

Net•IT

Your CRM. Quality Matters.



**WORK
SMARTER**



**ENGAGE
YOUR CUSTOMER**



**TURN DATA
INTO ACTION**

Wie is Net IT?

Your CRM Partner. Quality Matters.



TOP Partner
Microsoft Dynamics 365
in België



+ 50
medewerkers



+ 600
projecten



Trusted partner for Customer Relationship Management



Uw CRM. Kwaliteit Telt.

Microsoft Dynamics 365



Uw CRM Partner

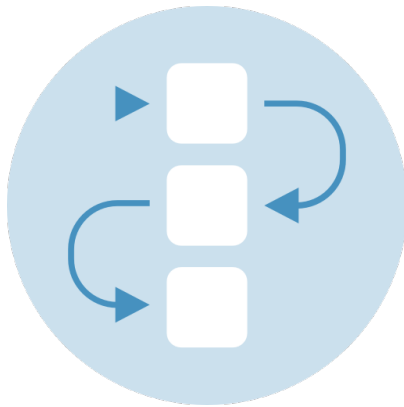


Gecertificeerde CRM consultants
Microsoft support



Gestructureerde werkingsprocessen
Interne cel voor kwaliteitsbeleid

Waarom kiezen voor Net IT?



**Uitgebreide ervaring bij
Vlaamse Overheid**



**Succesvolle
projecten**



**Technische
expertise**

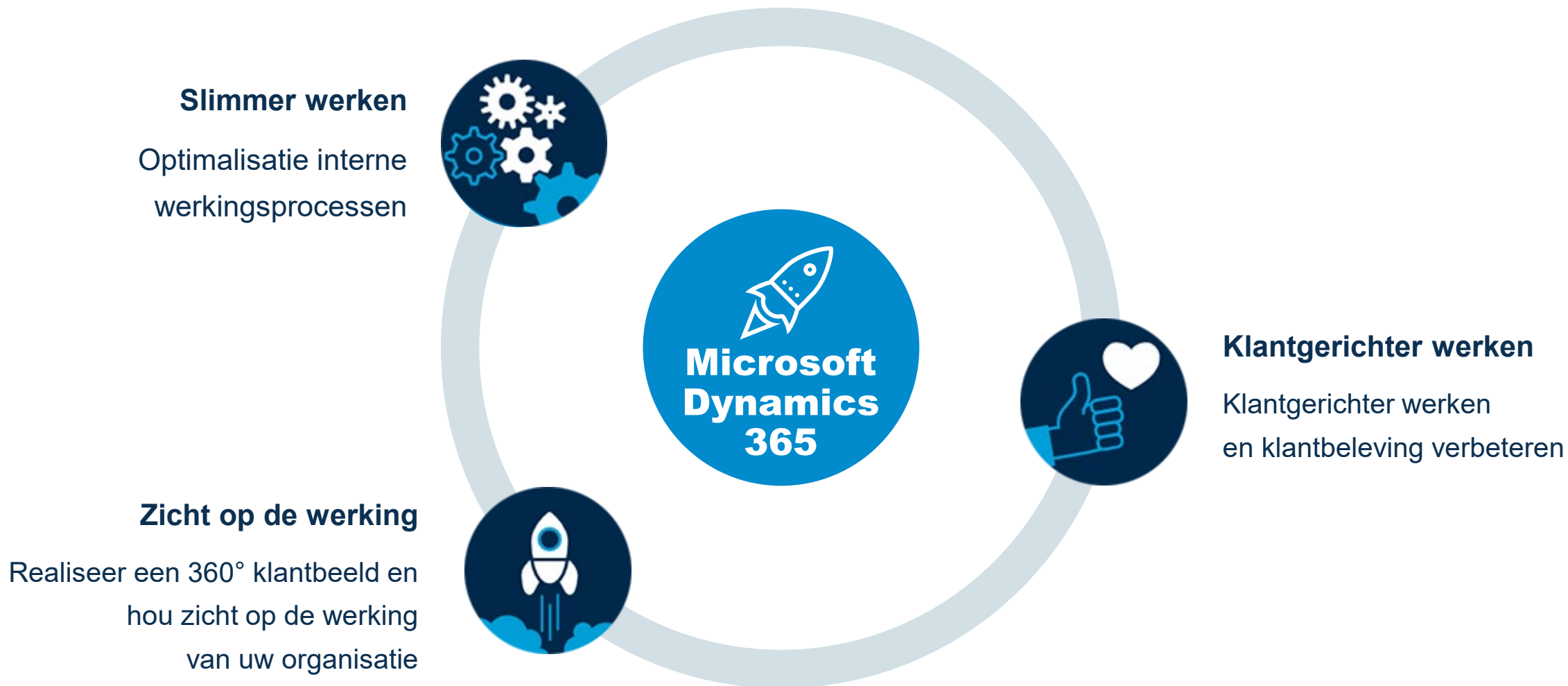


**Service Desk
Support**

Op deze vlakken maakt Net IT het verschil.

Wat doen we?

Focus op Microsoft Dynamics 365





Dynamics 365 Marketing = part of the Business Applications Solutions Eco-system



Dynamics 365



Sales



Marketing



Customer Service



Field Service



Talent



Customer Insights



Commerce



Finance



Operations

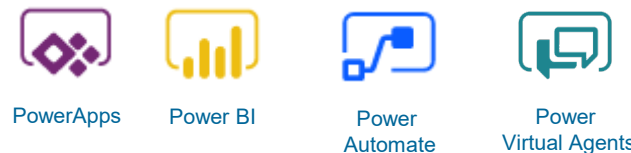
Office 365



LinkedIn

Sales Navigator
Talent

Power Platform



Common Data Service

Common Data Model / Dataverse
Services
API

Azure Services

- Compute
- Web & Mobile
- Internet of Things & Enterprise Integration
- Networking
- Databases
- Security & Identity
- Storage
- Intelligence & Analytics
- Developer Services
- Monitoring & Management

