

WAARMEE KAN IK JE VAN DIENST ZIJN?

5 stappen om uit te groeien
tot digitale dienstverlener

www.exact.com/nl



INHOUD

Introductie

1	Wat is digitalisering eigenlijk?	4
2	Voorbeeld: DriveNow	6
3	Voorbeeld: Technologie accelereert dienstverleningskansen	7
4	Nieuwe business modellen	8
5	Stappenplan: Hoe word ik een dienstverlener?	9
6	Datagoudmijn	10
7	Top 3 prioriteiten	11

INTRODUCTIE

De wereld raakt gedigitaliseerd. Winkelstraten transformeren tot showrooms, producten en diensten bestel je online en komen bij je thuis, op kantoor of op een afhaalpunt. Op het moment dat het jou schikt. Een andere trend is de opkomst van de huur economie. Steeds meer mensen willen geen producten bezitten, maar deze afnemen als dienst. Inclusief onderhoud van de producten.

Zo zijn ze ervan verzekerd dat de producten het blijven doen. Is er een vernieuwing of nieuwe versie dan krijgen de afnemers die. Zonder een enorme investering te doen. De service-economie zal een steeds grotere invloed gaan hebben op het ondernemerschap. Hoe ga je hier succesvol mee om? Dit whitepaper geeft handvatten.



DE AANLEIDING

Uit de meest recente Exact MKB Barometer 2016, een jaarlijks onderzoek over zakelijke trends in het MKB, blijkt dat 30% van de ondernemers binnen 5 jaar failliet denkt te gaan als ze hun bedrijfsmodel niet aanpassen.

Toch werkt slechts 3% actief aan het veranderen van hun bedrijfsmodel. Wat opvalt is dat bedrijven tot vijftig werknemers, een aanpassing van het bedrijfsmodel minder noodzakelijk vinden (22 procent) dan de middelgrote bedrijven met 50 tot 250 werknemers (bijna dertig procent). Verklaring hiervoor kan zijn dat middelgrote bedrijven meer impact verwachten door de komst van digitale

nieuwkomers en meer bezig zijn met technologie dan de kleinere bedrijven. 58% van alle ondernemers in het MKB ziet zichzelf geconfronteerd met nieuwe digitale concurrenten. 58% denkt dat technologie een grote impact heeft op het concurrerende landschap komende 3 jaar.

Wat is digitalisering eigenlijk?

Digitalisering heeft twee betekenissen. De eerste is het overzetten van informatie naar een digitale gegevensdrager zoals een pc, smartphone en de cloud. Dit whitepaper gaat in op de andere betekenis. Het digitaliseren van procedures en werkprocessen. Papierprocessen gaan digitaal met behulp van systemen die via internet zijn verbonden. Voordeel hiervan is dat de snelheid en nauwkeurigheid flink toenemen en de kans op fouten door handmatige tussenkomst afneemt.

Bijsturen

Ander voordeel is dat die digitale informatie (big data) is te analyseren zodat je snel kan bijsturen als behoeftes wijzigen of er iets niet goed gaat. Door digitalisering en cloudtechnologie is het veel eenvoudiger om een bedrijf te starten. Je hoeft namelijk geen ingewikkelde IT-systemen aan te schaffen en te implementeren. Je kunt deze zo afnemen als dienst en snel in gebruik nemen. Het enige dat nodig is dat is een computer en internet. Door deze snelle opstart mogelijkheid, verandert alles veel sneller dan ooit te voren. Wil je als ondernemer overleven dan is het zeer belangrijk dat je klanten weet vast te houden. Je producten als dienst aanbieden is een prima middel hiervoor.

Waarom meer servicegericht ondernemen?

Consumenten zijn steeds veeleisender. Ze willen snel antwoord hebben op hun vragen, wisselen steeds vaker van product en uiten hun ervaringen steeds sneller. Producten aanbieden als dienst is een manier om snel in te spelen op continu veranderende wensen van consumenten en ondernemers. Doordat je producten als dienst aanbiedt, moet je ervoor zorgen dat ze blijven aansluiten op de behoeften.

Stabiele inkomstenstroom

Doe je dit goed, dan zijn je klanten blij en zullen dit doorvertellen aan anderen. Als aanbieder van services krijg je een stabiele inkomstenstroom omdat je klanten periodiek een vast bedrag betalen. Als je de kwaliteit van je producten hoog houdt, gaan ze minder snel kapot dus dalen je onderhoudskosten. Aan de andere kant moet je zorgen dat je altijd relevant blijft omdat het opzeggen van een dienst zo gebeurd is.





