



## Agentschap Ondernemen centraliseert kennis en verbetert dienstverlening aan bedrijven



www.net-it.be  
tel +32 (0)9 361 82 33  
sales@net-it.be

land: België

sector: overheid

### profiel

Het Agentschap Ondernemen is een Vlaams overheidsagentschap dat de beleidsdomeinen Economie, Wetenschap en Innovatie ondersteunt. Het is ontstaan in 2009 bij de samensmelting van het Agentschap Economie en het Vlaams Agentschap Ondernemen. De organisatie telt 280 medewerkers.

### uitdaging

De verschillende diensten binnen het Agentschap Ondernemen werkten met een eigen ontwikkeld beheersysteem dat na 14 jaar aan vernieuwing toe was. Bepaalde afdelingen met specifieke opdrachten werkten met aparte databases zodat het moeilijk was om op een efficiënte manier alle beschikbare informatie te delen. Gegevens werden ook

Het Agentschap Ondernemen gebruikt Microsoft Dynamics CRM Online, op maat aangepast door Net IT, als centrale kennisdatabase voor alle diensten. Het agentschap gebruikt de software om zijn kerntaken te organiseren, zoals de behandeling van vragen, informatieverstrekking aan bedrijven en de organisatie van evenementen. Die processen verlopen nu op een uniforme en gestructureerde manier die alle gewenste mogelijkheden biedt voor opvolging. Dat komt de kwaliteit van de dienstverlening ten goede.

Het nieuwe informatiesysteem bevat naast interne contactgegevens ook alle beschikbare contacten bij de klanten. Die dienen als vertrekpunt waaronder alle contactmomenten worden opgeslagen, zoals gestelde vragen, e-mails, deelname aan evenementen en registratie voor nieuwsbrieven. Medewerkers die op bedrijfsbezoek gaan, bijvoorbeeld, kunnen dus eerst die voorgeschiedenis bekijken.

Dankzij de gecentraliseerde aanpak kon Net IT workflows instellen en het nieuwe CRM-systeem koppelen aan onder meer de Verrijkte Kruispuntbank voor Ondernemingen. Dat levert meer efficiëntie op, minder tijdverlies en minder risico op foute gegevens. Op korte termijn krijgen alle 280 medewerkers een volledig zicht op hun klanten door de bijkomende integratie van systemen die vroeger afzonderlijk functioneerden.

Microsoft Dynamics CRM Online

nog vaak manueel ingevoerd, wat het risico op fouten groter maakte. Daarom ging het Agentschap Ondernemen op zoek naar een nieuw centraal CRM-systeem waarin het alle contactinformatie van de nieuwe organisatie zou kunnen bewaren en delen.

## oplossing

Het consortium HP-Belgacom, ICT-leverancier voor de Vlaamse overheid, nam Net IT onder de arm voor de realisatie van dit project. Net IT hevelde alle bestaande informatie uit het oude CRM-systeem over naar Dynamics CRM Online. De software werd aangepast, de werkingsprocessen en het informatiebeheer werden in detail herbekeken en geoptimaliseerd.

## voordelen

- Efficiënter samenwerken en informatie delen, tijdswinst, focus op business
- Centraal systeem met correcte, up-to-date informatie
- Betere klantenservice, kennisbeheer
- Samenwerking met andere organisaties
- Gegevensinvoer vanuit de VKBO (Verrijkte Kruispuntbank voor Ondernemingen) als authentieke bron
- Cloudsoftware zonder infrastructuuronderhoud, met hoge beschikbaarheid
- Alles werkt vanuit het vertrouwde Microsoft Outlook, gebruiksvriendelijke software

## software&services

Servers

Developer Tools

Windows

Windows Azure

Desktop Applications

Business Solutions

Online Services

Dynamics CRM Online

Microsoft Services

Microsoft Technologies

Microsoft Security

Het Agentschap Ondernemen is overgestapt naar een nieuw centraal informatiesysteem. De contactgegevens, de informatieaanvragen, het e-mailverkeer, contactmomenten en andere gegevens van hun klanten zijn daarin opgeslagen. Het agentschap gebruikt daartoe Microsoft Dynamics CRM Online, dat door Net IT aangepast werd aan de interne werking.

