



E-book

Digitaliseren om te groeien

Een stappenplan voor een efficiënter,
professioneler & klantgerichter bedrijf.



Wat typeert jouw bedrijf?

1. Je hebt al veel gehoord over de digitale hype, maar twijfelt nog.
2. Je wilt al lang digitaliseren, maar hebt de kans nog niet gegrepen.
3. Je bedrijf werkt al deels digitaal, en je bent benieuwd naar meer.

In elk van de 3 gevallen raden we aan om verder te lezen.

Dit e-book overtuigt je hopelijk van de kracht van digitaal werken,
en vertelt je meteen wat je allemaal kan verbeteren - en wat je daarbij wint.

(Spoiler: veel tijd, structuur, en uiteindelijk zelfs geld. Stel je voor!)

800 jaar ervaring in work management

Bij Teamleader doen we al acht jaar lang niets anders dan bedrijven helpen productiever en efficiënter te werken. Dat resulteerde in een work management tool die 12.000 bedrijven dagelijks ondersteunt. Maar ook in een pak ervaring met groei-uitdagingen en het toevoegen van digitale structuur.

Digitaliseren is altijd goed. Zeker nu.

Elk bedrijf moet blijven werken aan digitalisering. Om gezond te zijn, eventuele groei goed bij te houden, en aan de verwachtingen van de klant te voldoen.

Digitaliseren is makkelijker dan je denkt en lonender dan je durft hopen. Dat vinden wij niet alleen: met initiatieven als de European Digital Single Market is Europa al jaren bezig digitaal ondernemen te stimuleren.

Waarom? Omdat digitaliseren objectief gezien goed is voor elk bedrijf, ongeacht de sector. Het zorgt voor meer structuur en overzicht, met sterke winsten qua efficiëntie, professionaliteit en klantgerichtheid.

Digitaliseren vergt een beetje tijd: om te zoeken wat je nodig hebt, en met wie je in zee gaat. Dat kan een paar dagen duren, of enkele maanden. Maar voor elk bedrijf is er een begin. Van makkelijk naar meer complex, van noodzakelijk naar 'interessant voor de toekomst'.

Want de digitale versnelling wordt de komende maanden en jaren een digitale vloedgolf. Nice-to-haves veranderen daarbij in musts. Vooral groeiende bedrijven doen er goed aan om te verkennen op welk vlak zij een winst in efficiëntie, productiviteit, klantgerichtheid en samenwerking kunnen boeken door maximaal in te zetten op digitalisering.



Dit zijn de voornaamste redenen:

- De klant was al digitaal en veeleisend, en nu nog meer dan ooit
- De concurrentie zit ook op de digitale trein
- Teams moeten op afstand kunnen samenwerken
- Ondernemers en managers moeten op afstand leidinggeven

In dit e-book vind je een antwoord op vragen als:

1. Wat is digitalisering nu eigenlijk?
(Hint: het is meer dan papier vervangen.)
2. Waarom is de tijd meer dan ooit rijp?
3. Welke processen kan je digitaliseren, van essentieel naar geavanceerd, en wat zijn de voordelen?
4. Digitalisatie = centralisatie: de belangrijkste soorten software waarmee jij een digitaal (**groei**)bedrijf kan runnen.

Natuurlijk moeten we over dezelfde dingen praten. Wat is digitalisatie en wat is het vooral niet? Daar gaat hoofdstuk 2 op in (pagina 5). Hoofdstuk 3 schetst hoe en waarom Europa zo tuk is op digitaliseren, en hoe Nederland het doet in het Europese peloton.

Ben je enkel op zoek naar de digitale stappen die jouw bedrijf kan nemen? Begin dit e-book dan gerust te lezen vanaf pagina 8. We hebben ze voor het gemak gerangschikt, zodat je weet waar te beginnen. En waar je kan inpikken, indien je al druk digitaal aan het transformeren bent.

PS: We hebben in deze inleiding bewust COVID-19 niet aangehaald. In volgende hoofdstukken gebeurt het een paar keer. We wilden dit e-book er niet aan ophangen. Digitaliseren is gewoon een goed idee, in goede én slechte tijden.



Digitaliseren is meer dan papier vervangen.

—

Beginnen doen we met een definitie van ons hoofdonderwerp. Want bedoelen we nu eigenlijk wanneer we het hebben over digitalisering?

Strikt genomen is digitalisering “de overgang van informatie naar een digitale vorm”. Qua werkbare definitie voor bedrijven komen we daarmee niet ver. Toch is ze simpel genoeg om op verder te bouwen.

Een bedrijf heeft namelijk veel informatie. Tonnen informatie zelfs: prijzen, adressen, gewerkte uren, namen, btw-nummers, bestellingen, materialen. Die informatie zit in mappen, hoofden, soms op harde schijven. Zet die gegevens om naar een digitale vorm, en je hebt zowaar... data. Zelfs het kleinste mkb-bedrijf heeft behoorlijk wat data.



Maar daar houdt het échte plezier van digitaliseren niet mee op. Belangrijk is namelijk dat je zowel gegevens zelf kan digitaliseren als de processen er omheen. Het heeft weinig zin om het adres van een klant op een visitekaartje in te voeren in de computer, als je daarna geen manier hebt om die informatie te centraliseren of te doen stromen.

Dat zijn meteen drie heel erg belangrijke woorden voor bedrijven: **centraliseren en stromen**. Nog een kernwoord is **automatiseren**.

Centraliseren: hoera voor de cloud

Voor een aantal bedrijven houdt digitalisering op bij bewaren: informatie wordt toevertrouwd aan een harde schijf op een computer, en klaar. Zo wordt digitaliseren beperkt tot “het vervangen van papier”.

Daarna wordt die gedigitaliseerde informatie gedeeld met een collega als die erom vraagt. Vaak via e-mail, altijd door een manuele menselijke handeling.

Dat is niet digitaliseren. Dat is archiveren.

Echt digitaliseren gebeurt online. De software waarmee je digitaliseert, slaat jouw data in ‘de cloud’ op. Vanaf dan kunnen jij en de software ermee aan de slag. Heeft je collega een kvk-nummer nodig, of wil hij een offerte bekijken? Hij heeft jou niet nodig en hoeft niet in te breken in je pc. Hij logt in bij de cloudsoftware en heeft toegang tot wat hij nodig heeft.

Tenzij hij niet mag natuurlijk. Niet elke collega hoeft alles te weten. Ook die flexibiliteit is een sterkte van cloudsoftware.



Automatiseren: maak zelf je handen niet vuil

Waarom is automatiseren belangrijk?

Omdat je niet zelf moet doen wat een computer kan.

Daarnet hadden we het over informatie delen via e-mail. Dat is manueel werk, en daar houdt digitalisatie niet van.

Digitale software is genadeloos in het uitschakelen van vervelende manuele taakjes: overtypen, adressen kopiëren en plakken, handmatig een e-mail versturen, noem maar op. Online software is ook een tweede geheugen, zodat jij niet aan alles moet denken. En de cloud slaapt nooit.



