

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 168

van **KARIM VAN OVERMEIRE**

datum: 8 februari 2017

aan **GEERT BOURGEOIS**

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDS BELEID EN ONROEREND ERFGOED

Flanders Investment & Trade (FIT) - CRM-systeem

In haar ondernemingsplan voor 2016 kondigde Flanders Investment & Trade (FIT) aan: "In 2016 wordt gestart met de analyse voor een vernieuwd CRM (Customer Relations Management-systeem) voor Vlaamse klanten op een nieuw platform dat onder andere moet toelaten om de relatie met FIT nog verder uit te bouwen en ook te evalueren".

In het kader van het aantrekken van buitenlandse investeerders richting Vlaanderen is een CRM-systeem voor buitenlandse bedrijven (zowel bestaande als potentiële investeerders) onontbeerlijk. Van een dergelijk systeem is echter geen sprake in het Ondernemingsplan 2016.

1. Wat heeft de analyse voor het vernieuwde CRM-systeem voor Vlaamse klanten opgeleverd?
2. Welke besluiten worden getrokken uit die analyse?
3. Bestaan er plannen om ook een CRM-systeem uit te bouwen voor contacten met buitenlandse klanten, met andere woorden potentiële en bestaande buitenlandse investeerders?

Zo ja, voor wanneer is zo'n systeem voorzien?

Zo neen, waaraan is het gebrek aan zo'n systeem te wijten?

GEERT BOURGEOIS

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDS BELEID EN ONROEREND ERFGOED

ANTWOORD

op vraag nr. 168 van 8 februari 2017

van **KARIM VAN OVERMEIRE**

1. Het CRM systeem waarvan sprake in het ondernemingsplan is het CRM systeem met alle Vlaamse klanten van Flanders Investment & Trade.

FIT werkt al 20 jaar met een klantenbeheerssysteem voor zijn Vlaamse klanten. Dit systeem wordt regelmatig aangepast om gelijke tred te houden met de wijzigende wensen van de klanten en de steeds evoluerende technologische mogelijkheden. Zo hebben FIT-klanten al lang een persoonlijk profiel.

In 2016 zal FIT voor dit CRM systeem voor Vlaamse klanten overschakelen op een ander softwareplatform. De analyse waarvan sprake in het ondernemingsplan, is een technische analyse voor de overschakeling zoals die bij alle IT projecten gemaakt wordt.

Tegelijk met deze in hoofdzaak 'technische' aanpassingen, poogt FIT ook steeds inhoudelijke elementen van dit klantenbeheerssysteem te optimaliseren. Zo zal het nieuwe platform nog meer interactie met klanten toelaten door onder andere het meten van tevredenheid over de dienstverlening. Dit is belangrijke input voor de continue verbetering van de dienstverlening van FIT.

2. Zie vraag 1

3. Ook voor de contacten met buitenlandse klanten in Vlaanderen bestaat bij FIT al geruime tijd een klantenbeheerssysteem, dat ook regelmatig wordt aangepast aan de nieuwe ontwikkelingen.

In 2016 is hiervoor geen aanpassing gepland .

FIT spreidt investeringen in IT-systemen over verschillende jaren.

Uiteraard is dit *Invest Customer Relations Management-systeem* (CRM) wel gescheiden van de overige CRM- toepassingen binnen FIT gezien het strikt confidentiële karakter van de specifieke bedrijfsgerelateerde informatie van potentiële buitenlandse investeerders.