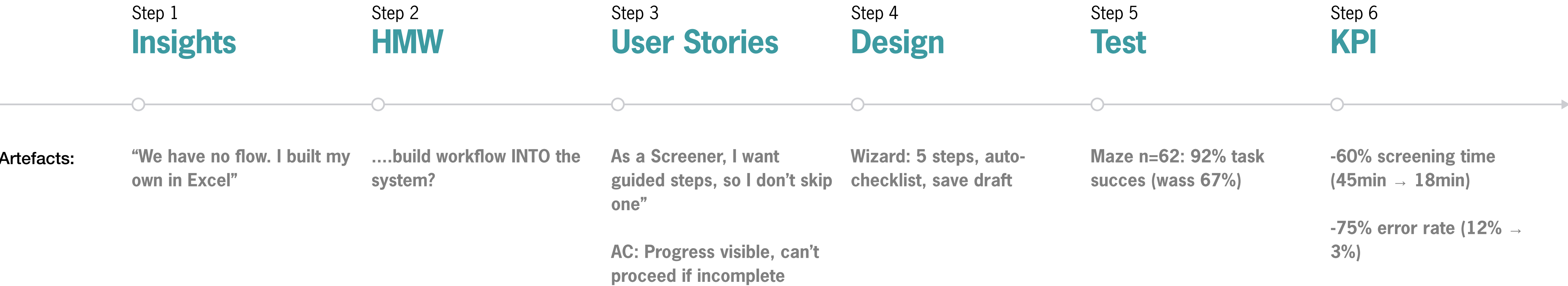
- EU compliance obligations
- Belgium's reputation
- FOD-IBZ credibility

Legal stakes

- 20,000 asylum seekers/year
- 2 months in limbo
- Lost dossiers = lost rights

From insights to shipped MVP

My role:
Process Design + Stakeholder Facilitation



Constrains I had to navigate

- 7 stakeholder orgs (different agendas)
- 4-hour meetings without decisions
- Inherited DVZ design system (adapt, don't rebuild)
- Political gridlock (ego's > evidence)
- Tight EU/Gov political deadline

My role: Force decisions with evidence, keep team moving despite chaos.

Users build work-arounds because system has no flow.

5 Personas

20 Interviews

80 Hours observation

100+ Pain points



Explaining the user journey based on the first research findings to the team

“In Actio vergeten we soms zaken te controleren omdat ze niet getoond worden.

Nicolas
Dossierbeheerder

Identified 5 Key personas

Sofie Screener;

FUNCTIE:
Dossier Screener bij CGVS

Tina Tolkcoördinator;

FUNCTIE:
Tolkcoördinator bij CGVS

Gabriella Geoco;

FUNCTIE:
Geografisch Coördinator bij CGVS

Daniël Dossierbeheerder;

FUNCTIE:
Senior Dossierbeheerder bij het CGVS (Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen)

ACHTERGROND:
Daniël is al enkele jaren werkzaam bij het CGVS als senior dossierbeheerder. Hij is verantwoordelijk voor het beheren van complexe asioldossiers en zorgt ervoor dat de beslissingsprocessen soepel verlopen.

DEMOGRAFISCHE INFORMATIE:
• Leeftijd: 35
• Geslacht: Man
• Werkervaring: 8 jaar bij het CGVS
• Opleiding: Bachelor in Rechten

DOELEN:
• Snel en efficiënt toegang krijgen tot alle relevante stukken in asioldossiers.
• Makkelijk kunnen schakelen tussen verschillende dossiers en documenten.
• Het opstellen van nauwkeurige beslissingen en supervisie van beslissingen.
• Effectief samenwerken met andere dossierbeheerder en supervisors.