Die geoptimaliseerde versie van Microsoft Dynamics CRM Online kreeg de naam KRIS, wat staat voor Klant en Relatie Informatie Systeem. "KRIS omvat informatie over klantencontacten, behandeling van vragen en informatieverstrekking, plus daarnaast een evenementenmodule", zegt Luc Boone, ICT Manager van het Agentschap Ondernemen. "Elke vraag die behandeld wordt door ons contactcenter, elke e-mail die men ontvangt of verstuurt en alle overige relevante informatie wordt in KRIS geregistreerd, net als de inschrijvingen voor onze nieuwsbrieven en evenementen." De software controleert daarbij automatisch of bepaalde personen al bewaard werden in de databank en geeft een waarschuwing om dubbel ingevoerde contactgegevens te vermijden. Wanneer klanten hun gegevens zelf aanpassen, worden die wijzigingen grotendeels automatisch door KRIS overgenomen.

## Kennisdatabank opbouwen

Informatieaanvragen aan het Agentschap Ondernemen komen op verschillende manieren terecht bij het contactcenter, een accountmanager of een afdeling. De vragen worden in KRIS geregistreerd en ook de behandeling ervan wordt georganiseerd via KRIS. Het systeem laat toe om per expertisedomein de juiste persoon te vinden om een vraag te behandelen. Bij de afhandeling kan men gebruik maken van kennisfiches. Die fiches bevatten specialistische informatie en richtlijnen over het beantwoorden van vragen per onderwerp.

"De opvolging van elke vraag, bijvoorbeeld een afspraak maken, de vraag doorverwijzen naar een specialist, e-mails of brochures sturen, houden we bij in KRIS", zegt Luc Boone. "Door alles te registeren, kunnen we een kennisdatabank uitbouwen, gegroepeerd per thema. We kunnen nu ook detailrapporten voor het management genereren. Op basis daarvan kan de directie de organisatie verder verfijnen."

## Betere gegevens, betere dienstverlening

Luc Boone: "Het management kan via de software ook de werking van ons contactcenter en de afhandeling van de vragen opvolgen om de kwaliteit van onze dienstverlening te waarborgen." De bedrijfsgegevens in KRIS komen uit de Verrijkte Kruispuntbank van Ondernemingen (VKBO). Zo beschikt het agentschap altijd over de officiële bedrijfsinformatie, die bovendien 's nachts wordt bijgewerkt wanneer de gegevens in de VKBO wijzigen.



Luc Boone, ICT Manager van het Agentschap Ondernemen: "Door veel meer informatie te delen met collega's en tussen onze verschillende afdelingen, werken we efficiënter en correcter."

### Informatieverspreiding via evenementen

Informatieverstrekking aan bedrijven is een van de kerntaken van het Agentschap Ondernemen en daarvoor richt men frequent allerlei evenementen in. De organisatie van infosessies, voordrachten en andere verloopt via KRIS. "Ook in de evenementenmodule staan de klanten centraal", zegt Sam Vanderstraeten, projectmanager bij Net IT. "Voor het versturen van de uitnodigingen komt alle informatie uit KRIS. Eerst kan men het doelpubliek selecteren op basis van een aantal filtercriteria zoals commerciële activiteiten of gestelde vragen. Wanneer men de uitnodigingsmails verstuurt, kan men een link bijvoegen naar een online inschrijvingsformulier. Bedrijfs- en contactgegevens staan dan al vooraf ingevuld. Inschrijvingen komen automatisch in KRIS terecht. Dat beperkt het manuele werk aan de kant van de bedrijven en bij het Agentschap Ondernemen zelf. Met andere woorden: meer efficiëntie, minder tijdverlies en minder risico op foute gegevens."

Alles wat bij de organisatie van een evenement komt kijken, verloopt nu via de evenementenmodule: uitnodigingen, opt-in en opt-out mogelijkheden, herinneringsmails, inschrijvingsformulieren, het afdrukken van bezoekerslijsten en badges, het boeken van sprekers, lunch en lokalen, plus achteraf bedankingsmails met de informatie van de bijgewoonde sessie en tevredenheidsenquêtes. Aangezien alles via cloudsoftware draait, kan men eventueel

een externe organisator online toegang geven tot specifieke gegevens.