Stromen: data vloeit door je bedrijf

Vraag het aan elke data-goeroe (het zijn er tegenwoordig veel): data moet stromen. Geparkeerde data op een harde schijf? Opslag. Data die beweegt doorheen je bedrijf? Efficiëntie.

Als dat vaag klinkt, bekijk het dan zo:

Stel dat je een offerteaanvraag binnenkrijgt via e-mail. Je haalt uiteindelijk de klant binnen. In een digitale werkomgeving belanden de gegevens van de offerte-aanvraag naadloos op je eindfactuur. Nadat die online is betaald, wordt ze automatisch ingeboekt. Daarna vliegt ze naar je boekhouder.

Dankzij de cloudsoftware stroomt data dus moeiteloos door al je werkprocessen. Jij levert een minimale inspanning - een aantal kliks - om maximale resultaten te boeken. Met klassieke kantoorsoftware als Excel? Héél wat kopieer- en plakwerk. Zorg vooral dat je geen fouten maakt.



Digitalisatie in een notendop

Niks dan voordelen dus aan digitalisatie.

We sommen nog even op wat je moet weten:

- Digitaliseren is werkprocessen vervangen die straks zeker gedateerd zijn
- Digitaliseren is van allerhande informatie digitale data maken
- Digitaliseren is al die data door al die werkprocessen laten vloeien, met behulp van software
- Digitaliseren hangt samen met centraliseren in de cloud en automatiseren
- Digitaliseren is niet zomaar papier vervangen door digitale spreadsheets en documenten
- Digitaliseren leidt tot efficiëntie, meer structuur, minder kopzorgen

**Wie dat kan
toepassen op zoveel
mogelijk niveaus van
zijn of haar organisatie,
gaat er geheid met
quantumsprongen
op vooruit.**

Digitalisatie in context: Europa & Nederland

Het sterke geloof in digitalisatie wordt gedeeld door Europa. Binnen de Europese Unie zijn er heel wat noemenswaardige initiatieven om digitaal ondernemerschap te stimuleren.

Lokale cijfers

De Europese digitale trein trekt dus aardig op.

Maar hoe zit het in de lage landen?

Op 11 juni 2020 publiceerde de Europese Commissie de resultaten van de zogeheten DESI, de **index van de digitale economie en maatschappij van 2020**. Daarin worden de digitale prestaties van Europa en de vooruitgang van EU-landen bekeken. Ook worden de landen met elkaar vergeleken op het gebied van digitaal concurrentievermogen.

In het rapport valt op dat de EU enorm rekent op krachtige digitale transformatie, onder andere qua bedrijfstechnologie, om het economische herstelplan na corona te trekken.

Nederland gaat lekker digitaal, al kan het altijd nog beter

Met een 4e plaats in het algemene rapport is Nederland een Europese leider op het gebied van digitale prestaties. De besten van de Europese klas staan overigens ook wereldwijd aan de top. Qua vooruitgang in de laatste 5 jaar moet Nederland enkel Ierland laten voorgaan.

Ook de integratie van digitale technologie in bedrijven, waar het hier echt om draait, lukt goed in Nederland. We scoren prima punten voor gebruik van de cloud, Big Data en de elektronische uitwisseling van informatie.

Wel erkent Nederland in haar Digitaliseringsstrategie en in het 'Jaarbericht Staat van het MKB' dat vooral het mkb digitalisering nog niet volledig benut. Tegelijk wijst de overheid erop dat dit wel vaker voorkomt in een geavanceerde, productieve economie als die van Nederland.

De bevordering van nieuwe technologie wordt dan ook volop gestimuleerd, nu en de komende jaren. Denk aan initiatieven als NederlandDigitaal.nl, het Innovatiekrediet en het programma 'Versnelling digitalisering MKB'.

European Digital Single Market

Initiatieven als de European Digital Single Market Strategy van de Europese Commissie zijn erop gericht "het groeipotentieel van de digitale economie te maximaliseren".

De EU wilt de invoering van cloud computing in alle sectoren van de economie versnellen en vergemakkelijken. Ze ziet de cloud als een goedkope manier om aan IT-behoeften te voldoen, maar ook, in combinatie met nieuwe manieren om digitaal zaken te doen, de productiviteit, groei en werkgelegenheid verhogen.

"Europa wilt het groeipotentieel van de digitale economie maximaliseren. Ook rekent het op digitale transformatie voor het herstelplan na corona."



Waarom is dit belangrijk?

Omdat het illustreert wat velen al weten:

- Europa promoot digitaal enorm, met subsidies en rapporten
- De Nederlandse overheid lanceert tal van digitale initiatieven
- Veel bedrijven (lees: jouw concurrenten) zijn al digitaal bezig

In het rapport staat zelfs letterlijk dat het "essentieel" is om "het bewustzijn van de relevantie van digitalisering voor het mkb te vergroten" en om mkb'ers te ondersteunen bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden.

Nou, dat zijn we hier dus aan het doen.

Digitaliseer je mee?



Van essentieel naar geavanceerd: wat kan je digitaliseren? En waarom zou je?

Op dit punt zouden een aantal dingen duidelijk moeten zijn:

1. Digitalisatie van een bedrijf draait om data, en hoe daar beter mee om te gaan.
2. Die data moet stromen en democratisch beschikbaar zijn zodat jij en je collega's beter hun werk kunnen doen, zonder elkaars deur plat te lopen.
3. Centralisatie van gegevens wordt daardoor immens belangrijk.
4. Een gedigitaliseerd bedrijf wil zoveel mogelijk automatiseren en herhalend werk aan computers overlaten, zodat mensen écht nuttig werk kunnen doen zonder tijdverlies.

Nu we dezelfde taal spreken, wordt het tijd om dieper te duiken in de verschillend bedrijfsprocessen.

Wat kan je zoal digitaliseren? Waarom zou je? En waar begin je?

Onderstaand stappenplan legt het kort en bondig uit. We hebben de stappen bewust gerangschikt van essentieel naar meer geavanceerd. Vanzelfsprekend pikt elk bedrijf in waar het zelf wil, al raden we sterk aan om stap 1 niet over te slaan: wie vandaag nog zijn financiële administratie op papier regelt, steekt zichzelf stokken in de wielen.

A. Papierwerk en financiële administratie

Niveau: eenvoudig

Impact: tijdswinst, professionaliteit, overzicht

Begin bij het begin: het digitaliseren van (papieren) administratie. Meestal gaat het hier over offertes, ontvangen en uitgaande facturen, bestelbonnen, werkbonnen, urenbriefjes en andere A4'tjes die ringmappen vullen.

De omslag van papier naar bits en bytes is nog lang niet compleet. Vooral door het mkb worden er jaarlijks nog heel wat facturen op papier verwerkt.

Zelfs in 2020 zijn er nog bedrijven die elk kwartaal of elk jaar met een stapel mappen bij hun boekhouder aankloppen. Daar is zelfs de meeste ouderwetse accountant niet blij mee. Die kan namelijk een pak meer klanten bedienen als klanten hun boekhouding digitaal aanleveren. Jij betaalt sowieso per uur.