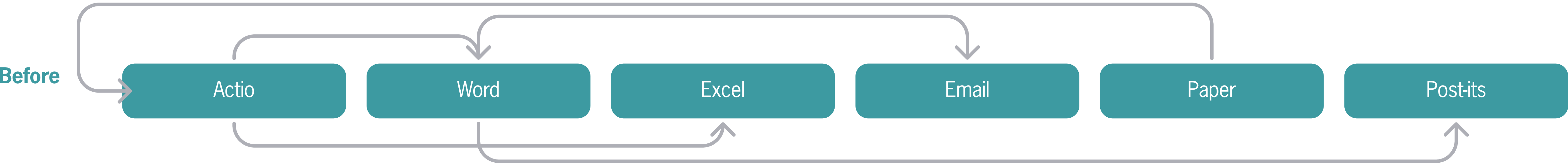
BEHOEFEN:
• Een digitaal systeem dat toelaat om dossierstukken thematisch te organiseren en snel te vinden.
• Flexibele weergavemogelijkheden voor het volledige dossier en individuele dossierstukken.
• Een intuïtieve interface voor het kopiëren en plakken van relevante stukken bij het opstellen van beslissingen.
• Een gebruiksvriendelijke omgeving die lijkt op vertrouwde tekstverwerkingssoftware.
• De mogelijkheid om efficiënt te werken met meerdere dossiers en documenten tegelijk.
• Een handige manier om vertalingen en markeringen aan documenten toe te voegen.
• Duidelijkheid over welke documenten nieuw zijn en welke al eerder zijn voorgelegd.
• Mogelijkheid om binnenkomende post en nieuwe documenten gemakkelijk te organiseren.
• Een gepersonaliseerde startschermweergave met relevante informatie.
• Overzichtelijke weergave van lopende onderzoeksdaden en relevante informatie voor de functie van Daniël.

FRUSTRATIES:
• Onnodig tijdsverlies door het zoeken naar specifieke documenten.
• Moeite om documenten te kopiëren en te plakken tussen verschillende contexten.
• Verwarring over welke documenten nieuw zijn en welke al eerder zijn bekeken.
• Beperkte flexibiliteit in de interface bij het werken met meerdere dossiers en documenten.

OPMERKINGEN:
Daniël heeft uitgebreide ervaring en is bekend met de complexiteit van asioldossiers. Hij zoekt

