

DE VLAAMSE MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN, CULTUUR, DIGITALISERING FACILITAIR MANAGEMENT

NOTA AAN DE VLAAMSE REGERING

Betreft: Visie 'FIT – Datagedreven organisatie & Digitalisering dienstverlening' in uitvoering van project VV064 van het relanceplan Vlaamse Veerkracht.

Flanders Investment & Trade (FIT), het Vlaams Agentschap voor Internationaal Ondernemen, heeft een roadmap ontwikkeld om de Vlaamse bedrijven te relanceren op het internationale terrein door haar dienstverlening meer datagedreven en digitaal te maken. Deze nota bevat de visie op het project 'FIT – Datagedreven organisatie & Digitalisering dienstverlening' als onderdeel van het relanceplan 'Vlaamse Veerkracht'.

1. SITUERING

A. BELEIDSVELD/BELEIDSDOELSTELLING

Deze nota heeft betrekking op het beleidsdomein Internationaal Vlaanderen. Flanders Investment & Trade (FIT) adviseert en ondersteunt Vlaamse bedrijven die exporteren of internationaliseren en helpt buitenlandse bedrijven met hun investeringsproject in Vlaanderen.

De internationale handel heeft de voorbije maanden zware klappen gekregen als gevolg van de coronacrisis. De Nationale Bank van België meldt dat de Belgische economie vorig jaar kromp met 6,3%, als gevolg van de beperkende maatregelen die werden opgelegd om de verspreiding van de COVID-19-pandemie tegen te gaan. Ook Brexit heeft een belangrijke impact. Deze daling "is de sterkste sinds het einde van de Tweede Wereldoorlog en is meer dan driemaal ingrijpender dan die tijdens de Grote Recessie (-2,0 %) van 2009", dixit NBB. Vermits Vlaanderen instaat voor meer dan 80% van de Belgische uitvoer zijn de gevolgen voor onze Vlaamse exporteurs groot. In 2020 hebben Vlaamse bedrijven 8% minder uitgevoerd, inderdaad de sterkste daling sinds 2009 (toen we met een daling van 17% werden geconfronteerd). De daling is minder drastisch dan gevreesd maar het blijft een zwaar verlies. Een relatief snelle heroriëntering naar innovatieve en hoogtechnologische oplossingen kon waarschijnlijk voor een stuk deze tegenslagen opvangen.

Flanders Investment & Trade (FIT) wil zelf ook versneld inzetten op digitalisering om zijn dienstverlening aan Vlaamse bedrijven nog meer doelgericht te maken. Een sterke klantgedreven organisatie die wendbaar is voor de toekomst en oplossingen kan bieden voor onvoorziene bedreigingen voor Vlaamse bedrijven en de Vlaamse economie.

Het project 'FIT – Datagedreven organisatie & Digitalisering dienstverlening' (VV064) moet de Vlaamse ondernemer ondersteunen bij zijn relanceringsproject op het internationale terrein.

////////////////////////////////////

- digitale vaardigheden verbeteren,
- de organisatie meer datagedreven maken,
- businessprocessen optimaliseren
- de klanteninteractie vergroten.

Het voorliggende project VV064 bouwt voort op de verworven inzichten.

Dankzij een doorgedreven digitalisering van business processen is de dienstverlening van FIT 24/7 toegankelijk. Met een hoofdzetel in Brussel, kantoren in de vijf Vlaamse provincies en een uitgebreid wereldwijd netwerk neemt FIT in het landschap van Vlaamse overheidsinstellingen een bijzondere plaats in: 'FIT never sleeps'. Verdere digitalisering kan de kloof tussen Vlaanderen en lokale zakelijke gemeenschappen wereldwijd dichteren. Een wereld waar virtuele en hybride matching tussen bedrijven de norm is, verbetert bovendien de ecologische impact: minder fysieke zakenreizen en meer en kortere communicatielijnen tussen binnen- en buitenland. FIT wil ten slotte hinderlijke data-silo's verbinden en maximaal gebruikmaken van uniforme, in de cloud draaiende business tools.

We identificeren 5 klantgerichte doelstellingen om de roadmap uit te voeren.

1. Ken de klant: Kennis over de klant en professioneel accountmanagement zijn de basis voor een klantgerichte organisatie als FIT die haar klanten op maat wil bedienen.
2. Engageer de klant: Hoe meer we de klant betrekken bij onze diensten en bij de promotie, hoe beter hij de 'data' over zichzelf zal beheersen, hoe beter wij de juiste matches kunnen vinden.
3. Bereik de klant: We willen de juiste klanten bereiken op het juiste moment.
4. Werk vlot voor de klant: Een vlotte efficiënte werking laat toe de klant doeltreffend te bedienen, zonder administratieve rompslomp en volgens professionele standaarden.
5. Informeer de klant: Informatie over de klant is een belangrijke voorwaarde om de gepaste informatie voor de klant te kunnen leveren.

Deze klantgerichte doelstellingen vertalen zich naar 6 subprojecten.

SUBPROJECT 1 ACCOUNTBEHEER VIA "SOURCING"

Ken de klant ("Customer Intimacy") pakken we aan via het subproject "accountmanagement voor "sourcing"". Het buitenlands netwerk moet de contacten tussen Vlaamse ondernemers en buitenlandse zakenpartners faciliteren. Dit project wil betere inzichten bieden in de expertise van die Vlaamse exporteurs zodat FIT de juiste buitenlandse contacten kan aanbieden.

Doel:

De perfecte match tussen Vlaamse bedrijven en buitenlandse zakenpartners bewerkstelligen.