Voor jou zijn de voordelen van bijvoorbeeld digitale facturatie vanzelfsprekend:

- Minder kans op (menselijke) fouten bij het kopiëren van gegevens
- Veel sneller en efficiënter
- Oneindig lang archiveren, amper plaats nodig
- Geen zoekwerk meer (bij het opstellen van bijvoorbeeld jaarrekeningen)
- Veel eenvoudiger te analyseren en van te leren
- Klanten kunnen sneller en transparanter betalen
- Een professionelere uitstraling
- Koppelbaar aan andere bedrijfsprocessen

Heb je ook een digitale database voor klanten en contacten? Dan kan je offertes en facturen maken met sjablonen, templates en automatisatie. Eens de factuur de deur uit is, nemen automatische betaalherinneringen weer een to-do van jou weg.

Dat brengt ons naadloos bij de volgende stap >



B. De gegevens van je contacten en klanten

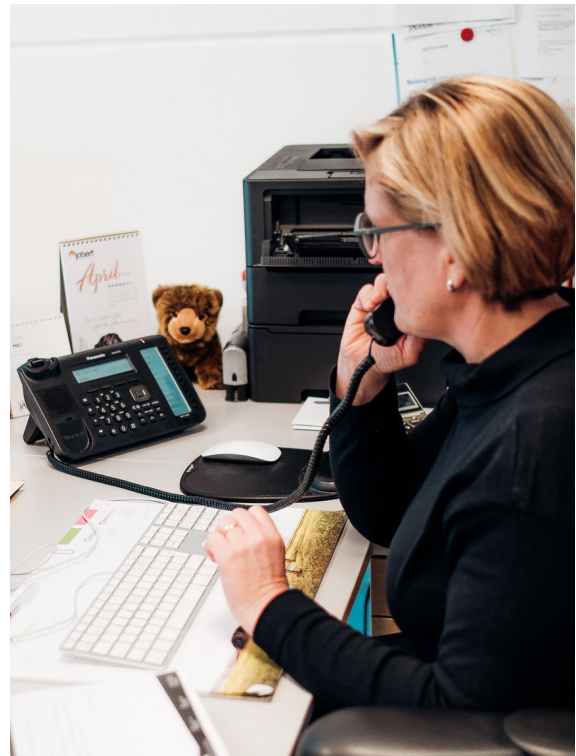
Niveau: eenvoudig

Impact: tijdwinst, structuur, betere klantrelaties, meer inzicht

Klantgegevens zijn een voorbeeld van data die in spreekwoordelijk goud veranderen eens je ze écht digitaliseert en centraliseert met behulp van software. Opeens verandert een ordinair klantenbestand met namen en adressen in een rijke digitale database. Die vormt daarna de basis van je marketing- en verkoopproces, maar ook voor optimale relaties met je klanten.

Stel dat je 100 klanten hebt. Hun gegevens staan op verschillende plaatsen, die wij graag pre-digitaal noemen (omdat ze niet voldoende zijn gecentraliseerd en geautomatiseerd): in e-mails, Excel-bestanden en Word-bestanden op je harde schijf.

Misschien ben je zelfs al een stapje verder, en heb je voor cloudservices als Google Sheets en Google Docs gekozen. Dat zijn de online tegenhangers van Excel en Word.



Makkelijker te delen, zeker, maar daarmee zijn we nog niet tevreden:

- Er komt mensenwerk bij kijken om die bestanden up-to-date te houden. Krijg jij een e-mail met een adreswijziging, dan moet je zelf aan de slag.
- Naast handmatige data-invoer, kunnen Excel-sheets en consorten ook amper data aan voor ze onoverzichtelijk worden. Meer dan een adresbestand heb je dus niet, want facturen, e-mails, offertes en andere bijlagen kan je niet aan je contact toevoegen.
- Wil je gaan spelen met je data en zien wat je kan leren uit je klantenbestand? Ontdekken waar je beste klanten zitten bijvoorbeeld? Dan kan je maar beter over geavanceerde Excel-skills beschikken.



Een wereld van verschil vergeleken met een online klantenbestand zoals een CRM-systeem. Die zijn gebouwd om klantgegevens vanop verschillende plaatsen binnen te trekken: via een contactformulier op je website, automatisch uit een e-mail, van LinkedIn, door een visitekaartje te scannen... of door meteen een hele spreadsheet te importeren. Uit het verleden, recht de toekomst in.

De volgende stap >



C. Je boekhouding, in een klik naar je boekhouder

Niveau: eenvoudig (als je boekhouder een boekhoudpakket gebruikt)

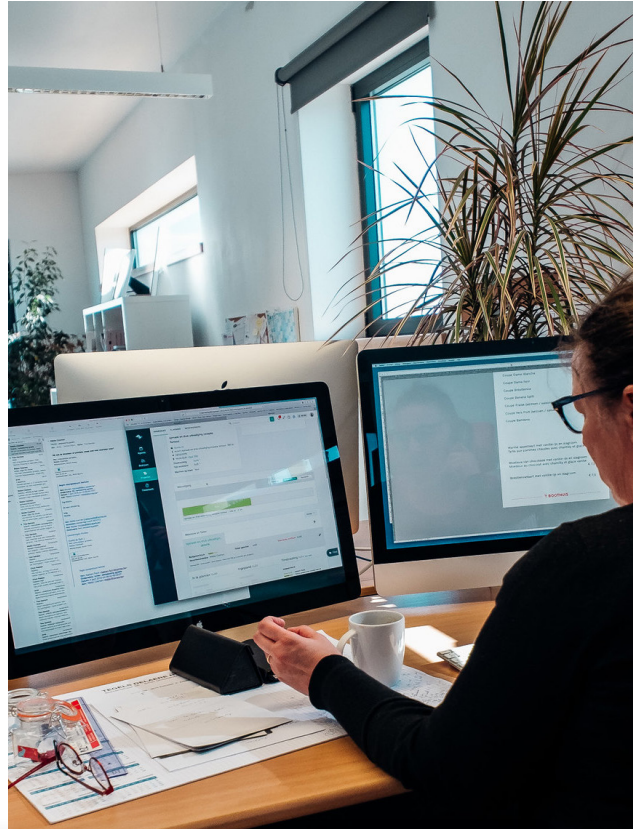
Impact: tijdswinst, meer financieel inzicht

Als je administratie helemaal is gedigitaliseerd, wordt digitaal boekhouden interessant.

Wat is het verschil tussen een digitale administratie en digitale boekhouding?