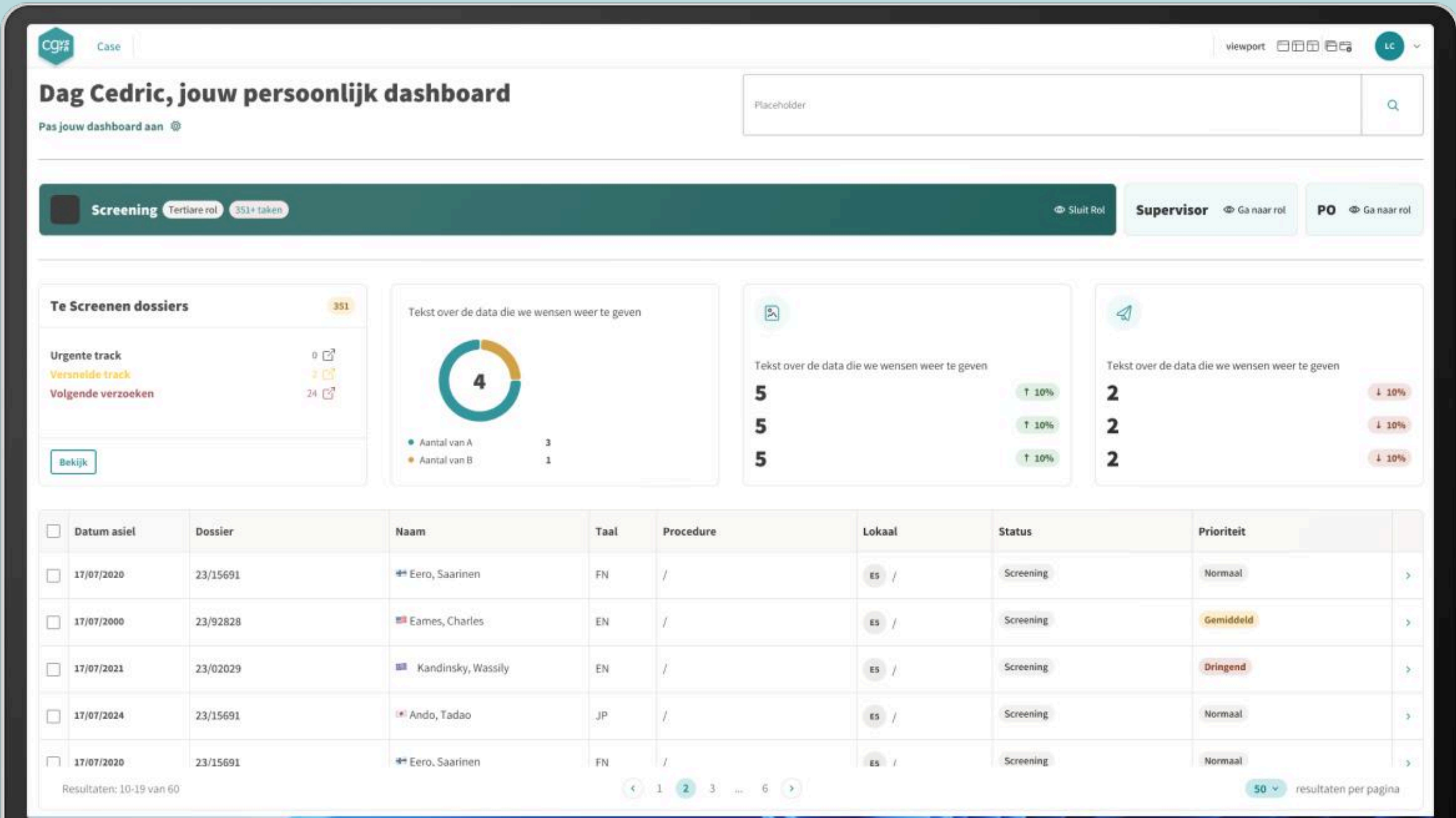
From 6 Systems to 1 Platform

My role:
Information Architecture + Design System Adaptation



After

Dashboard with clear tasks and workflows



eDossier Platform

- Screening Wizard (Isabelle's Excel → structured flow)
- Decision Editor (context-aware, template-based)
- Planning Dashboard (David's coordination needs)
- DVZ integration (API spec defined, not implemented)

What we proved

- Users want guided workflows (92% task success in tests)
- WCAG AA compliance achievable (DVZ system base)
- Technical feasibility (Angular + DVZ DS)
- Stakeholder alignment possible (with evidence-based approach)