Acties:

- Verrijking van de klanteninfo (=accounts) met meer en betere data onder andere via webscraping en gebruik andere bronnen zoals LinkedIn;
- Ontwikkeling van een identificatiesysteem van Vlaamse (top)bedrijven;
- Uitwerking van automatisering van digitale lijsten van Vlaamse (top)bedrijven voor buitenlandse aankopers die bij Vlaamse bedrijven willen inkopen ("sourcen") aan de hand van een optimaal beheerssysteem;
- Uitwerking van een Ondernemingsfoto en Sectorfoto, een digitaal beeld van elke onderneming en van elke sector en de daartoe behorende topbedrijven;
- Verdere uitwerking van een Ondernemingsfoto samen met VLAIO waarbij relevante informatie over een bepaalde Vlaamse onderneming GDPR-proof gedeeld wordt zodat de advisering aan de klant doelgericht verloopt.

////////////////////////////////////

Succesindicatoren binnen 2 jaar:

- Verrijking van 70% accounts uit het klantenbestand;
- Implementatie van een automatische identificatietool van Vlaamse topbedrijven in de organisatie;
- Creatie van een digitale Ondernemingsfoto voor 80% van de actieve FIT-klienten;
- Afwerking van de gemeenschappelijke FIT-VLAIO Ondernemingsfoto;
- Creatie van een digitale Sectorfoto voor minstens 2 topsectoren in Vlaanderen.

SUBPROJECT 2: PREDICTIEVE ANALYSE / AI

Een tweede project om de klant beter te leren kennen en op maat te bedienen is het subproject "predictieve analysemodellen en AI algoritmes". Dit project wil inzichten verwerven in de customer journey van de Vlaamse ondernemers en potentiële investeerders om die trajecten te kunnen voorspellen.

Doel:

De bedrijven doelgericht adviseren dankzij de voorspellende inzichten in hun bedrijfstraject.

Acties:

- Verdere ontwikkeling van doelgerichte en verbeterde monitoring van de gegevens en context van de bedrijven in ons klantenbestand;
- Aankoop en uitwerking van algoritmes om investerings- en handelsoportunities te voorspellen aan de hand van de gemonitorde gegevens;
- Uitwerking van lerende algoritmes die op basis van AI opportunities detecteren;
- Aankoop of creatie van Business Intelligence (BI) tools om deze predictieve analyses te ontsluiten en vatbaar te maken voor de adviseurs via specifieke dashboards;
- Inzichten in investerings- en handelsoportunities verbeteren door predictieve algoritmes in te passen in onze business tools.

Succesindicatoren binnen 2 jaar:

- Positieve tevredenheidsscore van de klanten over het advies van FIT (75% geeft score van 4 of 5 sterren);
- Creatie van BI-dashboards waar opportunities voor Vlaamse bedrijven en potentiële buitenlandse investeerders vatbaar worden weergegeven;
- Integratie van de dashboards in de dagelijkse werking van adviseurs en accountmanagers;
- Correcte voorspellingsgraad van investeringskansen van 60%.

SUBPROJECT 3: MijNFIT & EVENTPLATFORM

De klant betrekken en engageren doen we met het subproject "MijnFIT en Eventplatform". Het betreft digitale platformen om de Vlaamse ondernemers efficiënt te promoten in het buitenland en b2b contacten te faciliteren.

Doel:

Nog meer (online) B2B contacten realiseren tussen Vlaamse bedrijven en potentiële zakenpartners in het buitenland.

Acties:

- Ontwikkeling van een performant matchingplatform waar we Vlaamse bedrijven (en vooral hun expertise) op een aanschouwelijke wijze promoten tijdens fysieke/hybride/digitale events of promotionele acties;
- Ontwikkeling van een verbeterd MijNFIT profiel waar Vlaamse bedrijven hun promotiepagina zelf kunnen beheren en inzichtkrijgen in de succesfactoren om een overtuigende en succesvolle indruk te maken bij potentiële zakenpartners in het buitenland;
- Ontwikkeling van een juridisch kader om de Vlaamse ondernemer te promoten op een

////////////////////////////////////

3. BESTUURLIJKE IMPACT

A. BUDGETTAIRE IMPACT VOOR DE VLAAMSE OVERHEID

In de begroting 2021 is er een relanceprovisie waarvan 1 miljoen euro is bestemd voor het deelproject VV064 ‘FIT – Datagedreven organisatie & Digitalisering dienstverlening’.

B. IMPACT OP HET PERSONEEL VAN DE VLAAMSE OVERHEID

Het voorstel heeft geen weerslag op het personeelsbestand en op het personeelsbudget, zodat het akkoord van de Vlaamse minister bevoegd voor de interne dienstverlening van de Vlaamse overheid niet is vereist.

C. IMPACT OP DE LOKALE EN PROVINCIALE BESTUREN

Het voorstel heeft geen weerslag op de lokale besturen.

4. VERDER TRAJECT

Na goedkeuring door de Vlaamse Regering zal de visie naar een datagedreven en digitale dienstverlening, zoals in deze nota beschreven, via project VV064 geïmplementeerd worden.

5. VOORSTEL VAN BESLISSING

De Vlaamse Regering beslist haar goedkeuring te verlenen aan het project ‘FIT – Datagedreven organisatie & Digitalisering dienstverlening’ in uitvoering van project VV064 van het relanceplan Vlaamse Veerkracht voor het luik digitale transformatie.

Minister-president van de Vlaamse regering
Vlaamse minister van Buitenlandse Zaken, Cultuur, Digitalisering en Facilitair Management,

Jan JAMBON

//