VOORBEELD: DRIVENOW

Autoconcern BMW heeft dienstverlening opgezet om een nieuwe inkomstenstroom te generen. DriveNow is een platform voor het huren van een BMW. Het is in steden van zes landen actief. Heb je een auto nodig, dan bestel je die via een app en binnen vijftien minuten kun je vertrekken. Je hoeft geen BMW te bezitten om erin te rijden. BMW schiet zich niet in zijn voet omdat het concern minder auto's verkoopt. In plaats van een auto voor 30.000 euro te verkopen, gaat diezelfde auto nu voor 30 euro van de hand vermenigvuldigt met 1000. En daarna nog talloze keren. Het is een ander verdienmodel. Als je dit goed uitvoert en je producten zijn kwalitatief goed, dan kan je winstgevendheid veel groter zijn dan wanneer je je product 1x verkoopt en de koper nooit meer ziet. Investeren in een goede relatie met klanten is zeer belangrijk in het digitale tijdperk.

VOORBEELD: TECHNOLOGIE ACCELEREERT DIENSTVERLENINGSKANSEN

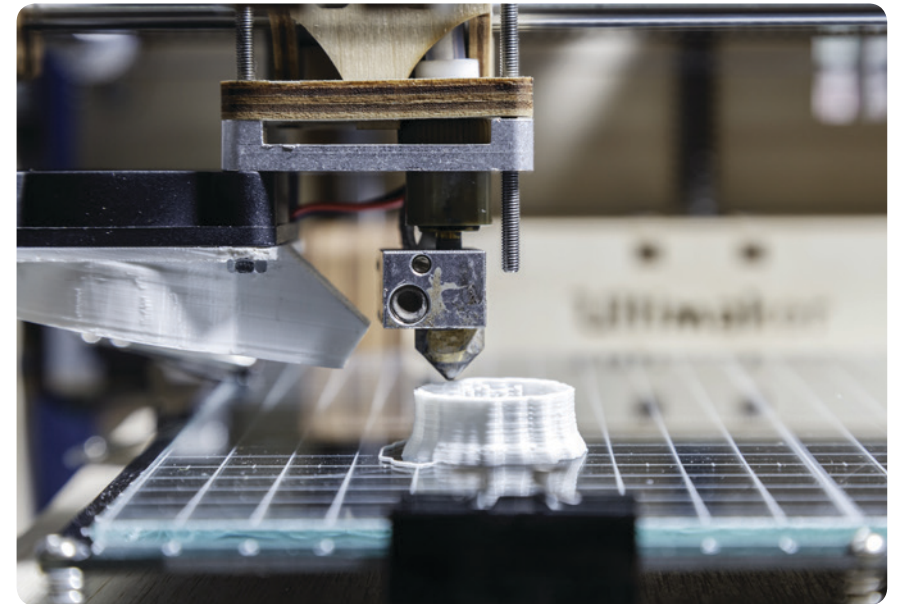
De Belgische modeketen JBC heeft de collectie compleet voorzien van een RFID chip. De data gebruikt het bedrijf om de logistieke en verkoopprocessen te optimaliseren. De technologie is onzichtbaar voor de klanten maar levert een betere service. Liftfabrikant Schindler zet technologie in om de perfecte ervaring te bieden aan passagiers. Door gebruik van sensoren hebben de liften nooit storing. Data zorgt ervoor dat het onderhoud op tijd plaatsvindt. Naarmate deze technologie in prijs daalt, ligt het voor de hand dat alle apparaten met elkaar in verbinding staan. Een wasmachinefabrikant biedt zijn wasmachine aan als dienst. Voor een bepaald bedrag per maand kan de consument gebruikmaken van de wasmachine. Via sensoren weet de fabrikant wanneer onderhoud nodig is. De consument heeft de mogelijkheid om een abonnement af te sluiten voor wasmiddel. Als sensoren van de wasmachine detecteren dat het wasmiddel op is, dan wordt er automatisch een nieuwe voorraad besteld. Chips in de kleding van de consument geven aan welk wasmiddel het het best kan worden gebruikt.



NIEUWE BUSINESS MODELLEN

Nu komt elk jaar de verwarmingsmonteur bij je langs voor preventief onderhoud aan je CV-ketel. Als verwarming voorzien is van slimme technologie dat komt de monteur enkel langs als de CV-ketel echt onderhoud nodig heeft. Bijvoorbeeld als er een strenge winter in aantocht is. De onderhoudsmonteur krijgt een melding met daarbij ook de onderdelen die hij moet nakijken en eventueel moet vervangen. Dat is efficiënt en klantgericht. Door het internet of things dat eraan komt, is het voor elke afnemers veel interessanter om producten als dienst af te nemen. En voor ondernemers biedt dit kansen. Ze kunnen problemen voor hun klanten oplossen voordat zij beseffen dat ze een probleem hebben.

