

Klantverhaal

Agentschap Innoveren & Ondernemen werkt beter, slimmer en meer klantgericht dankzij CRM

Het Agentschap voor Innoveren & Ondernemen is hét aanspreekpunt voor alle ondernemers in Vlaanderen. Ze stimuleren en ondersteunen innovatie en ondernemerschap en dragen bij aan een gunstig ondernemersklimaat. Digitale transformatie is een prioriteit bij het Agentschap voor Innoveren & Ondernemen. Naast de ambitie om de beleidsnota 'Vlaanderen Radicaal Digitaal' van de Vlaamse overheid te realiseren, willen ze uitgroeien tot een klantgerichte en door data aangevoerde organisatie.

Zo willen ze het voor elke ondernemer mogelijk maken om subsidies en financieringen digitaal aan te vragen en te beheren. Zonder dat hierbij de informatie die de overheid al kent, telkens opnieuw moet worden ingegeven.

Nood aan een moderne, digitale werkplek

Het Agentschap voor Innoveren & Ondernemen is op 1 januari 2016 ontstaan uit de fusie tussen de agentschappen 'Agentschap Ondernemen' en 'IWT'. Al van voor de fusie in 2016 gebruikte het 'Agentschap Ondernemen' Microsoft Dynamics CRM Online als centrale kennisdatabase, op maat aangepast door Net IT.

De fusie tussen het 'Agentschap Ondernemen' en 'IWT' bracht onvermijdelijk veranderingen met zich mee in de

organisatiestructuur. De verschillende manier van werken van de samengevoegde teams diende gestroomlijnd te worden. Hiervoor werd een onafhankelijke technologie-expert ingeschakeld voor advies omtrent de te ontwikkelen werkplek. Al snel bleek Microsoft Dynamics 365 in combinatie met Office 365 en Sharepoint het meest aangewezen.

Snel, slim en efficiënt werken

Met Microsoft Dynamics 365 als de centrale toepassing voor klantrelatie- en informatiebeheer hebben alle medewerkers nu altijd toegang tot dezelfde informatie. Belangrijke informatie die ze nodig hebben om efficiënt te kunnen werken: om aanvragen te behandelen, informatie te verstrekken aan bedrijven en evenementen te organiseren.

Luc Boone, CRM Program Manager bij het agentschap: "Dankzij CRM verlopen de werkingsprocessen op een uniforme en gestructureerde manier. Door informatie te delen met collega's en tussen onze afdelingen, werken we efficiënter en correcter. Dat zorgt dan weer voor een betere kwalitatieve dienstverlening."

“Door informatie te delen met collega's en tussen onze afdelingen, werken we efficiënter en correcter”

Luc Boone
CRM Program Manager



Microsoft Dynamics 365 in de cloud

Het agentschap kiest bewust voor Microsoft Dynamics in de cloud. Ten eerste omdat het zo is vrijgesteld van het beheer van een ingewikkelde IT-infrastructuur. Ten tweede omdat het de ontwikkeling voortaan volledig kan uitbesteden aan Net IT.

“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.”

Online dossierbeheer

Net IT ontwikkelde ook een module voor het online beheer van de verschillende soorten subsidie- en financieringsaanvragen. De module omvat automatische e-mailberichtgeving naar de aanvragers en stakeholders, vergaderbeheer van jury's, documentgeneratie en automatische generatie van het betalingschema. Concreet, de ondernemer vraagt een subsidie aan via de website van het Agentschap Innoveren & Ondernemen. De aanvraag wordt automatisch in Microsoft Dynamics 365 geregistreerd, toegewezen aan de juiste medewerkers voor beoordeling en terug bevestigd aan de ondernemer.

“In de CRM-toepassing worden meer dan 1400 subsidie-aanvragen gelijktijdig behandeld.”

Luc Boone
CRM Program Manager



“In de CRM-toepassing worden momenteel meer dan 1400 subsidie-aanvragen gelijktijdig behandeld”, zegt Luc Boone. “De medewerkers hebben zicht op de status van elk dossier, ze zien onmiddellijk wat de volgende stap is en ze hebben direct toegang tot alle nodige informatie voor de verdere afhandeling van het dossier.” Dankzij het flexibele en modulaire design van de toepassing kan het agentschap tientallen verschillende processen voor subsidiebeheer in één beheersysteem beheren.

Digitaal evenementenbeheer

Het agentschap organiseert ook regelmatig infosessies en voordrachten voor haar klanten. Alles wat bij de organisatie van een evenement komt kijken, verloopt via een specifieke evenementenmodule in CRM: 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.

Luc Boone: “Wanneer we de uitnodigingsmails versturen, kunnen we een link bijvoegen naar een online inschrijvingsformulier. Bedrijfs- en contactgegevens staan dan al vooraf ingevuld. Inschrijvingen komen automatisch in CRM terecht. Dat beperkt het manuele werk aan de kant van de ondernemingen en bij onze medewerkers.”

Sterke integraties met andere databronnen

Op basis van de gecentraliseerde aanpak koppelde Net IT de CRM-toepassing ook met externe bronnen, zoals het VKBO (Verrijkte Kruispuntbank voor Ondernemingen) en Graydon. Luc Boone: “Zo hebben de werknemers direct toegang tot de recentste gegevens van elke onderneming. Dat levert minder opzoekingswerk, minder tijdverlies en minder risico op foute gegevens.”