Security

Privacy

Microsoft Trust Center

Compliance

Transparency



Digitalisering
overheid

=

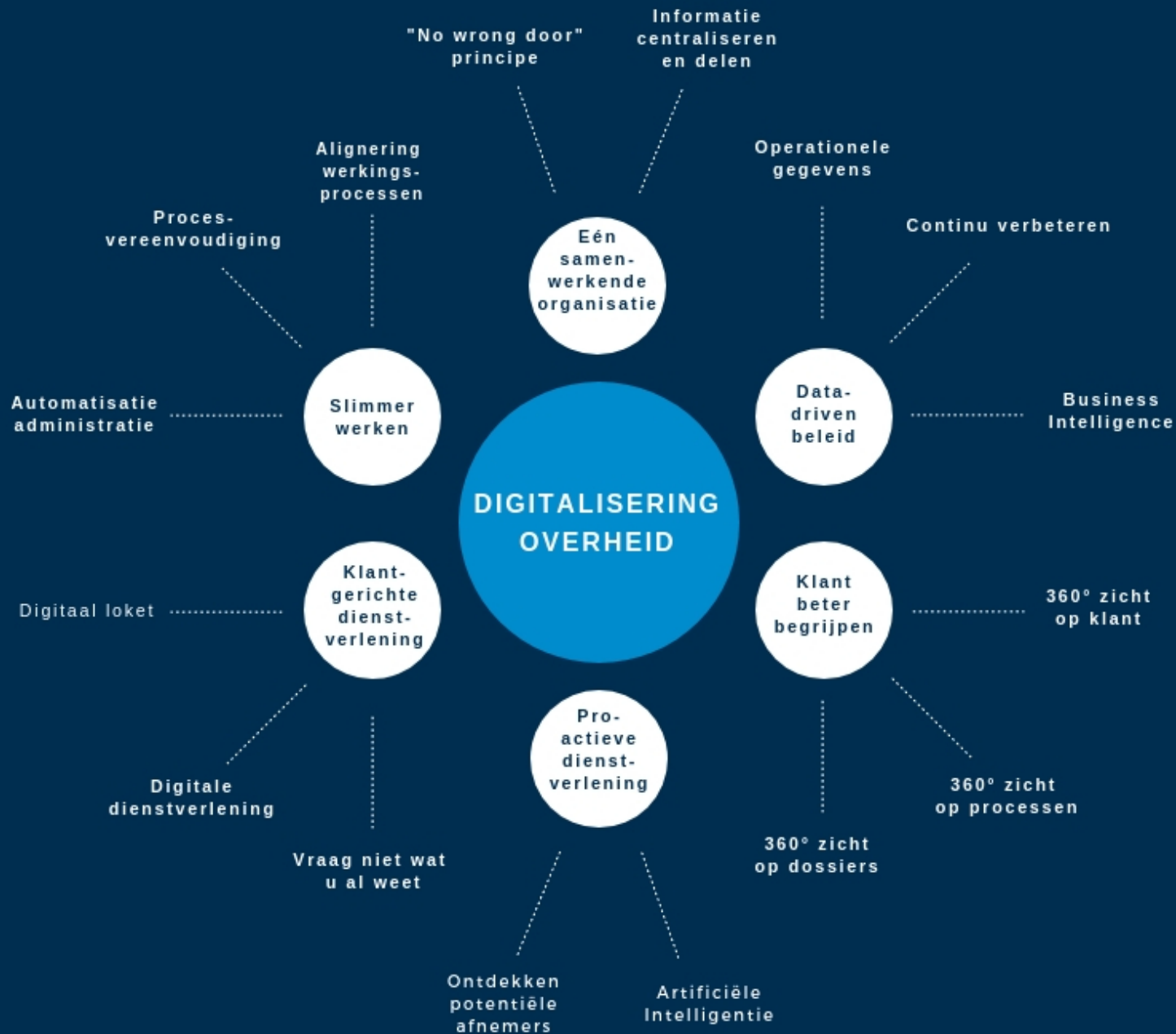


Slimmer
werken

+



Klant beter
begrijpen



Digitale transformatie mogelijk maken



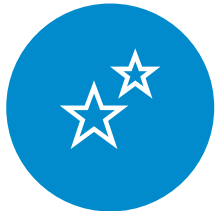
DIGITALISERING WERKING

Optimalisatie en automatisering van operationele processen om slimmer te werken.



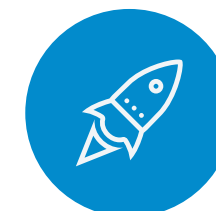
“MODERN WORKPLACE”

Voorzie uw medewerkers van de nodige tools die hen toelaten om creatief en productief te werken.



FOCUS OP KLANTERVARING

Stel de burger en onderneming centraal en realiseer betere klantbelevingen.



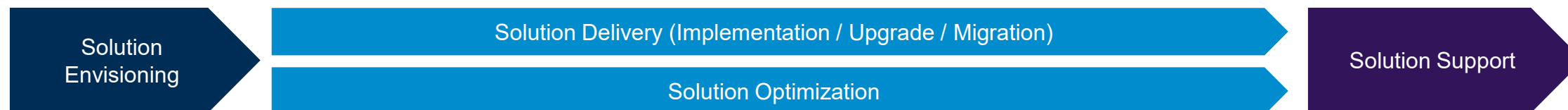
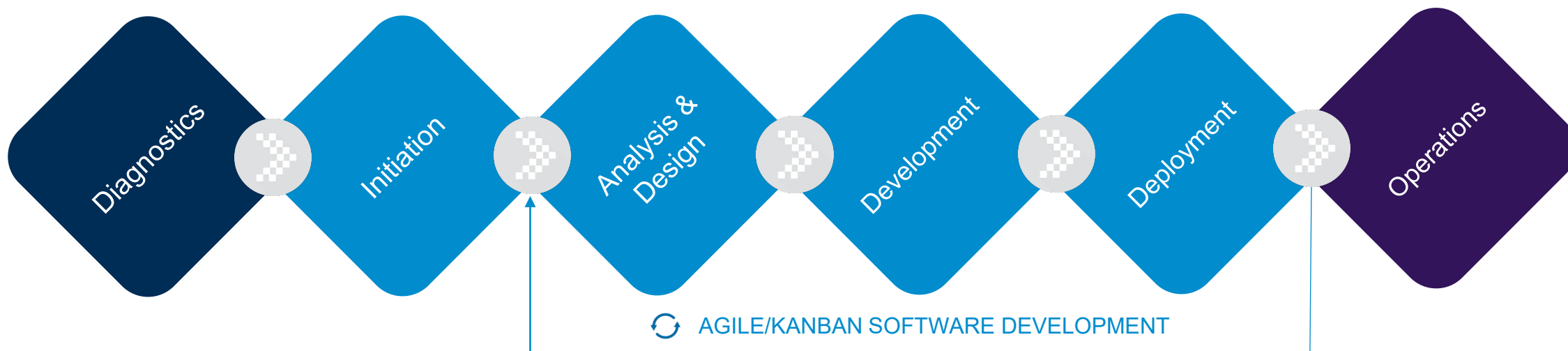
TRANSFORMEER DIENSTVERLENING