Solution overview

From insights to shipped product

My role:
Flow Design + Prototyping

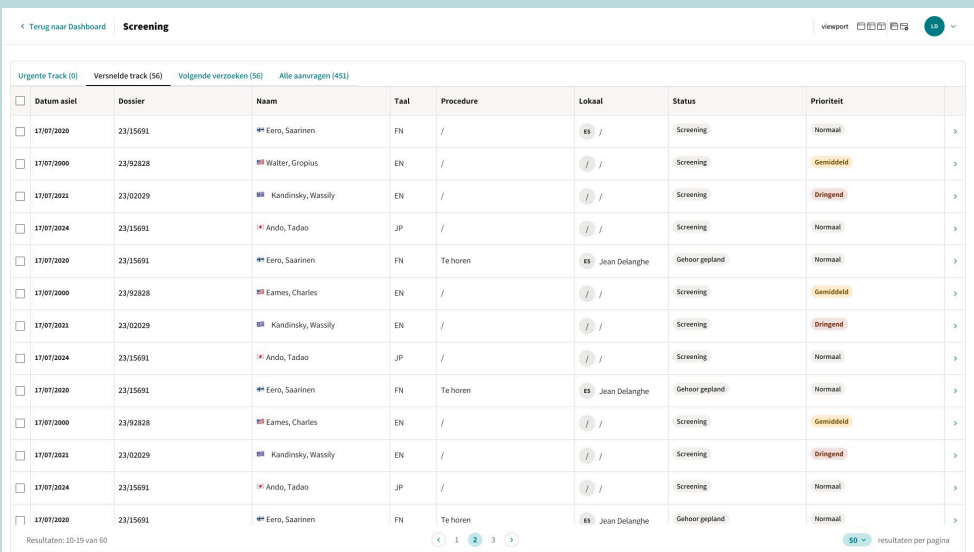