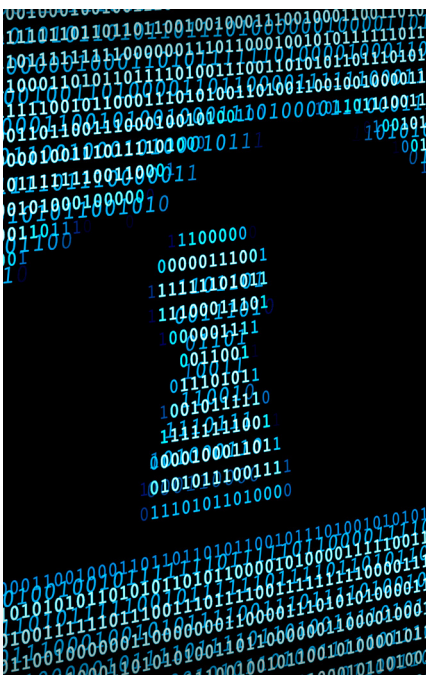
Onder digitale administratie verstaan we het maken, beheren en versturen van allerlei digitale documenten zoals in punt a. Digitaal boekhouden gebeurt in andere software - een online boekhoudpakket - dat vaak wordt beheerd door een boekhouder. Via een koppeling tussen jouw administratiesoftware en het boekhoudpakket van je boekhouder vallen fameuze winsten te rapen.

Zo kan elke factuur die jij verstuurt, automatisch worden ingeboekt in het boekhoudpakket. Waardoor jij dus niks meer handmatig moet versturen of binnenbrengen elk kwartaal. Een foute factuur of ontbrekende betaling kan veel sneller worden gespot, net zoals een interessante (of zorgwekkende) trend in je financiële situatie snel zichtbaar wordt - niet meer aan het einde van het boekjaar, wanneer het te laat is om er iets aan te doen.



Je archief is ook veel veiliger.

Een schoenendoos gemarkeerd met "2012-2013" valt wel eens ten prooi aan waterschade, terwijl je online boekhouding altijd veilig is in de cloud.



Het gevaar van de cloud?

In dit e-book gaan we niet diep in op de veiligheid van de cloud. Stiekem gaan we ervan uit dat iedereen weet wat wij weten: de cloud is *sùp*er veilig.

Kijk naar wat je zelf dagelijks gebruikt: je streamt films via Netflix, je e-mails van Apple Mail of Gmail staan in de cloud, je vakantiefoto's worden vaak naar Google Photos of iCloud doorgestuurd... Zelfs NASA maakt gebruik van de cloud voor haar missies naar Mars.

Maar misschien zijn we fout, en heb jij vragen over de veiligheid van online werken. Geen probleem! Stuur ons een mailtje naar edward@teamleader.eu, en wij nemen al je vrees weg.

De volgende stap >



D. Je verkoop, van prospect tot offerte & opvolging

Niveau: eenvoudig

Impact: tijdwinst, overzicht, succesvoller verkopen

Wat heeft digitaal verkopen te maken met voetbal? Simpel: een digitaal verkoopproces zet jou of je collega's alleen voor de goal. Jij moet alleen nog scoren.

De klant leren kennen, jouw aanbod aan hun noden koppelen, de oplossing voorstellen en de klant uiteindelijk overtuigen: een computer kan het niet. Zelfs in het digitale tijdperk heb je daar een mens van vlees en bloed voor nodig, met productkennis en overtuigingskracht. Computers zijn niet zulke vlotte babbelaars.

Maar hun geheugen, dat is feilloos. Jij weet best hoe je je producten aan de man brengt, maar een offerteaanvraag die je nooit beantwoordde, leidt nooit tot een verkoop. Verloor jij ooit een offerteaanvraag uit het oog? Een computer niet.

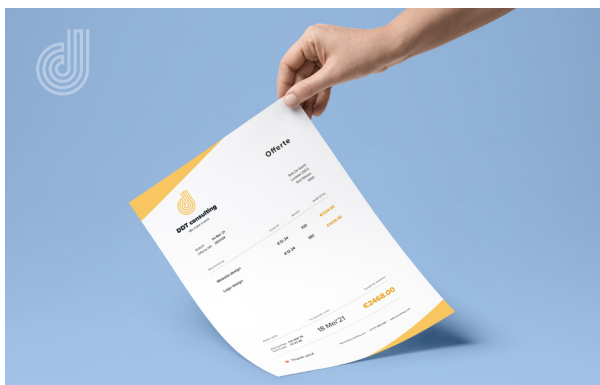
Met sales software kan je dus heel wat werk uitbesteden aan je MacBook, pc of smartphone. Zonder te moeten rekenen op je geheugen (dat is niet oneindig), zonder achter elke klant aan te moeten lopen (daar heb je geen tijd voor).

Sales software, gekoppeld aan je digitale administratie en klantenbestand, vertelt je door middel van notificaties wat je wanneer moet doen voor welke klant. De tijd die je daarmee wint, investeer je meteen weer in het optimaal onderhouden van dat klantencontact.

Het enige wat jij moet doen, is de vaste stappen van jouw verkoopproces één keer in de software steken. Daarna is je proces gestroomlijnd om meer te verkopen in minder tijd.

Schrijf voor jezelf alle stappen op die leiden tot een verkoop. Daar zitten zeker (meerdere) stappen in uit volgende lijst:

- Een vraag naar info (of meteen een offerte) door de klant
- Een eerste kennismaking
- Een gesprek over de noden en wensen van de klant
- Een demonstratie van je product of dienst
- Het delen van extra productinformatie
- Een offerteaanvraag
- Een prijsonderhandeling
- Het beantwoorden van laatste vragen of bezwaren
- De uiteindelijke gesloten deal



“Hoezo meer verkopen?”

Ja natuurlijk, want digitale processen versterken elkaar.

De professionele uitstraling van een mooie digitale offerte, snel gemaakt én verstuurd, zorgt dat je meer opdrachten binnenhaalt. Zelfs als je offerte meedoet maar niet wint, zal je bijna-klant de kwaliteit ervan onthouden. Straks haal je zo toch nog extra werk binnen.

De volgende stap >



E. Interne communicatie & samenwerking

Niveau: iets moeilijker (want diverse mensen in diverse rollen zijn betrokken)

Impact: overzicht en inzicht, foutloos opleveren van werk

Met de deur in huis: interne communicatie verbeteren is een balansoefening. Elke medewerker moet de informatie hebben om zijn/haar werk te doen, zonder dat iedereen voortdurend elkaars werk onderbreekt met vragen. Tegelijk wil je dat, als het nodig is, er manieren zijn om zo efficiënt mogelijk vragen te stellen en info te delen. Je kan tenslotte niet alles documenteren.

Was dit al een uitdaging voor corona, dan heeft deze crisis helemaal de lont aan het vuur gestoken. De meeste kantoorwerkers doen het vanop afstand. De hele tijd rond elkaars bureau hangen was nooit een goed idee, maar vanop afstand is het helemaal onmogelijk.

Dan maar bellen of e-mailen voor alles?

Alstublieft niet. Er zijn betere digitale alternatieven.

Chat- en samenwerkingstools zoals Slack, Microsoft Teams en Workplace van Facebook bijvoorbeeld. Zij moderniseren jouw manier van communiceren en samenwerken. Meerdere personen kunnen rechtstreeks met elkaar chatten (synchroon, zoals aan de telefoon), of je kan een chatbericht ook later lezen (asynchroon, zoals e-mail). Ook kan je bestanden delen en opslaan, andere digitale tools eraan koppelen zoals je agenda zodat bijvoorbeeld meldingen op één plaats binnenkomen, en heel wat meer.