Digitale transformatie van de dienstverlening.

Hoe we werken

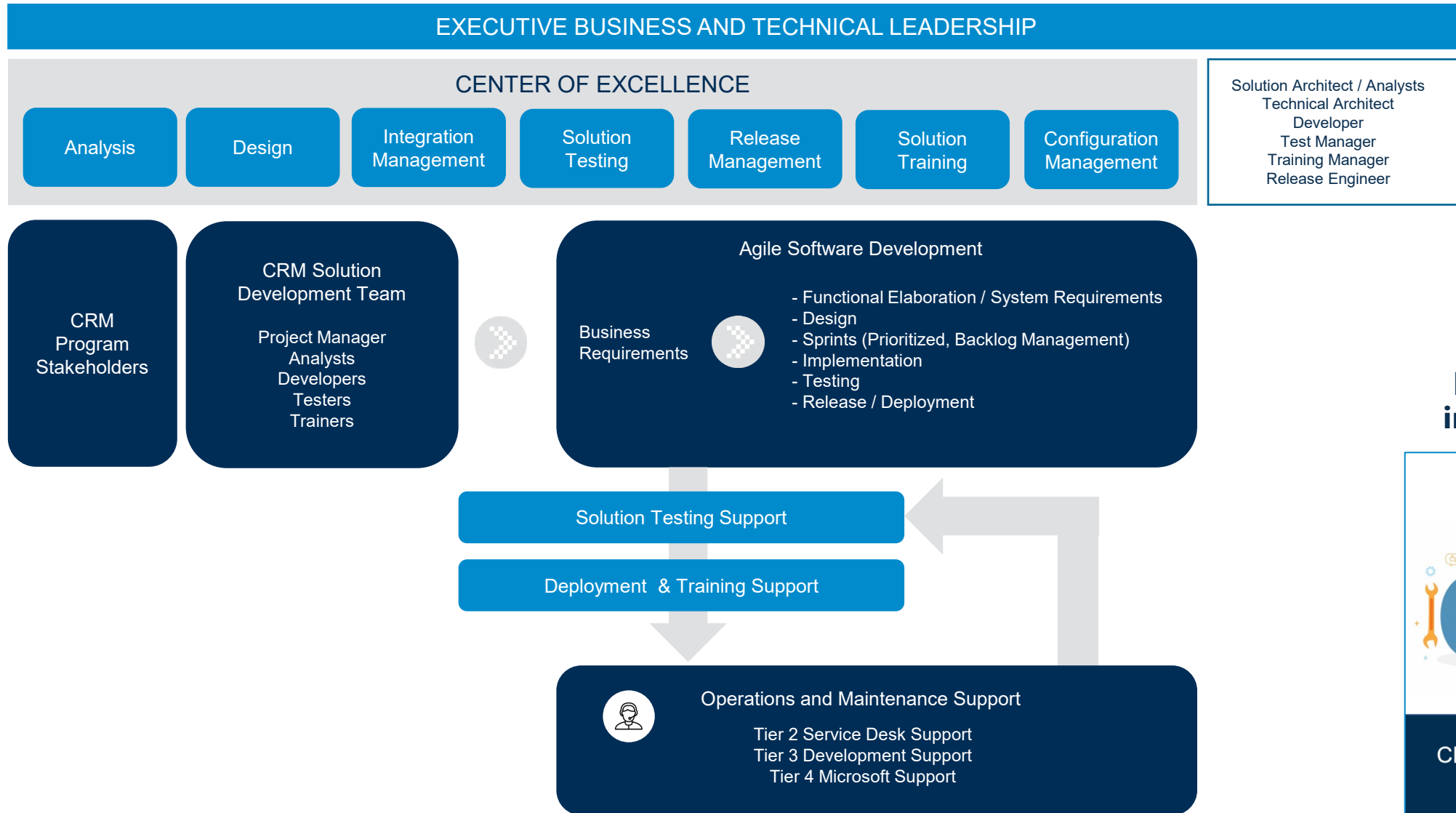
Net IT's gestructureerde projectaanpak

Projectmethodologie



- High-level Analysis
- Solution Blueprint
- Kick-off meeting
- Master plan
- Installation & setup
- Overview Training
- Workshops
- Functional & technical specs
- WBS
- Customizations, apps & services
- Testing
- Train The Trainer
- Go Live
- Service Desk

CRM-Governance Model – aanbevolen door Net IT



Volledige beschrijving in dit e-book:



Voor wie we werken

Projectreferenties bij de overheid in Vlaanderen

Overzicht

AGENTSCHAP
INNOVEREN &
ONDERNEMEN



INFORMATIE
VLAANDEREN



Vlaamse
overheid



SPORT.
VLAANDEREN

VLAAMSE
MAATSCHAPPIJ
VOOR SOCIAAL
WONEN

AGENTSCHAP
FACILITAIR BEDRIJF

AGENTSCHAP VOOR
ONDERNEMERSVORMING
SYNTRA VLAANDEREN



De Vlaamse
Waterweg nv

VLAAMSE
LAND
MAATSCHAPPIJ



vera
Vlaams-Brabants steunpunt e-government

Provincie
West-Vlaanderen
Door mensen gedreven





AGENTSCHAP INNOVEREN & ONDERNEMEN



LUC BOONE

CRM PROGRAM MANAGER



“Door veel meer informatie te delen met collega’s en tussen onze verschillende afdelingen, werken we efficiënter en correcter.”