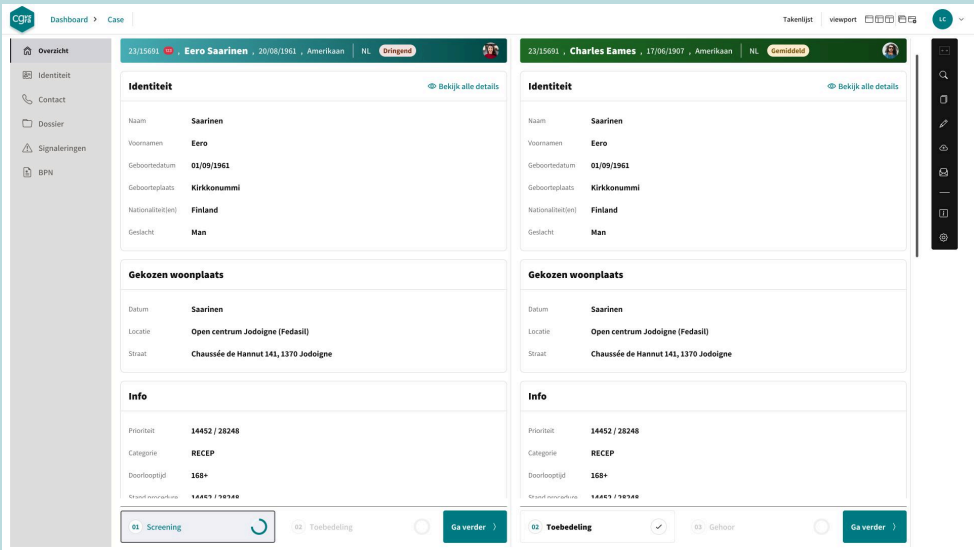
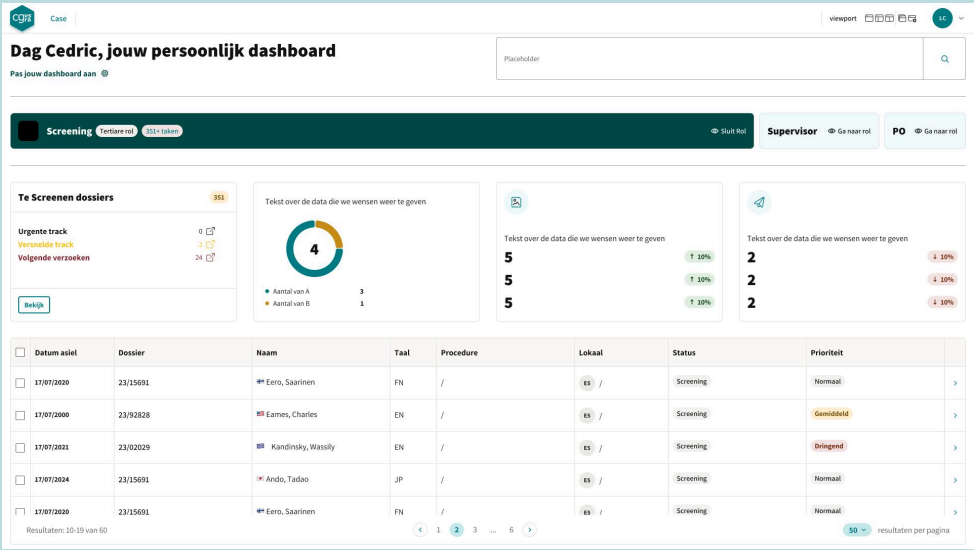
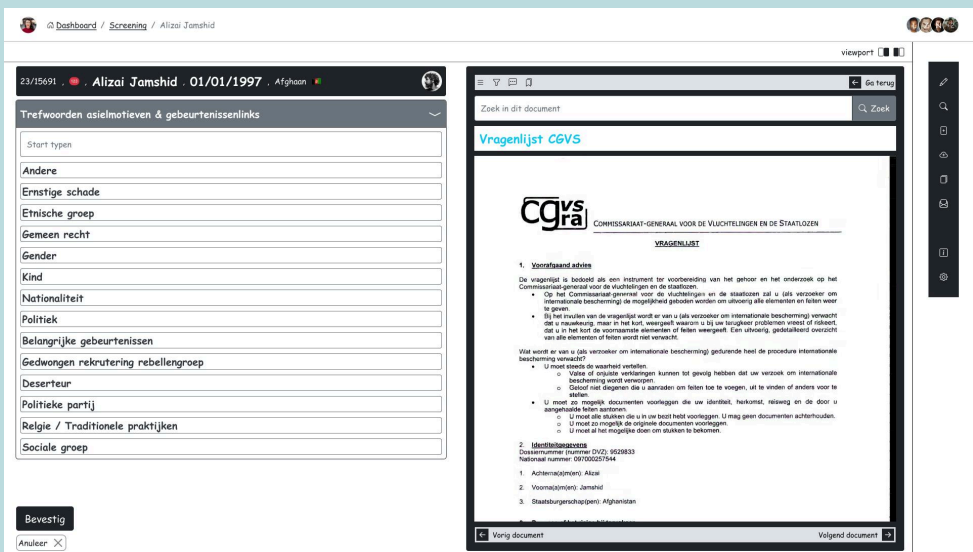
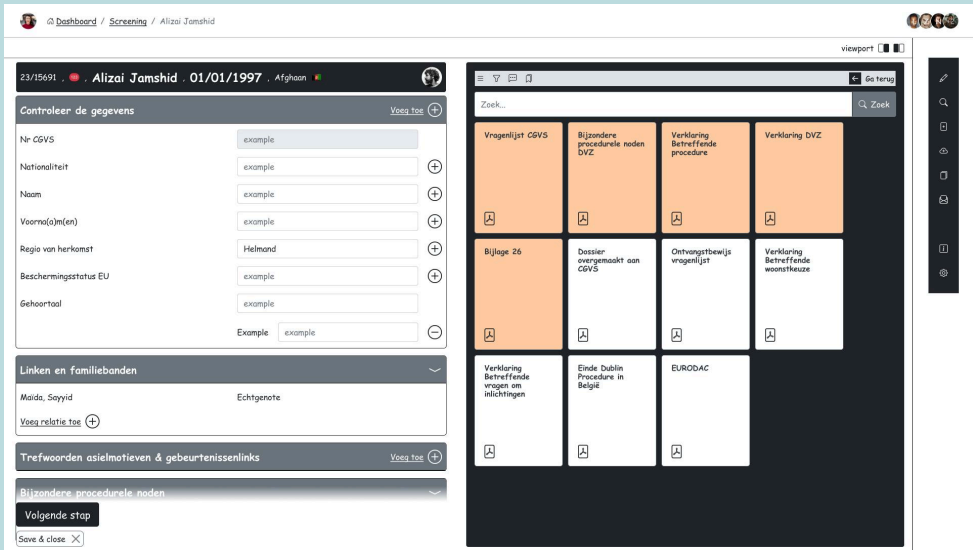
