

Klantverhaal

Informatie Vlaanderen streeft naar vereenvoudiging en digitalisering via CRM

Informatie Vlaanderen is het digitale agentschap van de Vlaamse overheid. Hun ambitie en missie is om de digitalisering van de overheidsdienstverlening in Vlaanderen verder uit te bouwen. Dit doen zij door allerlei processen binnen de Vlaamse overheid en lokale besturen te vereenvoudigen en te automatiseren. Door verschillende databronnen slim met elkaar te verbinden, kunnen zij burgers, bedrijven en organisaties een betere dienstverlening aanbieden.

Flotte en klantvriendelijke dienstverlening

Bart Coessens, relatiebeheerder bij Informatie Vlaanderen, vertelt: "Sinds 2015 werken we met Microsoft Dynamics. Vroeger hielden wij ons klantenbestand bij in een Access-databank en verschillende Excel-bestanden. Omdat wij 60.000 contacten en 4.344 bedrijven in ons klantenbestand hebben staan, voldeden Access en Excel niet meer. Daarom beslisten we in 2015 op zoek te gaan naar een CRM-systeem".

Als technisch verantwoordelijke kon Bart andere afdelingen overtuigen om ook alle aparte, generieke mailboxen van medewerkers te laten binnenstromen in CRM. Bart: "Het probleem van "Ik ben 3 weken met verlof, dus de klant moet 3 weken wachten op een antwoord" werd dankzij CRM opgevangen. Doordat alle e-mails en vragen van klanten nu binnenkomen in CRM, kunnen de aanwezige

helpdeskmedewerkers klantvragen sneller opvolgen en afhandelen. We garanderen in principe binnen de drie werkdagen een antwoord."

Nood aan betere organisatie van jaarlijkse trefdag

Elk jaar organiseert Informatie Vlaanderen een trefdag. Tijdens dit event stelt het agentschap haar producten en diensten voor aan klanten via verschillende infosessies en workshops. Bart: "Elk jaar opnieuw bekijken we hoe we onze klanten zo goed mogelijk kunnen ontvangen op de trefdag. Zo wilden we enkele jaren geleden afstappen van een complexe inschrijving waarbij klanten zich eerst moesten aanmelden en een volledige profielpagina moesten doorworstelen. Bovendien wilden we op de dag van het event geen tientallen balies meer met daarboven alle letters van het alfabet, waarbij bezoekers in de juiste rij moesten gaan staan om hun persoonlijke badge te ontvangen."

“Net IT pakte alles zeer professioneel aan, gaande van analyse, inschatting, ontwikkeling tot oplevering.”

Bart Coessens
Relatiebeheerder bij Informatie
Vlaanderen



Tijdens een gesprek bij Net IT begin 2017 kwam de problematiek ter sprake. "Tijdens dat gesprek vertelde Net IT ons dat zij voor het Agentschap Innoveren en Ondernemen een reeks ontwikkelingen hadden uitgevoerd binnen de eventmodule bovenop Microsoft Dynamics", verduidelijkt Bart. Net IT bracht Informatie Vlaanderen hiervoor

in contact met Luc Boone, CRM Program Manager van het Agentschap Innoveren en Ondernemen. In het kader van 'delen met elkaar binnen de Vlaamse overheid' besliste het Agentschap Innoveren en Ondernemen om haar eventmodule plus de specifieke ontwikkelingen te delen met Informatie Vlaanderen. "Op deze manier is het een win-win situatie voor iedereen en gaan we er met z'n allen op vooruit", zegt ook Tom Van Herck, eventmanager bij Informatie Vlaanderen.

Perfekte oplossing binnen korte tijdspanne

Concreet wenste Informatie Vlaanderen de ontwikkelingen van het Agentschap Innoveren en Ondernemen te recupereren in haar Dynamics 365 Online-omgeving. Hiervoor namen zij Net IT onder de arm. Bart: "Net IT kreeg een strikte deadline om een perfect werkende eventmodule binnen onze eigen CRM-omgeving op te leveren. Ik moet eerlijk toegeven dat dit spannend was voor ons."

Volgens Informatie Vlaanderen is Net IT erin geslaagd om binnen de korte tijdspanne een perfecte oplossing aan te leveren, binnen budget en tijd. "Net IT pakte alles zeer professioneel aan, gaande van analyse, inschatting, ontwikkeling, coaching bij testen tot oplevering. "Ook na oplevering bleef Net IT bereikbaar zodat er kort op de bal kon gespeeld worden bij problemen of onduidelijkheden", zegt Bart.

Succesvolle organisatie van Trefdag Digitaal Vlaanderen

Sinds 2017 verloopt de organisatie van de jaarlijkse trefdag een pak efficiënter en professioneler. Klanten kunnen zich eenvoudig online inschrijven via een publieke inschrijvingspagina en ook hun eigen programma van workshops en infosessies probleemloos samenstellen. De inschrijving komt vervolgens binnen in Dynamics 365 en wordt gevalideerd en goedgekeurd. Vervolgens krijgt de klant automatisch een bevestiging van zijn inschrijving via e-mail.

Tom Van Herck: "Het opzetten van een event in Dynamics 365 is eigenlijk heel eenvoudig. Er moeten een aantal zaken geconfigureerd worden en uiteindelijk leidt dat tot een URL die we kunnen versturen naar de mogelijke deelnemers. Daarbij hanteren we het principe: 'Vraag niet wat je al weet'. We

hebben van de mogelijke deelnemers hun naam, voornaam, e-mailadres, functie, organisatie en we zorgen ervoor dat dat op voorhand ingevuld is. Wanneer mensen een uitnodiging krijgen, dan hoeven ze die gegevens niet telkens opnieuw in te vullen."

Enkele dagen voor de start van de trefdag krijgt de bezoeker een herinneringsmail met daarin een aantal praktische afspraken. Tom legt uit: "Vroeger was dat de locatie, het tijdstip en een e-ticket met barcode. Sinds dit jaar is dat ook een persoonlijke link naar het online Thola-platform."

Trefdag volledig digitaal in 2020

Omwille van de coronacrisis moest Informatie Vlaanderen een volledig nieuw concept voor de trefdag bedenken. In 2020 ging de trefdag dan ook voor het eerst volledig digitaal door. Tom Van Herck: "We hebben er samen met Net IT voor gezorgd dat er vanuit de eventmodule een integratie via een API gemaakt werd met het Thola-platform. Zo kregen de meer dan 3000 bezoekers een persoonlijke url om deel te nemen aan de online trefdag."

"Dankzij de eventmodule van Net IT verloopt de organisatie van de Trefdag vlot en volledig digitaal: van de inschrijvingen tot de opvolging na het evenement. Alles verloopt vlekkeloos."

Tom Van Herck
Eventmanager bij Informatie Vlaanderen