Mark Andries
administrateur-generaal VLAIO



AGENTSCHAP INNOVEREN & ONDERNEMEN

Klantrelatiebeheer:
360° zicht op personen,
organisaties en dossiers

Contactcenter

Subsidiebeheer: digitale indiening
en dossierafhandeling

Evenementenbeheer

Beheer van GIS data &
bedrijventerreinen

Team Bedrijfstrajecten

Modules

- Dynamische Formulieren: geavanceerde online formulieren voor o.m. dossierbeheer - ontwikkeld in Webuniversum
- Vergaderbeheer: beheer en organisatie van commissies voor beoordeling en beslissing subsidie-aanvragen
- Expertenportaal: Web platform voor adviesverstrekking van experts m.b.t. subsidiedossiers
- Documentgeneratie: beslissingsnota's, brieven, verslagen
- Power BI & Analysis Services

Integraties

- MAGDA: VKBO opzoeken en actualisaties
- OraFin: betalingen
- SharePoint voor documentbeheer
- ACM/IDM voor gebruikersauthenticatie
- Graydon (Creditel Alerts & bedrijfsprofielen/info)



AGENTSCHAP INNOVEREN & ONDERNEMEN

Subsidiebeheer

Digitale indiening

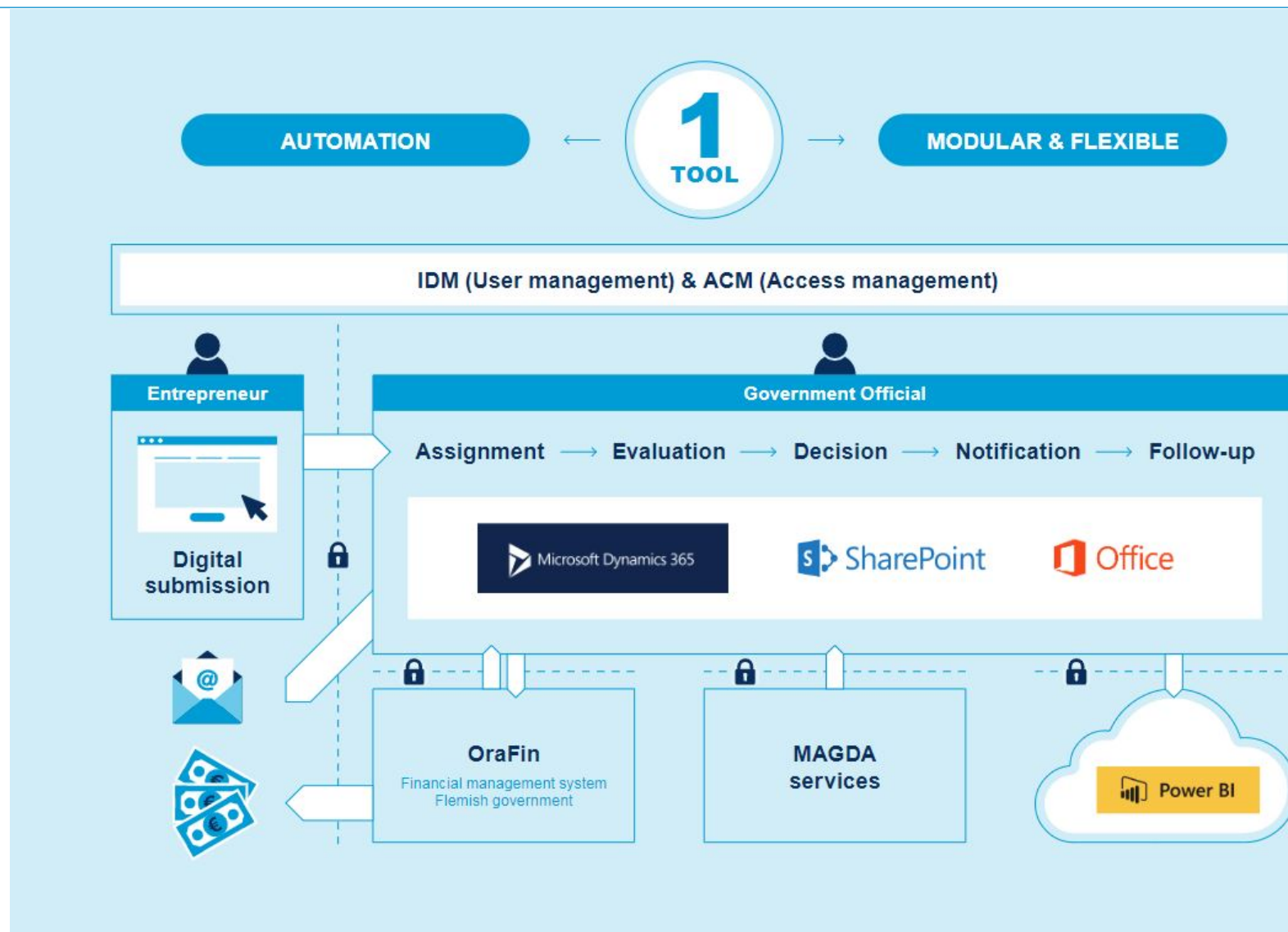
Dossierbehandeling

Evaluatie dossiers

Beslissing en notificatie

Beheer betalingen

Opvolging



AGENTSCHAP INNOVEREN & ONDERNEMEN



Slimmer werken



Eén samenwerkende organisatie



Klant beter begrijpen



Klantgerichte dienstverlening

Focus op kerntaken

Dankzij het SaaS-model kan VLAIO zich **focussen op de kerntaken van de organisatie** i.p.v. bezig te zijn met de setup en onderhoud van de IT-infrastructuur.

Minder fouten

Dankzij de automatisatie van documentgeneratie en e-mailnotificaties zijn er **minder fouten en minder inconsistenties**.