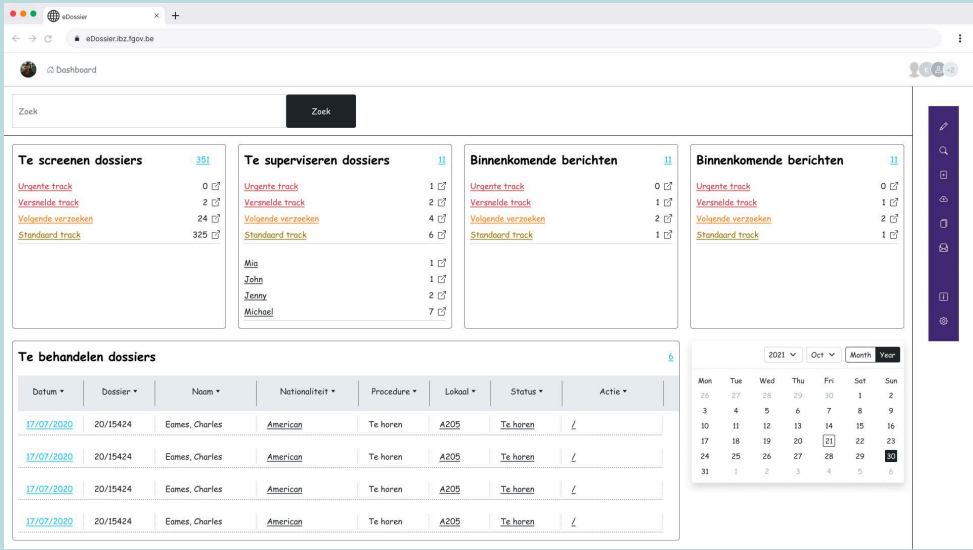
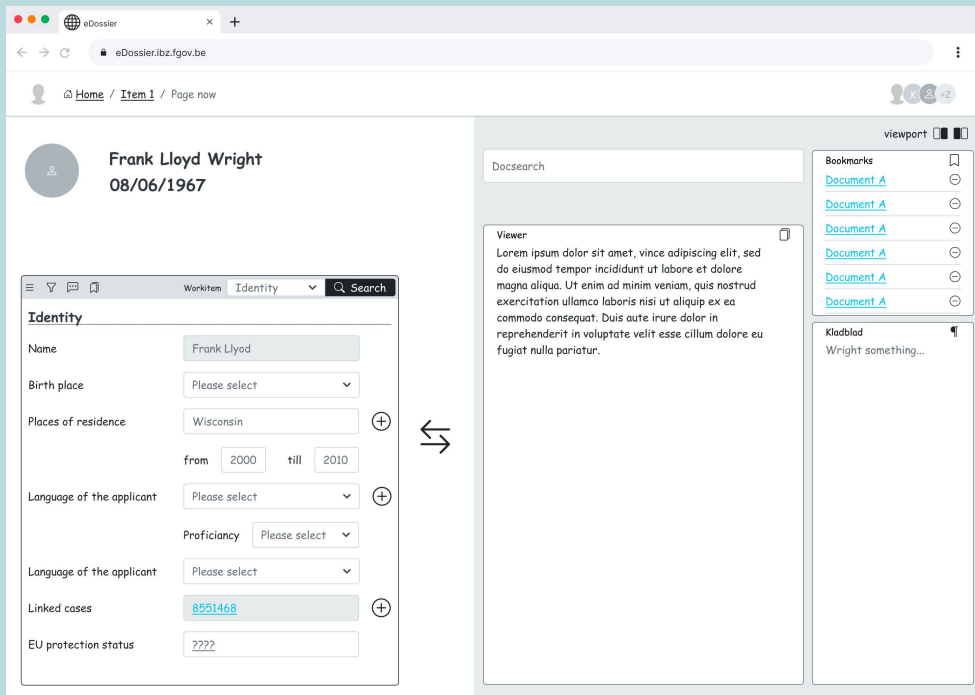
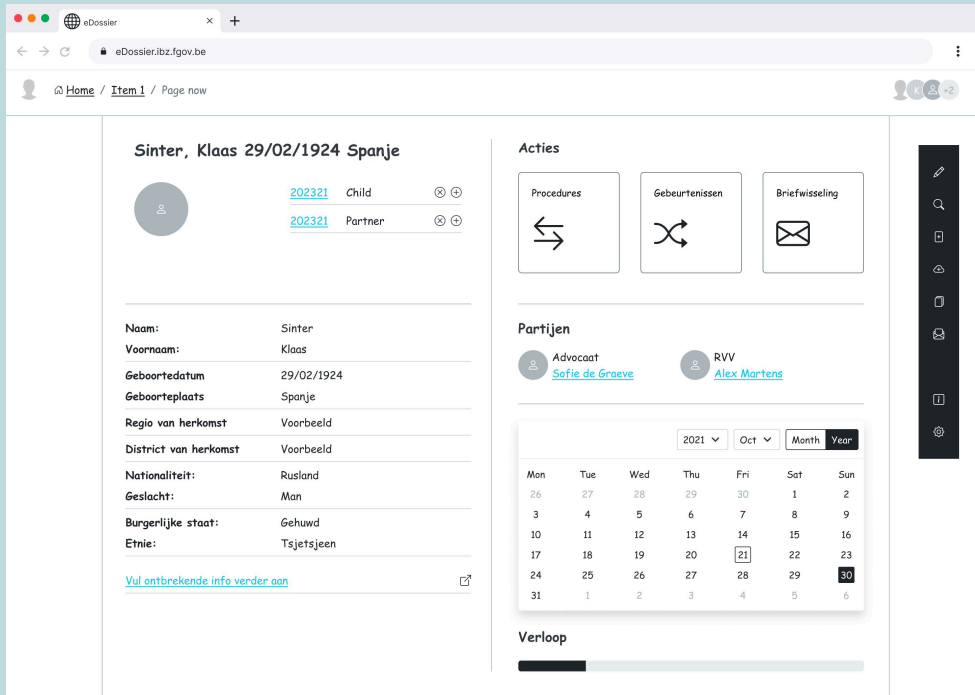
1. User sessions