Zulke tools zijn voorbij e-mail geëvolueerd en houden rekening met moderne werkplekken: gebruikers kunnen hun status aanpassen, zodat collega's weten dat ze aan het werk zijn, in een vergadering zitten of gewoon niet gestoord willen worden.

Andere tools leggen de klemtoon op soepel samenwerken: zij zijn vooral voorbereid op het uitwisselen van werk tussen collega's die samen een project of takenlijst afwerken. Berichten die je uitwisselt, zijn meestal bedoeld als feedback op het geleverde werk. Programma's als Podio, Basecamp en Miro zijn hier te vermelden.



Let op!

Goede digitale communicatietools schreeuwen om goede afspraken. Zeker op moderne werkplekken met diverse teams kan je niet zomaar software in huis halen en klaar.

Daarom zweren communicatie-professionals bij een intern reglement: welk kanaal gebruik je voor welk soort communicatie? Dit soort afspraken worden complexer naarmate je team groeit. Vroeg beginnen is dus de boodschap.

Probeer ook niet te overdrijven. Té veel tools zal je team eerder irriteren dan motiveren.



De volgende stap >

F. Je merk, marketing & externe communicatie

Niveau: van eenvoudig tot geavanceerd

Impact: professionaliteit, nieuwe klanten genereren

Tot hier ging het vooral over het digitaliseren van interne processen. Dat bevordert de efficiëntie, waardoor je klanten mee profiteren.

Maar misschien kijk je wel naar digitale tools om nieuwe klanten binnen te halen. Met andere woorden: je bedrijf een heuse digitale merkidentiteit meegeven.

Een digitaal merk omvat alle manieren waarop je naar buiten komt: je bedrijfswebsite, sociale media, commerciële e-mails die je verstuurt, en alle contactmomenten ertussen.



De huidige crisis heeft sommige ondernemers gedwongen om online nieuwe bronnen van inkomsten te zoeken, en bijvoorbeeld een webshop te beginnen. De toekomst zal uitwijzen hoe duurzaam die situatie is.

Je hoeft alvast niet per se een online shop te hebben om online 'aanwezig' te zijn. **Essentieel is:**

- 1 Online vindbaar zijn voor potentiële nieuwe contacten
- 2 Een aantrekkelijke online aanwezigheid die overtuigt
- 3 Een systeem om die nieuwe contacten in je database te krijgen

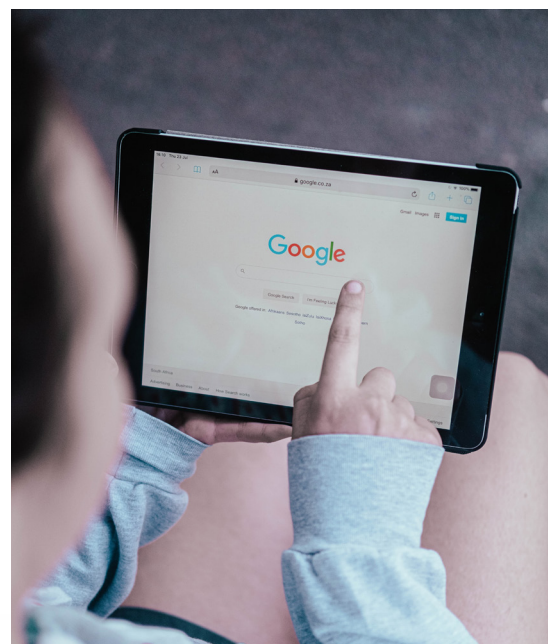
Eens dat er is, kan je verder bouwen door bijvoorbeeld e-mails met aanbiedingen en bedrijfsinformatie naar je nieuwe contacten te sturen, en klanten te maken.

Een goede bedrijfswebsite of sociale media kan al veel doen. Zorg wel dat je interne processen goed zitten, voor jouw bedrijf zich extern profileert. Vele nieuwe contacten leggen die je daarna slecht opvolgt, is geen goed idee.



Je kan het houden bij de basis, of er juist heel ver in gaan. Het digitale tijdperk biedt heel veel kansen om nieuwe klanten te lokken:

- Een bedrijfswebsite die snel vindbaar is op Google
- Een online webshop
- Een contactformulier op die website, verbonden met je digitaal klantenbestand
- Aanwezig zijn op sociale media, en er ook relevante inhoud delen
- Chatbots op je website of sociale media, zodat je meteen in gesprek kan gaan met bezoekers
- E-mailcampagnes naar bestaande of potentiële klanten



De volgende stap >



G. Je betaalprocessen

Niveau: gemiddeld (het duurt even voor je account opgezet is)

Impact: frictieloos betalen voor je klant, frictieloos ontvangen voor jou

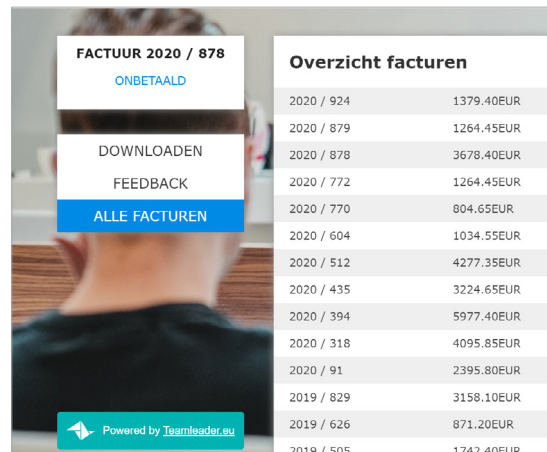
Of je nu online verkoopt of niet, je diensten moeten worden betaald. Daarvoor bestaan digitale oplossingen die zowel jou als je klant ten goede komen.

Hier wil je vooral barrières wegnemen. Dat wil zeggen: het de klant zo makkelijk maken om te online te betalen, zodat het sneller gebeurt en jij dus je geld sneller ontvangt. Je cashflow zal je dankbaar zijn.

We hadden het al over digitale facturen. Snel gemaakt, snel verzonden, snel ontvangen! Daarna is het aan de klant. Die moet misschien naar een app op zijn telefoon grijpen, of naar de website van de bank surfen voor een online betaling. Da's een barrière.

Vraag tegelijk aan elke online winkelier welke stappen er komen kijken bij het opzetten van een online betaalsysteem... het zijn er heel wat.

Online betaalsoftware, ook wel een Payment Service Provider genoemd, neemt zorgen langs beide kanten weg: minder stappen voor jou om je klanten online te laten betalen. Zo beperk je niet alleen het risico op menselijke fouten, het verloopt meteen ook sneller. Bekende providers zijn Mollie en Stripe. Bij hen kan je op de belangrijkste manieren betalen, zoals kredietkaarten, iDEAL, Bancontact en zelfs cryptocurrency. Game-changing! Niet voor niks wordt het Ierse Stripe geregeld dé disruptor in de e-commerce genoemd.