Doe-het-zelf-winkels springen ook in op technologietrends. Mensen komen straks niet meer langs om gereedschappen, schroeven en moeren te kopen. Die printen ze met hun 3D-printer. Als doe-het-zelf winkel ga je met je tijd mee en bied je mals aan die de consument downloadt en ze vervolgens print met zijn 3D-printer: in de hoeveelheid die de klant wil. Dit is een nieuwe vorm van dienstverlening die zeer klantgericht kan zijn als je het goed uitvoert.



STAPPENPLAN: HOE WORD IK EEN DIENSTVERLENER?

Producten afnemen als dienst is de toekomst. Als ondernemer weet je natuurlijk heel goed op welke producten je doelgroep zit te wachten. Maar hoe maak je er een dienst van?

1. Zie je product als onderdeel van je dienst

Denk daarom niet enkel na over het product zelf maar over het effect dat het gebruik met zich meebrengt. De klant zoekt geen product maar naar iets dat de behoefte kan invullen.

2. Aanvullende diensten

Kies je voor aanvullende diensten bovenop je kernproducten dan kan je een betere marktpositie krijgen. Bovendien kunnen aanvullende diensten meer

marges genereren dan je kernproduct. En omdat je die aan meerdere klanten levert zorgt dit voor een betere positie in de markt. Een bijkomend voordeel is dat de marges op diensten gemiddeld hoger zijn dan de marges op producten, aangezien een dienst vaker voor meerdere klanten wordt geleverd.

3. Self service

Als je transformeert naar een dienstverlenende organisatie, dan

verwachten je klanten dat ze veel zelf kunnen regelen. Denk aan het zelf wijzigen van je gegevens, antwoorden op vragen vinden, diensten afmelden of juist aanvragen. Het internationale onderzoek The real self service company van Steven van Belleghem (2013), wijst uit dat 62% van de Europeanen een self service mogelijkheid in de website verwacht. 30% heeft liever zelfhulp dan menselijke assistentie.

4. Goed vindbaar zijn

Self service gaat verder dan het snel afhandelen van klachten en verzoeken. Self service is van invloed op elke fase van de koopreis. Wist je dat 70% van een aankoopbeslissing is genomen voordat een potentiële klant contact met je opneemt? Wees daarom goed vindbaar voor potentiële klanten zich oriënteren: op pc maar zeker ook op mobiele devices als smartphones. Wist je dat mensen per dag bijna 3 uur en 40 minuten besteden aan hun smartphone (Flurry Analysis, juni 2015) en dat 56% in februari 2016 van de bestellingen van online schoenwinkel Zalando vanaf een mobiel apparaat kwam? Mensen laten dus de traditionele pc steeds meer links liggen als ze zich oriënteren. Dat betekent een goede vindbaarheid van je website waar relevante informatie op

staat. De vindbaarheid van je website gaat omhoog als je er regelmatig nieuwe blogs, artikelen, productinformatie op zet. Zorg dat je aanwezig bent op sociale media en andere platforms waarop jouw doelgroep zich bevindt. Zorg er altijd voor dat het niet veel moeite kost om contact op te nemen. 57% geeft de voorkeur aan een self service verzoek zoals het invullen van een contactformulier op je website. 27% geeft de voorkeur aan telefonisch contact voor meer informatie (bron: The real self service company).

5. Afrekenmodel

Denk na over je afrekenmodel. Laat je betalen naar gebruik of breng je periodiek je kosten in rekening? Duidelijke communicatie hierover is belangrijk.

WAT BETEKENT DIT VOOR JE ICT

Data goudmijn

Het voordeel van self service via digitale tools is de enorme hoeveelheid data die dit genereert. Als je die data goed weet te analyseren, ontdek je patronen die je helpen om jouw producten/diensten nog verder te verbeteren. Je kunt zelfs behoeften ontdekken die de klant niet eens heeft uitgesproken. Data-analyse is dus het middel om de self service economie naar een hoger niveau te brengen. Je wordt zo relevanter en daar zit je doelgroep op te wachten. 48% stelt persoonlijke en relevante commerciële informatie op prijs. 43% waardeert relevante aanbiedingen en 33% is geïnteresseerd in gepersonaliseerde advertenties. Er komen steeds meer aanbieders van data analysediensten die tegen aantrekkelijke tarieven ook jou ook nieuwe inzichten kunnen verschaffen.