Anti-fraude

Dankzij sterke authenticatie van gebruikers via ACM/IDM kan de oorsprong van een subsidie-aanvraag steeds gecontroleerd worden.

Vraag niet wat u al weet

Dankzij integratie met MAGDA-diensten dient de ondernemer geen gegevens te verstrekken die beschikbaar zijn in authentieke databronnen zoals VKBO.

Alignering en optimalisatie

Dankzij procesoptimalisatie en business alignment functioneert de organisatie op een **meer consistente en efficiënte manier**.

Snelheid

Dankzij de modulaire opbouw van het subsidiebeheersysteem kan VLAIO **10x sneller dan vroeger** een nieuwe steunmaatregel uitrollen.

Modern workplace

De medewerkers van VLAIO beschikken over de laatste innovatieve tools om creatief en productief te werken.



TANIA HUYBRECHTS

PROGRAM MANAGER 1700



“Dankzij de gebruiksvriendelijke interface kunnen de voorlichters zich focussen op wat belangrijk is: een goed gesprek en het snel terugvinden van de juiste oplossing.”



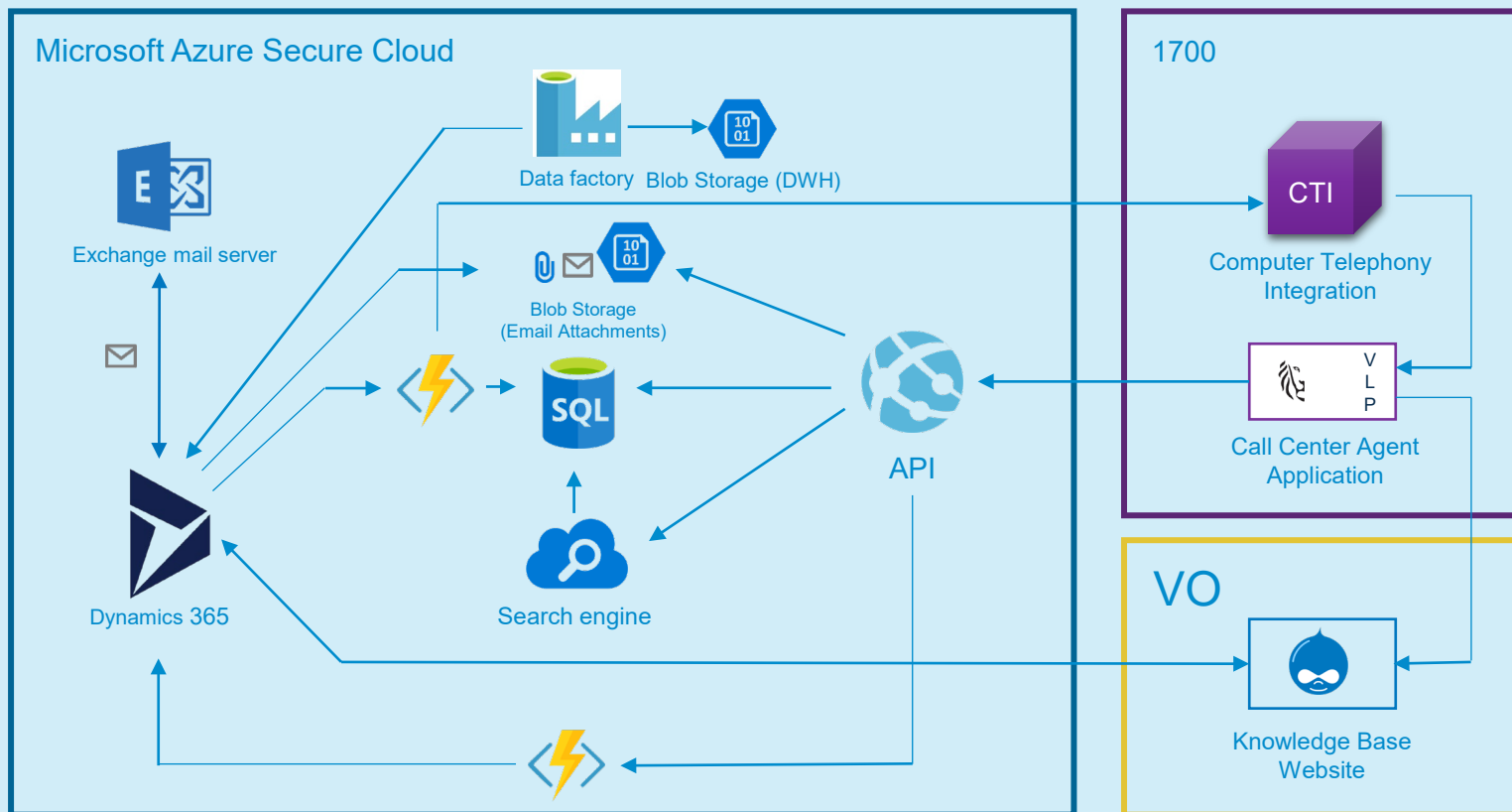


Backoffice voor second line support en opvolging

Data integraties met Exchange, Call Center Agent Application, CTI (Genesys), kennisdatabank in Drupal, search engine & externe backoffices

Beheerder App: beheer agents, lijnen, thema's, e-mail templates, chat templates, tevredenheidsenquêtes

Voeden data factory voor BI





Slimmer werken



Eén samenwerkende organisatie



Data-driven beleid



Klant beter begrijpen



Klantgerichte dienstverlening

Verbeterde dienstverlening

Het nieuwe IT-platform stelt 1700 in staat om de burger sneller en op een meer kwaliteitsvolle manier de correcte informatie te bezorgen.

Verhoogde performantie

Dankzij de nieuwe tools kunnen callcenter agents sneller werken.

Meer gebruiksvriendelijk

Callcenter agents maken gebruik van één single-screen omnichannel applicatie die geïntegreerd is met toepassingen in de achtergrond.

Stabiliteit

Het nieuwe IT-platform is maximaal stabiel waardoor business continuïteit maximaal gegarandeerd is.

Optimalisatie processen

Dankzij procesoptimalisatie en business alignment functioneert de organisatie op een **meer consistente en efficiënte manier**.