2. Wireframes

3. Hi-Fi Mockups

4. Shipped MVP

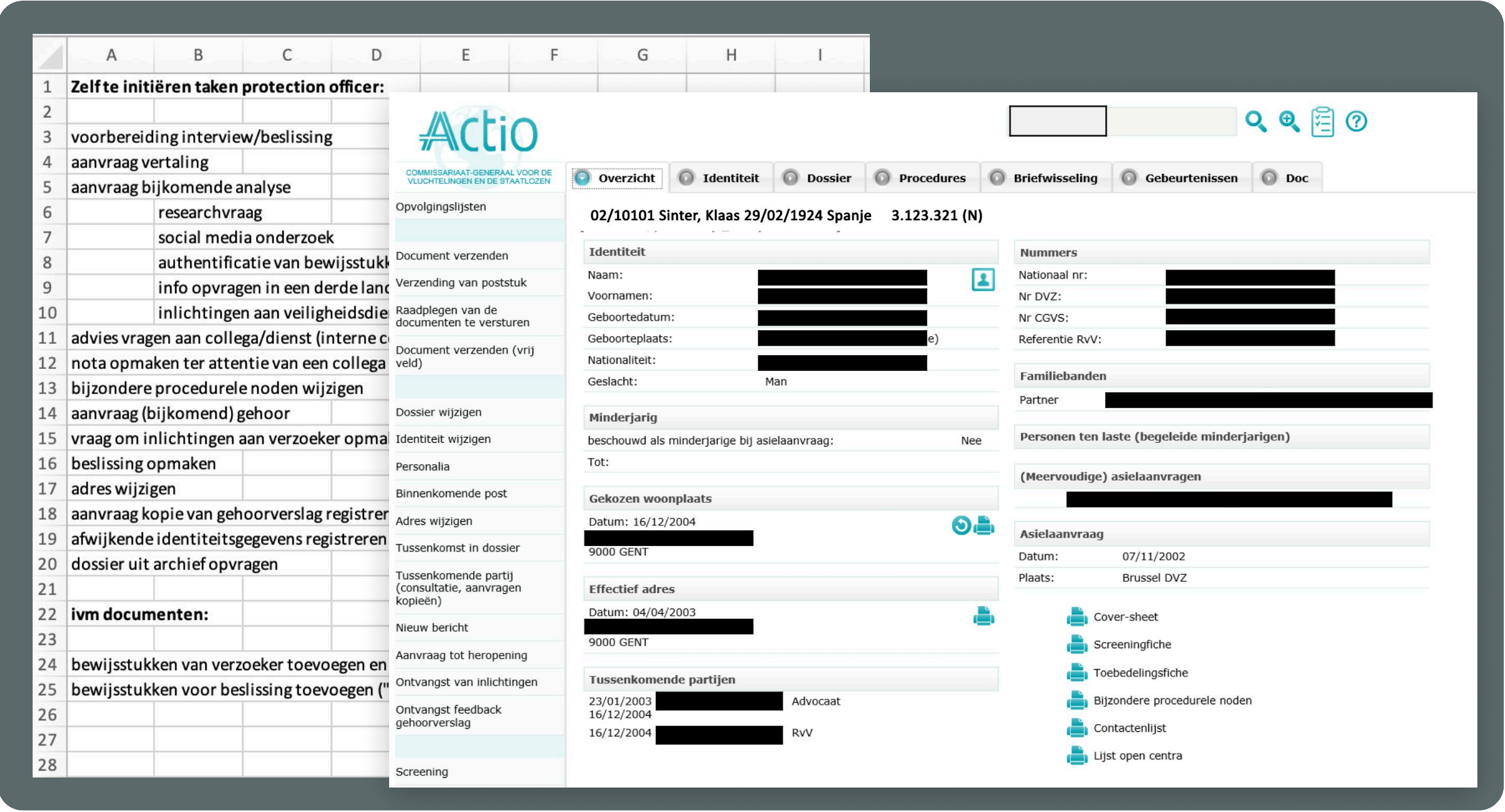
Card sorting game + User testing room



Screening workflow deepdive

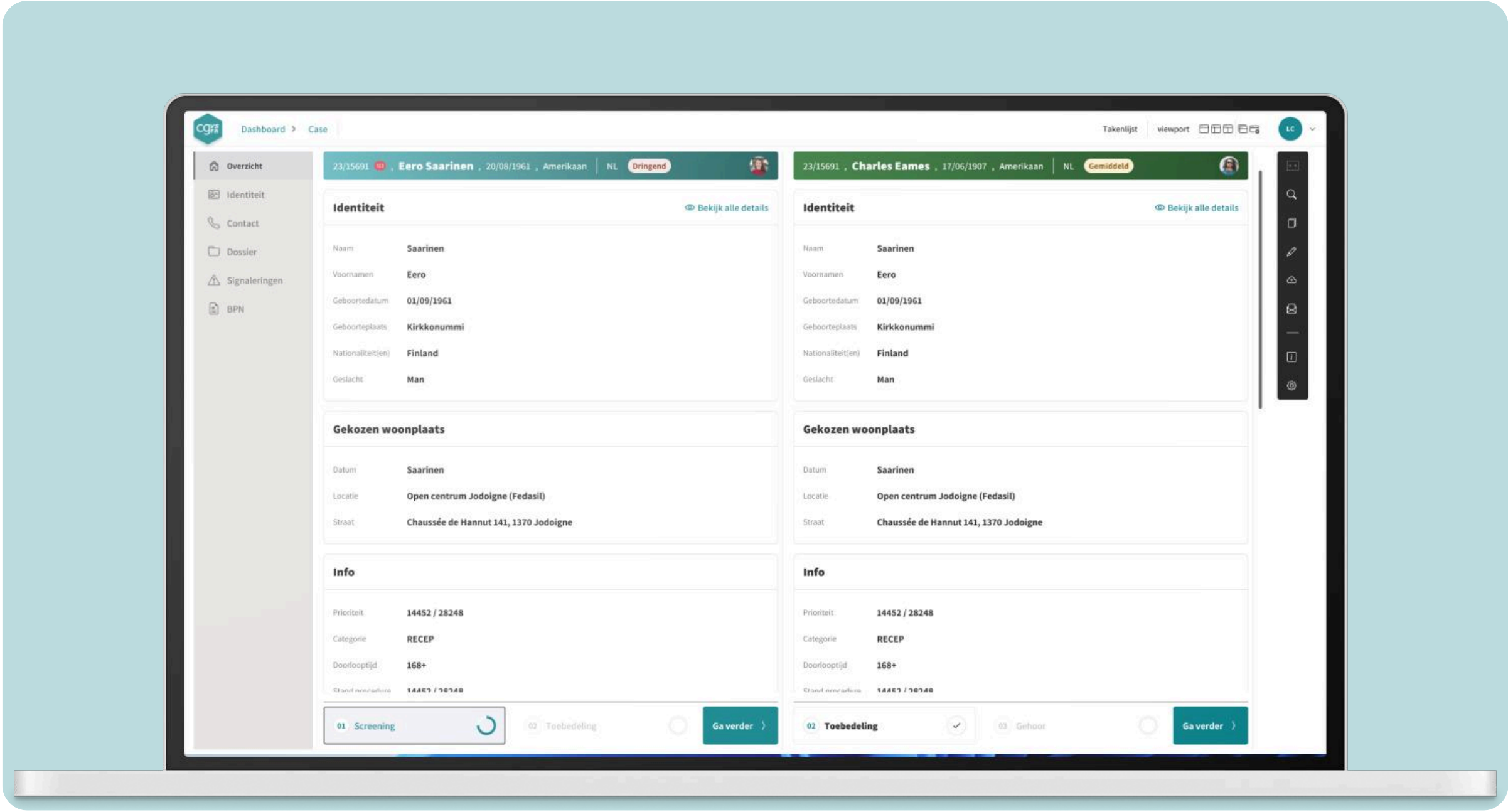
My role:
Interaction Design + Usability Testing

Before



- No Guided flow
- Easy to skip steps
- Manual data entry
- 45 min/dossier
- 12% error rate

After



- Progress bar
- Auto-checklist
- Side-by-side comparison
- Smart validation
- 18 min (-60%)
- 3% error rate (-75%)

Proven successes

Usability Proven

- 92% task success (Maze n=62)
- -60% task time in prototype tests
- Isabelle: "Goed gestructureerd" (was Excel)

Stakeholder alignment

- 7 orgs signed off on MVP
- Evidence-based decisions (vs 4h debates)
- Roadmap approved for Phase 2

Technical Feasibility

- 80+ screens designed, WCAG AA compliant
- Angular + DVZ DS integration validated
- API specs defined (DVZ, RvV)