ICT-ondersteuning

Wil je toe naar een dienstverlenende organisatie, dan zijn er aanpassingen nodig

aan je IT ondersteuning. Wil je al je energie stoppen in het verbeteren van je producten en klantrelatie, dan kan je het beste overgaan op software die je als dienst afneemt:

- Je hebt dan geen zorgen over het onderhoud en beheer.
- Mocht er iets misgaan dan kan je de fout met een telefoontje herstellen.

Overgaan op een geïntegreerd cloudplatform om je bedrijfsprocessen te stroomlijnen, is een goede basis. Beschikbaar op pc, laptops, smartphones en tablets, net zoals je website(s) en self service portals. Daardoor ontstaat inzicht in de voorraden, de productiviteit per medewerker, klantbehoeften, etcetera. Het is niet voor niets dat een groeiend aantal zakelijke dienstverleners een geïntegreerd systeem verkiezen boven een verzameling van systemen die niet gekoppeld zijn. Uit de Exact MKB Barometer 2016 komt naar voren dat 34% van de zakelijke dienstverleners al werkt met een geïntegreerd systeem.



Nieuwe kansen

De mogelijkheden voor bedrijven die zo handelen zijn enorm. De data die dit bedrijfsmodel genereren, vormen weer nieuwe kansen voor andere vormen van dienstverlening. Als je bijvoorbeeld klantvragen documenteert, kan je ook andere klanten beter en sneller helpen zonder dat je er zelf veel werk aan hebt. Door een actief platform te creëren is het zelfs mogelijk dat je klanten elkaar gaan helpen.

Geloofwaardigheid

55% wil graag vragen stellen aan andere klanten via een forum (bron: The real self service company). De geloofwaardigheid van het antwoord wordt namelijk hoger ingeschat. 48% vindt het prettig om hulp te krijgen

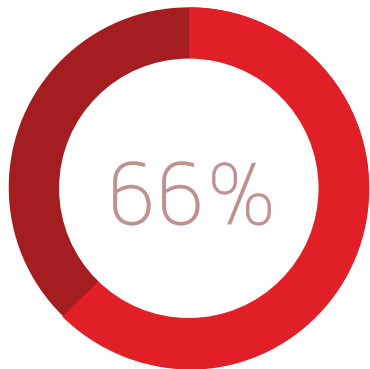
van andere klanten. Het is niet voor niets dat beoordelingsplatforms als Kieskeurig, Pricewise zo populair zijn. Steeds meer webshops hebben een forum waar mensen hun ervaringen kunnen achterlaten, Ruim 60% is bereid om een beoordeling van een product en dienst te geven en 58% vindt het leuk om andere klanten te helpen als ze vragen hebben over een product of dienst. Als klanten elkaar helpen, gaat dit vaak via sociale netwerken of eigen fora. Het succes is afhankelijk van de activiteiten die hierop plaatsvinden.

TOP-3 PRIORITEITEN

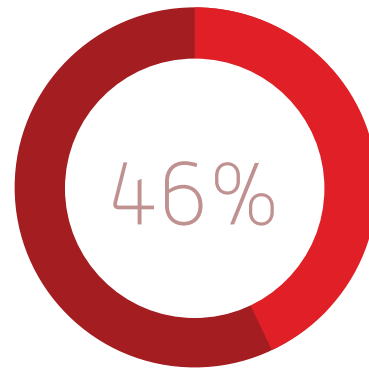
Bedrijven die zich aanpassen aan de wensen van klanten, zijn aantoonbaar succesvoller. Hoewel bedrijven niet bezig zijn met de verandering van hun business model, zijn ze wel bezig met de uitkomsten die verandering kan opleveren. Zo ziet 66% het vinden van

nieuwe klanten als top-3 activiteit. 46% noemt verbetering van producten en diensten en 37% ziet kostenvermindering als top-3 prioriteit (bron: Exact MKB Barometer 2016). Juist door je producten als dienst aan te bieden, kun je ook die top-3 prioriteiten oplossen.

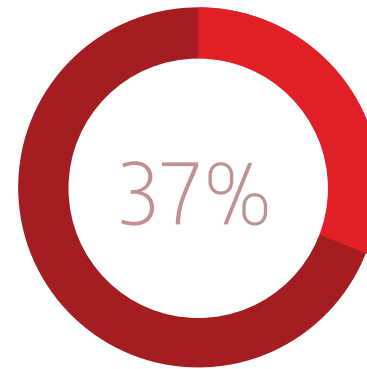
NIEUWE KLANTEN



VERBETERING PRODUCTEN



KOSTENVERMINDERING



Exact NL

Molengraaffsingel 33
2629 JD Delft
Nederland

Telefoon: 0800 - 05 25 689
E-mail: info@exactonline.nl
Site: exactonline.com/nl