Overzicht facturen	
2020 / 924	1379.40EUR
2020 / 879	1264.45EUR
2020 / 878	3678.40EUR
2020 / 772	1264.45EUR
2020 / 770	804.65EUR
2020 / 604	1034.55EUR
2020 / 512	4277.35EUR
2020 / 435	3224.65EUR
2020 / 394	5977.40EUR
2020 / 318	4095.85EUR
2020 / 91	2395.80EUR
2019 / 829	3158.10EUR
2019 / 626	871.20EUR
2019 / 505	1742.40EUR



PS: Als het ooit zover komt, heb je ook incassosoftware. Al hopen we dat je daar niet snel beroep op moet doen.

Meer gedaan. Minder gedoe.

De work management software van Teamleader maakt werk makkelijker.

Eerst zien, dan geloven?

[Probeer het 14 dagen gratis uit](#)

[Volg hier de rondleiding](#)

De volgende stap >



H. Inzicht in je cijfers en prestaties

Niveau: eenvoudig tot gemiddeld

Impact: financieel inzicht, betere beslissingen voor betere resultaten

Data moet stromen, dat schreeuwen we van de daken. Ook binnen jouw - straks digitale - organisatie. De juiste klantgegevens belanden op een offerte, gepresteerde uren op een factuur, en zo draait jouw bedrijf lekker soepel en gestroomlijnd.

Maar waarom daar stoppen? Een bedrijf runnen draait tenslotte om meer dan het operationele. Als bedrijfsleider neem je strategische beslissingen. Wat als die door data waren gedreven?

Misschien zie je nu cijfers, formules en diagrammen voor je ogen flitsen. Je hoeft echter geen data-analist te zijn om uit je eigen data te leren.



De juiste software levert je inzichten zoals:

- De status van je cashflow op elk moment
- De waarde van je uitstaande facturen
- Een voorspelling van je inkomsten
- Je klanten die het meeste opleveren
- Kanalen die het beste klanten binnenbrengen
- Projecten of opdrachten waar je het meeste winst op maakt
- De prestaties van je medewerkers of je team
- De stap in je verkoopproces waar het vaak misloopt



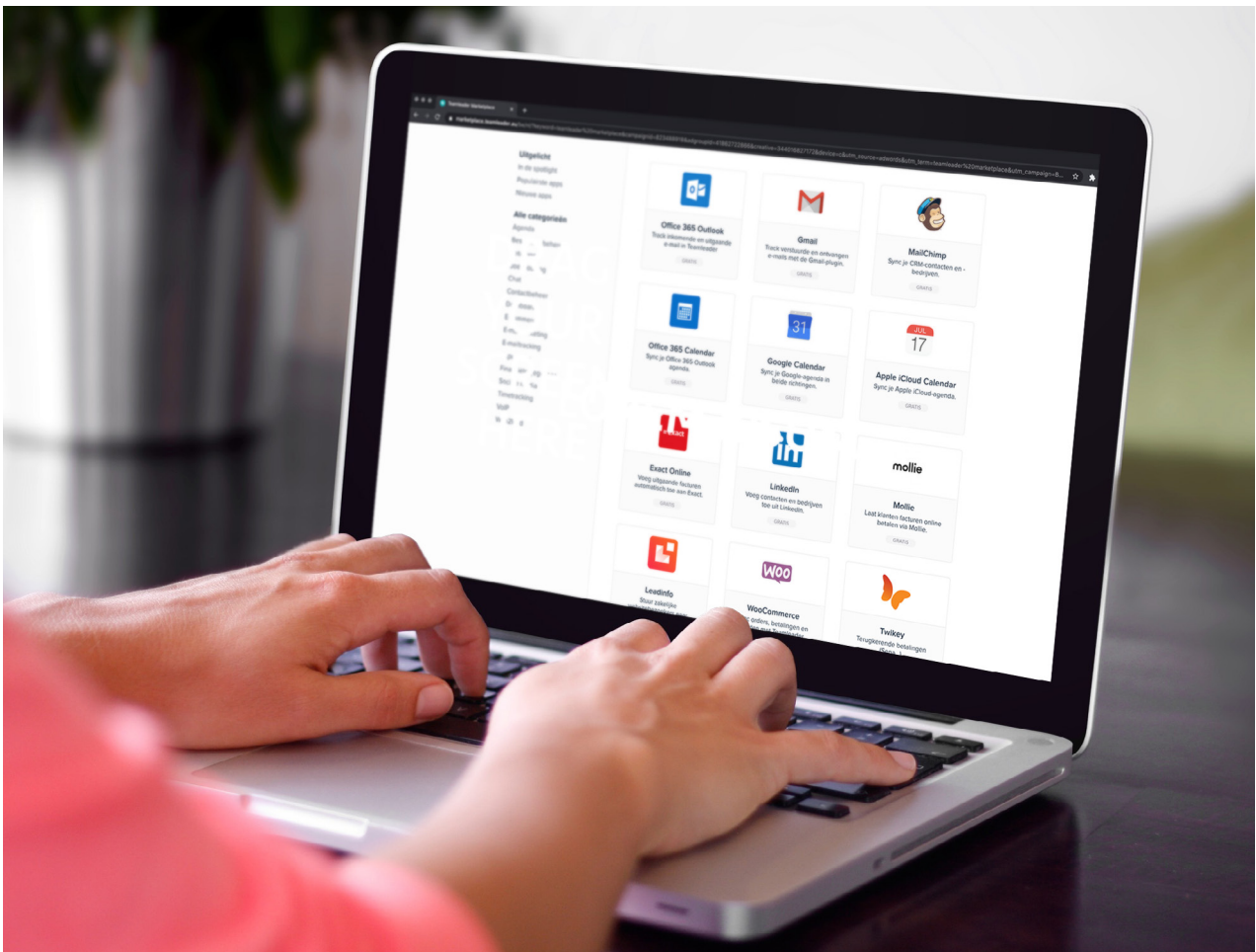
Elk bedrijf heeft baat bij dat soort informatie:

- Misschien maak je meer winst op 10 gevelrenovaties dan 1 totaalproject. Dat wil je weten, want dan zet je meer in op gevels.
- Misschien staat er je historisch gezien een moeilijk kwartaal te wachten. Dan wil je met je omzetcijfers uit het verleden je toekomstige inkomsten kunnen voorspellen.
- Misschien heb je in je salesteam een chronische onderachiever, en iemand die werkt voor 2. Dat wil je weten, om de eerste te motiveren en de tweede te belonen.
- Misschien blijkt dat je beste klanten in Den Haag zitten, en je slechtste in Rotterdam. Dat wil je weten, want dan kan je gerichtere lokale reclame gaan maken.

De data binnen jouw bedrijf kan een enorme rol spelen in het nemen van slimme zakelijke beslissingen.

Facebook kan beter advertenties verkopen doordat het weet wat zijn gebruikers leuk vinden. Kleine ondernemers kunnen data gebruiken om hun financiën te optimaliseren, klanten beter te dienen en hun aanbod beter op hen af te stemmen.

De volgende stap >



I. En de rest?

De digitale markt staat niet stil. Er wordt online bedrijfssoftware gebouwd en verfijnd voor elke uitdaging, maar ook gebundelde oplossingen voor aloude problemen.