Projected Impact

- €14.8M/year savings (scanning FTE reduction)
- 28-day avg processing (vs 45 days)
- 400 FTE reskilling opportunity

Thank you for watching, here are 3 things I learned from this:

Politics

Navigating dysfunction

7-org politics → Evidence-based decisions
4h meetings → Structured pre-reads + logs
Ego-driven → Data-driven

Financials

MVP under pressure

- EU deadline, high stakes
- Proved feasibility despite chaos
- Knew when to leave (toxic > productive)

Proces

Inherited systems

- Adapted, didn't rebuild (pragmatic)
- WCAG AA maintained
- Constraints ≠ excuses

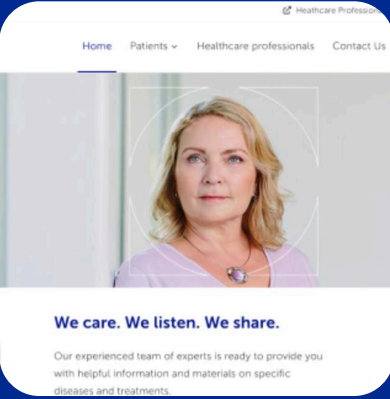
Other cases

Contact
cases.liebensmcedric.com
mail@liebensmcedric.com
+32 479 40 90 73

UX researcher | UCB Pharma

From medical Jargon to patient empowerment

[View Case](#)



Design system architect | Arxus

From manual chaos to automated scale

[View Case](#)