Duidelijk zicht

Dankzij de uitgebreide rapporteringsmogelijkheden heeft 1700 een duidelijk zicht op de werking van het call center. Hierdoor is 1700 in staat om de kwaliteit van de dienstverlening en de prestaties van de verschillende teams te evalueren.

Schaalbaar en toekomstgericht

Dankzij de modulaire setup van de Dynamics 365 toepassing in de Microsoft cloud, is 1700 in staat om **in één dag een nieuwe lijn** op te zetten. De toepassing is op een uiterst flexibele manier **uitbreidbaar en schaalbaar**.



TOM VAN HERCK

EVENTMANAGER INFORMATIE VLAANDEREN



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





INFORMATIE VLAANDEREN

Klantrelatiebeheer:
360° zicht op personen,
organisaties en dossiers

Contactcenter / case management

Evenementen-, opleidingen-, en
expositiebeheer

Intern personeelsbeleid

Communicatie management

Modules

- Dynamische Formulieren: geavanceerde online formulieren voor o.m. dossierbeheer - ontwikkeld in Webuniversum
- Onboarding
 - Beheer MAGDA-aansluitingsflow
 - Beheer FLEPOS-aansluitingsflow
- Voice Of The Customer
- Rapportering met Power BI

Integraties

- SharePoint voor documentbeheer
- MailChimp
- Integratie met AIV website
- CRAB (Adressenregister)



Slimmer werken



Klant beter begrijpen



Klantgerichte dienstverlening

Vlekkeloze organisatie events

De organisatie van grote events zoals Trefdag Digitaal Vlaanderen verloopt vlekkeloos.

Betere, klantgerichte dienstverlening

- Informatie over de “klanten” wordt centraal gedeeld.
- Er is een vlottere registratie en afhandeling van nieuwe service-aansluitingen.
- Verbeterde afhandeling van cases.



VLAAMSE MAATSCHAPPIJ VOOR SOCIAAL WONEN

360° contactbeheer (verhuurders,
huurders, leveranciers, ...)

Prospecteren, inhuren en
onderhouden van woningen

Procesbeheer kandidaat huurders:

Rationele bezetting (bepalen van type woning op
basis van samenstelling van gezin)

Absolute prioriteiten (criteria met betrekking tot
rangschikking recht op woning)

Puntensysteem (toegewezen score en volgorde
van recht op woning)





VLAAMSE MAATSCHAPPIJ VOOR SOCIAAL WONEN

360° contactbeheer (verhuurders, huurders, leveranciers, ...)

Prospecteren, inhuren en onderhouden van woningen

Procesbeheer kandidaat huurders:

Rationele bezetting (bepalen van type woning op basis van samenstelling van gezin)

Absolute prioriteiten (criteria met betrekking tot rangschikking recht op woning)

Puntensysteem (toegewezen score en volgorde van recht op woning)

Modules

- Woningen verhuurder flow
- Automatische calculatie verhuurprijs + indexatie
- Automatisch toewijzingssysteem (matching kandidaat huurders & woningen)
- Lokale toewijsreglementen (gemeentelijke criteria)
- Opvolging van verhuurcontract

Integraties

- KSZ - Kruispuntbank Voor Sociale Zekerheid: rijksregistergegevens, adressenhistoriek en gezinssamenstelling

VLAAMSE
MAATSCHAPPIJ
VOOR SOCIAAL
WONEN



Slimmer werken



Klant beter begrijpen



Klantgerichte dienstverlening

Vlottere, vereenvoudigde werking

- De intake van nieuwe panden verloopt vlotter.
- De opvolging van huurcontracten en de indexatie werd vereenvoudigd.
- Verbeterd beheer van onderhoudstaken van gebouwen.