In elke bovenstaande categorie zijn er tools die erg in de diepte gaan of voor een specifieke sector zijn gemaakt: van sales software met Artificiële Intelligentie tot projectplanning voor de bouw. Er zijn talloze pakketten voor hypergeautomatiseerde marketing en e-commerce. Zelfs voor human resources en talent management zijn er oplossingen.

Hieronder lijsten we een aantal gebundelde en gespecialiseerde tools op. Een kleine duik in Google of een betrouwbare IT-partner kan natuurlijk nog meer deuren doen opengaan.



Lijst van digitale tools

Wie op de trein van digitaal ondernemen wil stappen, bekijkt het beste eerst wat er te koop is.

Stel jezelf eerst de vraag: wat kan er beter binnen mijn organisatie? Waar verlies ik tijd en klanten? Waar verlies ik het overzicht? Wat bezorgt mij of mijn collega's stress?

Start je onderzoek online en ga eventueel op zoek naar getuigenissen van andere bedrijven die deze hulpmiddelen gebruiken.

Centrale tools

1. Cloud-based ERP

ERP (of Enterprise Resource Planning) is een systeem om de efficiëntie van bedrijfsprocessen te verhogen. Financiën, klantenbeheer, bevoorrading, productie, levering, HR, noem maar op: het zit allemaal in een ERP.

ERP is een klassiek voorbeeld van planningssoftware. Gemodelleerd naar de noden van complexe firma's die heel wat ingewikkelde processen onder één dak nodig hebben. De E staat niet voor niets voor "Enterprise".

Omdat ze veel kunnen, zijn ERP's wel eens prijzig en complex in gebruik. Ze worden ook vaak op maat geïmplementeerd. Meer iets voor IKEA dan voor de meeste het mkb dus.

Wat kan je digitaliseren met de meeste ERP's?

De meeste ERP's bevatten, maar zijn niet altijd gelimiteerd tot, processen als productie, HR/payroll, verkoop, inventaris, Supply chain, boekhouding/finance en CRM (Customer Relationship Management).

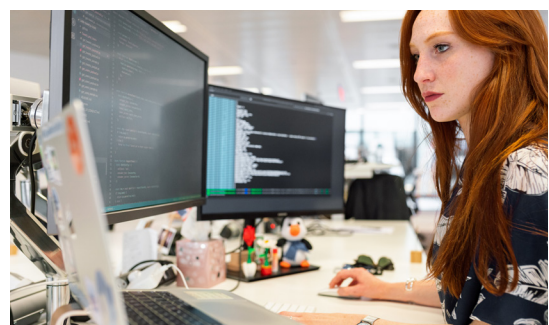
ERP's zijn de moeite waard voor:

Grote bedrijven met complexe noden en ingewikkelde processen.

Bekende ERP-pakketten:



**"Als het écht
wat meer mag zijn."**



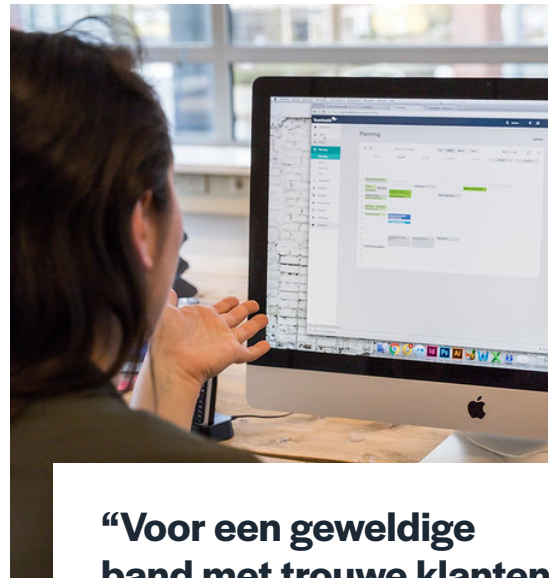


2. Cloud-based CRM

CRM (Customer Relationship Management) is een systeem voor klantenbeheer. Met een CRM houd je alle klantgegevens en elke interactie bij in een centraal systeem om relaties optimaal te onderhouden (en de verkoop te verbeteren). CRM's maken vaak deel uit van een ERP, maar sluiten qua functionaliteit beter aan bij de behoeften van het mkb. Ze zijn meestal ook gebruiksvriendelijker.

Binnen de categorie bestaan nog een aantal onderverdelingen, zoals operationele CRM's (sales en klantenbeheer en administratie, vooral voor het mkb), analytische CRM's (voor bijzonder data-gedreven beslissingen, vooral voor grotere salesteams) en collaboratieve CRM's (voor het delen van klantendata en cijfers over verschillende departementen heen, exclusief voor grotere bedrijven).

CRM kan van heel basic tot verregaand ingezet worden. Als tool verbetert CRM vooral het klantcontact en verkoop, en het stimuleert klantentevredenheid. Voor veel bedrijven is het een van de eerste digitale stappen.



“Voor een geweldige band met trouwe klanten.”

Wat kan je digitaliseren met de meeste CRM-systemen?

Een digitaal klantenbestand met de historie van alle contactmomenten, vaak gekoppeld aan het verkoopproces en de offertes en facturen per klant of verkoopkans. Meestal zijn er verschillende opties om contacten toe te voegen en diverse koppelingen met andere software.

CRM's zijn interessant voor:

Salesbedrijven, bouw- en installatiebedrijven en dienstverlenende kmo's die hun klanten centraal en overzichtelijk willen beheren, verkoop beter organiseren en optimale service bieden.



Bekende CRM-pakketten:





3. Project management

Projectmanagementsoftware is software die wordt gebruikt voor projectplanning, planning van taken, resource management en change management. Het helpt projectmanagers (PM's), stakeholders en gebruikers van de software om kosten te beheersen en de budgettering, het kwaliteitsmanagement en de documentatie te beheren.

Sommige projectmanagementtools kunnen ook worden gebruikt als een administratiesysteem. Projectmanagementsoftware verbetert vooral de samenwerking en communicatie tussen de stakeholders van het project.

Deze tools zijn vooral populair bij project-gebaseerde bedrijven: digitale en reclamebureaus, consultancy, de event-sector, architectenbureaus enzovoort. Vaak is tijdregistratie belangrijk om gewerkte uren correct te factureren.



“Voor strakke projecten die financieel kloppen.”

Wat voor bedrijven doen hun voordeel met PM-tool?

Project-gebaseerde bedrijven die tijd, materialen en/of diensten verkopen. Met één einddoel: kwaliteitsvolle projecten op tijd afleveren met optimale samenwerking en strak financieel overzicht.

Wat kan je digitaliseren met de meeste PM-tools?

De beste projectmanagementsoftware heeft dit soort toepassingen in huis: projectplanning, met deadlines en timelines en taken, het delen en samenwerken op documenten, gedeelde kalenders en tijdregistratie. Een directe link met de boekhouding is een plus, net als diepgaande financiële inzichten.



