

## Klantverhaal

# Agentschap Innoveren & Ondernemen werkt beter, slimmer en meer klantgericht dankzij digitale werkplek

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

Zo maakte VLAIO het voor elke ondernemer mogelijk om steundossiers digitaal in te dienen. Zonder dat hierbij informatie die de overheid al kent, opnieuw moet worden ingegeven.

## Digitale werkplek die echt ondersteunt

VLAIO ontstond in 2016 uit de fusie van de agentschappen 'Agentschap Ondernemen' en 'IWT'. Deze fusie bracht onvermijdelijk tal van veranderingen met zich mee. De verschillende manieren van werken van de samengevoegde teams werden gestroomlijnd en Net IT ontwikkelde de nieuwe digitale werkplek op basis van Microsoft Dynamics 365 in combinatie met Office 365 en Sharepoint. VLAIO investeerde de voorbije jaren in bedrijfstoepassingen die de werking ondersteunen van 370 medewerkers.

## Snel, slim en efficiënt werken

Met Microsoft Dynamics 365 als de centrale toepassing voor klantrelatie- en informatiebeheer hebben alle medewerkers altijd toegang tot de nodige informatie.

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

## Bewuste keuze voor private cloud

Het agentschap kiest bewust voor Microsoft Dynamics in een private cloud model waarbij VLAIO voor het beheer van de ingewikkelde IT-infrastructuur samenwerkt met Microsoft Gold partner 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 kerntaken van onze organisatie", zegt Luc Boone. "We optimaliseren onze werkingsprocessen en informatiebeheer, we leggen betere organisatiebrede workflows vast en we ondersteunen de gebruikers. Dankzij automatisatie worden zij steeds meer verlost van routinetaken."



De adviseurs kunnen zich hierdoor focussen op de beoordeling en behandeling van dossiers. Zij vinden in de Dynamics toepassing alle informatie en functies terug die nodig zijn om hun taak efficiënt te kunnen uitvoeren waarbij men de toepassing niet hoeft te verlaten.

## Online opvolging steundossiers

Net IT ontwikkelde ook een module voor het online beheer van de verschillende soorten steundossiers. De module omvat automatische e-mailberichtgeving naar de aanvragers en stakeholders, vergaderbeheer van jury's, documentgeneratie en automatische generatie van het betalingsschema.

Concreet, de ondernemer vraagt steun 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 indiener(s).

"In de CRM-toepassing worden momenteel meer dan 1400 dossiers 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."

Dankzij het flexibele en modulaire design in Microsoft Dynamics 365, kan het agentschap tientallen processen voor verschillende steundossiers in één toepassing beheren.

## Digitaal evenementenbeheer

Het agentschap organiseert ook regelmatig infosessies en voordrachten. Alles wat bij de organisatie van een evenement komt kijken, verloopt via een specifieke evenementenmodule in CRM: versturen van uitnodigingen naar doelgroepenlijsten, inschrijvingsformulieren, genereren en versturen van e-tickets voor check-in op het evenement, het afdrukken van bezoekerslijsten en badges, plus achteraf tevredenheidsenquêtes en bedankingsmails met informatie over de bijgewoonde sessies. 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."

## Sterk geïntegreerd

Informatie uit het systeem is op een geautomatiseerde manier gekoppeld met andere applicaties en databronnen.

Dankzij de koppeling van VLAIO's Dynamics 365 toepassing met het VKBO (Verrijkte Kruispuntbank voor Ondernemingen) beschikken de medewerkers over een directe toegang tot de recentste gegevens van elke onderneming. "Dat levert minder opzoekingswerk, minder tijdverlies en minder risico op foute gegevens." zegt Luc Boone.

Andere voorbeelden van integraties zijn de online opvolging van steundossiers door de aanvragers via het e-loket voor ondernemingen (integratie via DOSIS), geautomatiseerde betalingen dankzij koppeling met OraFin (het betaalsysteem van de Vlaamse Overheid), integratie met Graydon-gegevens voor automatische financiële analyse van bedrijven en een complete integratie met het extranet dat het inwinnen van externe adviezen ondersteunt.

## Vertrouwen in Net IT

VLAIO leerde Net IT al een 10-tal jaar geleden kennen. Luc Boone: "Het feit dat VLAIO vandaag nog steeds samenwerkt met Net IT is een bewijs van het vertrouwen in zowel de projectaanpak als de technische kennis van Net IT om VLAIO te helpen bij de verdere uitbouw van een innovatief en datagedreven agentschap. De weg is niet altijd vlak maar voor alle uitdagingen tot op heden hebben we steeds in een goede constructieve verstandhouding naar de beste oplossing gezocht... en gevonden!"

**“Het feit dat VLAIO vandaag nog steeds samenwerkt met Net IT is een bewijs van het vertrouwen...”**

Luc Boone  
CRM Program Manager