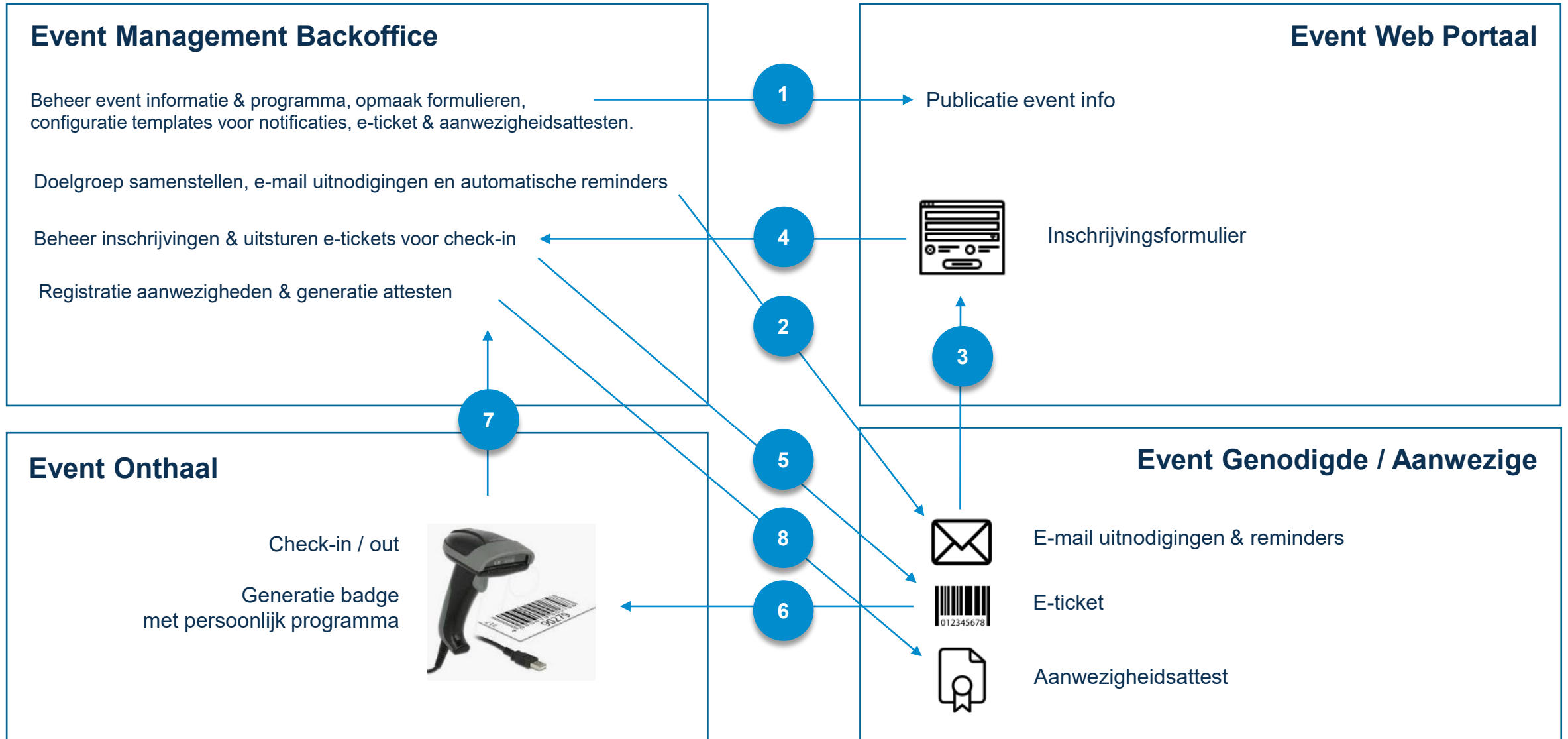
Objectief en automatisch

Er is voortaan een automatische ranking van woningzoekers en kandidaat huurders. Woningen worden op een objectieve en automatische manier gematched met een kandidaat huurder.

Showcase

Event Management

Evenementenbeheer in Microsoft Dynamics 365



Bouw
geavanceerde
formulieren
in
Webuniversum
(VO-stijl)

09:30 - 10:30

Plenaire openingsessie

Barbara Van Den Haute – Liesbeth Homans Mieke De Ketelaere (SAS): Van AI naar IA: Van Artificiële Intelligentie naar Intelligente Amplificatie

10:45 - 11:35

Sessie 29: Ervaringen met het digitaliseren van dienstverlening.

● Sessie 1: Blockchain in de overheid

[meer details](#)

● Sessie 5: Het gebruik van slimme cameradata (ANPR) als bron van mobiliteitsdata

[meer details](#)

● Sessie 9: Open data charter & realtime open data bij lokale overheden

[meer details](#)

● Sessie 13: Woningpas, een digitaal paspoort voor uw woning

[meer details](#)

● Sessie 17: De rooilijn: veel over gezegd, weinig over geweten?

[meer details](#)

● Sessie 21: Het Groeipakket en andere digitaliseringsprojecten bij Kind en Gezin

[meer details](#)

● Sessie 25: Mijn burgerprofiel: al uw overheidsinformatie in één online ervaring

[meer details](#)

● Sessie 29: Ervaringen met het digitaliseren van dienstverlening.

[meer details](#)

● Workshop: Aan de slag met Geopunt

[meer details](#)

● Technische sessie: De virtuele boring: via één muisklik bodem en ondergrond in beeld

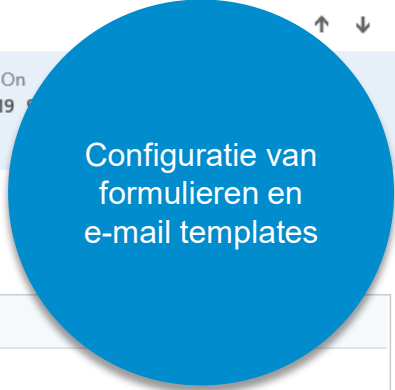
[meer details](#)

EVENT

29/11/2018 - Algemeen - Event (organisator) - Trefdag Di...

Created On
24/07/2018 10:09

Modified On
16/05/2019



Event Request

General

DETAILS

Requested By
Title *	Trefdag Digitaal Vlaanderen 2018 - #TDV18
Campaign *	Trefdag Digitaal Vlaanderen
Product *	Algemeen
Type *	Event (organisator)
Organized By	Informatie Vlaanderen
Location *	ICC Gent
Room
Uses Workshops	Yes
Start	29/11/2018 8:00
End	29/11/2018 18:00
Status Reason	Closed

E-MAIL TEMPLATES

Confirmation *	Bevestiging Trefdag
Include ICS File
Confirmation (Free Ticket)

SUMMARY

.....

CONTENT ANNOUNCEMENT E-MAIL

.....

PROGRAM

.....

PRACTICAL INFORMATION

.....

EXTRA

Stop E-mail Info	No
Uses Certificates	Yes
Publish On Website	No
Entry until	25/11/2018
Reference number
Duration
Cost price
Maximum duration of	7
With Laptops
Registration Form *	Inschrijven Trefdag
Unsubscribe Form *	Uitschrijven
Url	https://dynamicforms.crmiv.vlaanderen.be/Eventmodule/Pag

Notes

Note Text

NOTES

Enter a note

EVENT

29/11/2018 - Algemeen - Event (organisator) - Trefdag Di...

Created On
24/07/2018 10:09Modified On
16/05/2019 9

E-MAIL TEMPLATES

Confirmation *	Bevestiging Trefdag
Include ICS File	-----
Confirmation (Free Ticket)	-----
Reminder	E-Ticket Mail Trefdag
Certificates - Send *	Verstuur Attesten Trefdag
Certificate - Forward *	Nasturen Attest Trefdag
Unsubscribe *	Uitschrijven Trefdag
Contact Free Ticket	-----
Event Partner Free Ticket	-----

REMINDER MET E-TICKET

Functionaliteit Inschakelen	Yes
E-Ticket Banner	Banner Trefdag

PRINT BADGE

Functionaliteit Inschakelen	Yes
Badge Logo	Vlaanderen is verbonden_Informatie Vlaanderen
Tagline	-----
Print Barcode	Yes

Configuratie van
attest templates
en e-mail
notificaties

Notes

Note Text



EVENT

29/11/2018 - Algemeen - Event (organisator) - Trefdag Di...

Created On 24/07/2018 10:09

Modified On 16/05/2019 9:...