### Dienstoverschrijdend werken

Het uitrollen van de software gebeurde dienst per dienst. Het Agentschap Ondernemen omvat immers heel wat diensten, waaronder de dienst Ruimtelijke Ordening, de dienst Economisch Ondersteuningsbeleid, EFRO, de communicatiedienst, de Inspectie Economie en Design Vlaanderen. "Een van de uitdagingen was om de gebruikers te overtuigen van de meerwaarde van een dienstoverschrijdend systeem", zegt Luc Boone. "Vele diensten werken op een eigen manier, met een aparte database. Het Vlaams Agentschap Ondernemen (VLAO) werkte vroeger met een centraal informatiesysteem, maar na de fusie van VLAO met het Agentschap Economie dienen we een nieuw systeem te zoeken dat de noden van de nieuwe organisatie beter beantwoordt voor alle medewerkers."

"We weigerden om de bestaande applicaties, met in het bijzonder het bestaande CRM, na te bouwen in de nieuwe software", zegt Luc Boone. "We hebben dan ook heel wat onderdelen geschrapt die niet of amper werden gebruikt en andere toegevoegd om de processen van het agentschap te optimaliseren." Daartoe werkte Net IT volgens de zogenaamde agile scrum projectmethodologie. "Die zorgt ervoor dat de gebruikers heel snel met de nieuwe software aan de slag konden en het voor iedereen duidelijk is wat het resultaat zal zijn", aldus Jan Hofman, direc-



Sam Vanderstraeten

"Heel wat gegevens op online formulieren staan nu vooraf ingevuld. Dat beperkt het manuele werk aan de kant van de bedrijven en bij het Agentschap Ondernemen zelf. Met andere woorden: meer efficiëntie, minder tijdverlies en minder risico op foute gegevens."

#### voor meer informatie

Voor meer informatie over de beschreven producten en diensten van Microsoft, bel naar +32 (0)2 503 31 13 of bezoek [www.microsoft.be/cases](http://www.microsoft.be/cases). U vindt er andere bedrijven die soortgelijke toepassingen gebruiken.

Voor meer informatie over Net IT, bel naar +32 (0)9 361 82 33 of bezoek [www.net-it.be](http://www.net-it.be)

Voor meer informatie over het Agentschap Ondernemen, bezoek [www.agentschapondernemen.be](http://www.agentschapondernemen.be)

teur van Net IT. De bedoeling van scrum is om zo snel mogelijk alle basisfuncties in orde te hebben in een werkbaar systeem. Extra functies en andere mogelijkheden worden nadien aan een maandelijks ritme toegevoegd. Dat verkort de implementatie en maakt de software veel beter aangepast aan de concrete werkwijze van de gebruikers. Luc Boone: "We konden het nieuwe systeem na één jaar, inclusief analyse en ontwikkeling, in gebruik nemen. Die korte doorlooptijd is te danken aan de goede competenties van onze leveranciers en het interne team."

Naast Microsoft Dynamics CRM Online –aangepast tot KRIS– gebruikt het Agentschap Ondernemen ook de cloudsoftware Windows Azure. Die dient voor de portaal-site, voor de gegevenssynchronisatie met externe bronnen zoals het VKBO, GIS, en het documentenbeheer dat gekoppeld is aan KRIS.

#### Sterke integratie met Outlook

De integratie met Microsoft Outlook was naast het gebruiksgemak een van de redenen waarom het Agentschap Ondernemen koos voor Microsoft Dynamics CRM Online. "We wilden geen extra applicatie maken, aldus Ivo Peeters, databasebeheerder bij het Agentschap Ondernemen. "De gebruikers zien KRIS gewoon als extra tabblad in Outlook staan." Het Agentschap Ondernemen tracht iedereen te sensibiliseren om informatie van nieuwe contactpersonen of bedrijven meteen en zo volledig mogelijk in te voeren.

Wanneer iedereen de nieuwe werkwijze onder de knie heeft, zal het Agentschap Ondernemen ook meer gaan samenwerken met andere organisaties. Op langere termijn zullen bedrijven zelf kunnen inloggen, zodat ze bijvoorbeeld kunnen bekijken wat de status is van hun vraag.

#### Betere processen en workflows

"Door te kiezen voor een cloudplatform hoeven we ons op de ICT-afdeling niet meer bezig te houden met bits en bytes maar kunnen we ons concentreren op de *business* van onze organisatie", zegt Luc Boone. "We optimaliseren onze werkingsprocessen en informatiebeheer, we leggen betere organisatiebrede workflows vast en we ondersteunen de gebruikers. Die worden steeds meer verlost van routinetaken. Door veel meer informatie te delen met collega's en tussen onze verschillende afdelingen, werken ze bovendien efficiënter en correcter. Zo kunnen we onze klanten -de bedrijfswereld- beter van dienst zijn."