



Agentschap NL

A happy customer

A photograph of a man and a woman smiling and talking to each other in a library or office setting. The image is overlaid with a yellow tint.

‘Met Sugar heeft Agentschap NL één flexibel en gebruiksvriendelijk systeem, dat steeds eenvoudig kan worden aangepast aan nieuwe wensen en eisen.’

Agentschap NL is onderdeel van het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie. Het agentschap bestaat uit vijf thematische divisies die zich bezighouden met de uitvoering van overheidsbeleid rond de thema's duurzaamheid, innovatie en internationaal. Met een gecentraliseerde bedrijfsvoering en één front office hebben alle klanten één aanspreekpunt.

Verouderde klantdata

Er werd bij Agentschap NL nog geen gebruik gemaakt van één overkoepelend systeem, waarin alle klantdata worden opgeslagen en beheerd. Er waren diverse systemen die naast elkaar bestonden en waarin gegevens van dezelfde klanten waren opgenomen. Als gegevens van een klant in het ene systeem werden gewijzigd, dan veranderden dezelfde gegevens in de andere

De oplossing voor Agentschap NL is een overkoepelend, webbased systeem op basis van SugarCRM. In dit systeem, kortweg Klantregister genaamd, staan alle klantgegevens van Agentschap NL geregistreerd voor het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie. Updates en/of aanvullingen in het systeem worden automatisch gedistribueerd naar de andere systemen van Agentschap NL, welke zijn



create happy customers™

systemen niet automatisch mee. Dit leidde tot onnodige administratieve verwerking en verhoogde de kans op onvolledige of verouderde klantgegevens. De wensen waren overzicht hebben over klantdata en een effectievere klantenbenadering.

Overwegingen

Agentschap NL wilde graag één centraal systeem voor de opslag en beheer van alle klantdata waarin de gegevens van klanten eenduidig worden vastgelegd. Naast SugarCRM is er ook gekeken naar andere oplossingen. Echter, een open source systeem dat is gebaseerd op SugarCRM bleek Agentschap NL de meeste flexibiliteit te bieden wat betreft opslag en beheer van klantdata en mogelijke wijzigingen en uitbreidingen in de toekomst.

gekoppeld met het Klantregister. Het SugarCRM systeem kan namelijk zonder problemen communiceren met andere technologieën. Of het nu gaat om webservers, enterprise service bus (ESB) of databases als Oracle en MSSQL. Om datakwaliteit te garanderen worden klantdata in het Klantregister ook realtime en met vaste intervals gevalideerd met externe bronnen, zoals het Nationaal Handelsregister. Dit gebeurt via webservices.

Onderdeel programma

Het realiseren van het Klantregister maakt deel uit van het meerjarenprogramma eDienstverlening van Agentschap NL. Onder het motto 'Eenvoudig geregeld' draagt dit programma onder meer bij aan efficiënte en effectieve inrichting van bedrijfsprocessen en korte doorlooptijden voor klanten.

Mevrouw ir. M.L.A. Durville, directeur Milieu en Leefomgeving en tevens voorzitter stuurgroep eDienstverlening: "SugarCRM is nu onze centrale klanten hub. Op één plek worden alle klantdata eenduidig bijgehouden. Op deze manier besparen wij niet alleen op tijd en kosten, maar we zijn ook verzekerd van hoge datakwaliteit. En dat is een belangrijke basis voor goede informatieverstrekking en dienstverlening aan onze klanten."

Voordelen

Agentschap NL heeft nu één flexibel en gebruiksvriendelijk systeem, dat steeds eenvoudig kan worden aangepast aan nieuwe wensen en eisen. Compleet met rapportage tools, workflows, rechtenstructuur én de garantie dat alle gegevens in het systeem maximaal worden beschermd. Alle betrokken medewerkers van Agentschap NL kunnen klantdata nu sneller en eenvoudiger beheren en organiseren. Klanten worden zo beter ondersteund met informatie en diensten. Dit versterkt het beeld van Agentschap NL als betrouwbare partner met verstand van zaken.

OVER AGENSCHAP NL

Agentschap NL bestaat uit vijf thematische divisies die zich bezighouden met de uitvoering van overheidsbeleid rond de thema's duurzaamheid, innovatie en internationaal. Bedrijven, kennisinstellingen en overheden kunnen bij Agentschap NL terecht voor informatie, financiering, netwerken en uitvoering van wet- en regelgeving.



Benieuwd wat wij voor uw organisatie kunnen betekenen?

Bel **088 10 20 600** of bezoek www.brixcrm.nl

 @brixcrm

 **SUGARCRM**