Workshop Info

WORKSHOP SETS	
Sequence	Name
1	08:00 - 09:30
2	09:30 - 10:30
3	10:45 - 11:35
4	11:50 - 12:40

1 - 4 of 9 Page 1

WORKSHOPS		
Name	Number of registrations	Maximum allowed nu
08:00 - 09:30: Onthaal met koffie	2 329	
09:30 - 10:30: Plenaire openingsessie	2 348	
10:45 - 11:35: Sessie 1: Blockchain in de over...	143	
10:45 - 11:35: Sessie 13: Woningpas, een digit...	252	

1 - 4 of 45 Page 1

PROGRAM	
08:00 - 09:30	Onthaal met koffie
09:30 - 10:30	Plenaire openingsessie
10:45 - 11:35	<ul style="list-style-type: none"> Sessie 1: Blockchain in de overheid Sessie 5: Het gebruik van slimme cameradata (ANPR) als bron van mobiliteitsdata Sessie 9: Open data charter & realtime open data bij lokale overheden Sessie 13: Woningpas aan digitaal versmoet voor uw woning

Free Tickets & Certificates

FREE TICKETS			
Number	In Use	Account (Event Partner)	Contact

EVENT CERTIFICATES	
Name	
Attest Landmeter	

Figures

- NEW
- ACTIVATE
- DELETE
- GENERATE FREETICKET
- SEND REMINDER
- SEND CERTIFICATES
- SCAN BARCODES
- COPY FROM EVENT
- EXPORT ANSWERS

EVENT
29/11/2018 - Algemeen - Event (organisator) - Trefdag Di...

Created On: 24/07/2018 10:09
Modified On: 16/05/2019

3	10:45 - 11:35
4	11:50 - 12:40

1 - 4 of 9 Page 1

10:45 - 11:35: Sessie 1: Blockchain in de over...	143
10:45 - 11:35: Sessie 13: Woningpas, een digit...	252

1 - 4 of 45 Page 1

- Sessie 1: Blockchain in de overne...
- Sessie 5: Het gebruik van slimme cameradata (ANP...
- Sessie 9: Open data charter & realtime open data bij...
- Sessie 13: Woningpas, een digitaal paspoort voor mu...

Hou zicht op inschrijvingen, aanwezigheden en genereer aanwezigheids-attesten

Free Tickets & Certificates

FREE TICKETS

Number ↑	In Use	Account (Event Partner)	Contact

EVENT CERTIFICATES

Name ↑
Attest Landmeter

Figures

DETAILS

Number of registrations	2 493
Number of confirmations	2 493
Number of Present	2 187
Number of Present (Last Updated On)	4/07/2019 14:48

PARAMETERS

Estimated number of registrations	-----
Maximum allowed number of registrations *	2 500
Number of registrations according to partner	-----

EVENT

29/11/2018 - Algemeen - Event (organisator) - Trefdag Di...

Created On
24/07/2018 10:09

Modified On
16/05/2019



Campaign Response Associated View

+ ADD NEW CAMPAIGN RE... E-TICKET BULK DELETE CHART PANE RUN REPORT EXCEL TEMPLATES EXPORT CAMPAIGN RES... TRACK EMAILS BY FOLDER

Created On	Visitor	Personal Info Control Status	Contact	First Name (Co...)	Last Name (Co...)	Email (Contact...)	Business card t...	Company	Barcode	Present	Status Rea...
4/09/2018 1...		Checked	Hans Bouda	Hans	Bouda	hans@land...	landmeter		75332346	Yes	Registered
4/09/2018 1...		Checked	Sofie Bouda	Sofie	Bouda	sofie@land...	GIS-coördin...	Gemeente Lillore	50394922	Yes	Registered
4/09/2018 1...		Checked	Hans Dero	Hans	Dero	hans@land...	Landmeter-...	Hans Dero BV	98843998	Yes	Registered
4/09/2018 1...		Checked	Jeroen Verbeke	Jeroen	Verbeke	jeroen@land...			74742004	Yes	Registered
4/09/2018 1...		Checked	Vincent Verbeke/Philippe	Vincent	Verbeke	vincent@land...		Verbeke Report Co...	18907825	Yes	Registered
4/09/2018 1...		Checked	Jan Verbeke/Verbeke	Jan	Verbeke	jan@land...	landmeter-...		47118287	Yes	Registered
4/09/2018 1...		Checked	Armin Dero	Armin	Dero	armin@land...	Adviseur-ge...	Verbeke/Verbeke	33992246	Yes	Registered
4/09/2018 1...		Checked	Ivan Verbeke	Ivan	Verbeke	ivan@land...	zaakvoerder		45319464	No	Registered
4/09/2018 1...		Checked	Peter Dero	Peter	Dero	peter@land...			24866455	Yes	Registered
4/09/2018 1...		Checked	Tom Van Herck	Tom	Van Herck	tom@land...	Event Mana...	Informatica Vlaande...	75900103	Yes	Registered
4/09/2018 1...		Checked	Philippe De Witte	Philippe	De Witte	philippe@land...	Landmeter		45771522	Yes	Registered
4/09/2018 1...		Checked	Wim Verbeke	Wim	Verbeke	wim@land...	landmeter-...	Verbeke BV	03194471	Yes	Registered
4/09/2018 1...		Checked	Frank Christiaan	Frank	Christiaan	frank@land...			38083553	Yes	Registered
4/09/2018 1...		Checked	Wim Verbeke	Wim	Verbeke	wim@land...	Zaakvoerde...	Verbeke	59396233	Yes	Registered
4/09/2018 1...		Checked	Wim Verbeke	Wim	Verbeke	wim@land...	zaakvoerder		64365174	Yes	Registered
4/09/2018 1...		Checked	Markus Dero	Markus	Dero	markus@land...	adviseur		83922790	No	Registered

Hoe kunnen wij u helpen?

Wat zijn uw uitdagingen?

Wat zijn uw uitdagingen?



Thank you!

Kristof D'hoossche | kristof.dhoossche@net-it.be



Trusted partner for Customer Relationship Management

Gold
Microsoft
Partner