Bekende projectmanagementsoftware:





4. Work management software

Work management software is een relatief nieuwe categorie. Teamleader is bijvoorbeeld een work management tool. Ze bundelt een aantal oplossingen voor veelgehoorde problemen: verkopen, factureren en werk organiseren op één plek.

Work management tools ondersteunen het hele proces van het eerste contactmoment met een nieuwe klant tot de laatste factuur. Ook projectmanagement is soms een optie.

De voordelen van deze categorie hangen af van de features van het gekozen pakket. Tijdwinst, structuur en overzicht, een professioneler imago en de nodige financiële inzichten voor groei komen vaak terug. De software is ontworpen om heel gebruiksvriendelijk te zijn.



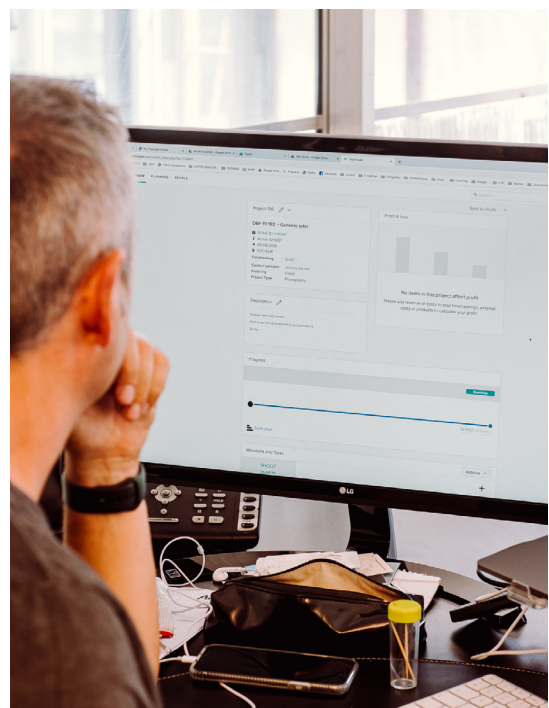
“Want werk moet af zijn, zonder gedoe.”

Wat voor bedrijven hebben nood aan work management software?

Kleine tot middelgrote dienstverlenende bedrijven die meer werk willen verzetten door hun dagelijkse processen te verbeteren én te koppelen. Denk aan: klantcontacten, verkopen, taken en projecten beheren, offertes en facturen maken. Bedrijven met groeiambities en nood aan controle doen er hun voordeel mee. Maar ook bedrijven die hun financiële administratie willen professionaliseren, of kmo's die af willen van hun overvloed aan tools en documenten.

Wat kan je digitaliseren met de meeste PM-tools?

De software varieert van pakket tot pakket. Ga op zoek naar software met dit soort features: overzichtelijke CRM, verkoop, offertes en facturen maken en beheren, gedeelde agenda's, taken en projecten beheren, tijdregistratie, financiële rapportering en koppelingen met de bekendste boekhoudsoftware.



Bekende work management software:





Specifieke pakketten

Ben je al aan het digitaliseren? Wil je inzoomen op een bepaald proces? Op zoek naar iets voor je sector?

Voor elk wat wils in onderstaande lijst.

- **Offertes en facturen maken:**
Exact, FactuurSimpel, Offorte, Silvasoft...
- **Sales software:**
Pipedrive, Salesflare, Teamleader, Showpad, Salesforce...
- **Time tracking:**
Toggle Track, Harvest, Teamleader, Everhour...
- **Online CRM en offertes:**
Teamleader, Zoho CRM, Insightly, Hubspot CRM...
- **E-mailcampagnes:**
Mailchimp, Campaign Monitor, ActiveCampaign, Sendinblue...
- **Marketing automation:**
Hubspot, Marketo, Flaviyo, Actito...
- **Online meetings:**
Zoom, Google Hangouts, Microsoft Teams, GoToMeeting...
- **Boekhoudpakketten:**
Exact Online, Octopus, Billit, Yuki...
- **Online gegevensopslag:**
Dropbox, iCloud, Google Drive, OneDrive...
- **Tools voor sociale media:**
Buffer, Hootsuite, Sprout Social, MeetEdgar...
- **HR & talent management:**
Intuo, Officient, BambooHR, SnapHRM...
- **Content marketing:**
Hubspot, StoryChief, Falcon.io, Maglr...
- **Software om koppelingen te maken:**
If This Then That, Zapier, PieSync, CombiDesk...
- **Voor bureaus en agency's:**
Yadera, Teamwork, Teamleader, Symsys...
- **Voor bouwbedrijven en installateurs:**
Bouwsoft, Robaws, Teamleader, Cafca...

Jouw pijnpunten bepalen de prioriteiten.

Zoek je je vaak blauw naar de juiste bestanden?

Gebruik een dienst voor online gegevensopslag.

Wil je minder tijd spenderen aan het beheren van klantgegevens?

Haal een CRM in huis.

Houd je gewerkte uren manueel bij om ze daarna te kunnen factureren?

Zoek een tool met handige tijdregistratie.

Vergeet ook niet: tools die met elkaar kunnen communiceren, zijn verdomd handig.



Buy local

Als Belgisch-Nederlands bedrijf belicht Teamleader graag concullega's die digitalisering hoog in het vaandel hebben staan. Google dus gerust eens Combidesk, Yuki Works, Copernica, OBI4wan, Mollie of Recrutee en ontdek hoe deze Nederlandse tech-bedrijven klanten over de hele wereld helpen slimmer te werken.



Kies één plek voor al het werk

We kunnen het niet verstoppen: wij zijn fan van digitaliseren én van centraliseren.

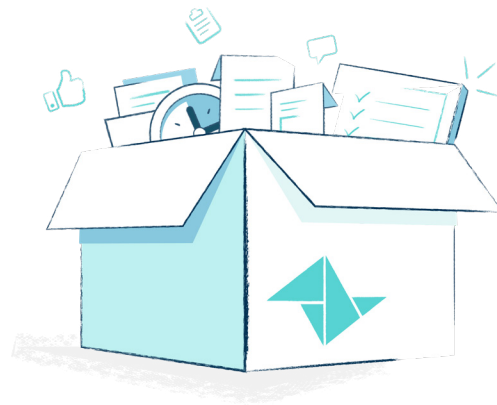
Door heel je bedrijf vanuit één tool te runnen, zoek je nooit meer naar klantgegevens, gemaakte afspraken, verstuurde offertes, facturen die al dan niet betaald zijn, projecttaken, de workload van je team, en andere rondzwevende data.

Alles zit op dezelfde plaats, dus je hoeft niet tussen verschillende programma's te switchen. Ondertussen profiteer je volop van vlot, overzichtelijk werk. Handig? Handig.

Een work management tool
= de springplank naar structuur en groei.

Met Teamleader krijg je meer gedaan, met minder gedoe.

1. Klanten beheren
2. Offertes maken
3. Projecten beheren
4. Uren registreren
5. Facturen maken
6. Geld ontvangen



Wat wil een mens nog meer?

Teamleader maakt werk makkelijker. Eerst zien, dan geloven?

Probeer het 14 dagen gratis uit

Volg hier de rondleiding