



7 TIPS VOOR DIGITAAL ONDERNEMEN

We leven in het digitale tijdperk, en staan nog aan het begin van dat tijdperk. De ontwikkelingen gaan snel. Was 20 jaar geleden Internet nog nauwelijks bekend, nu kunnen we al bijna niet meer zonder. In de komende jaren zal de rekenkracht en snelheid van computers blijven toenemen, wat weer ruimte biedt voor krachtigere software en kleinere computers die in allerlei apparatuur wordt opgenomen. Dit biedt volop mogelijkheden voor verwerking van grote hoeveelheden data, veel apparatuur te voorzien van een computer en slimmere software te maken. Software waarmee toepassingen beschikbaar komen die organisaties mogelijkheden bieden om dienstverlening aan klanten te verbeteren, bedrijfsprocessen efficiënter te maken en producten slimmer en gebruiksvriendelijker te maken.

Digitalisering is daarmee niet meer weg te denken bij moderne bedrijven. In dit whitepaper zijn tips opgenomen die bij kunnen dragen aan een succesvolle digitale onderneming.

1. Denk vanuit de klant

Bij het aanbieden van digitale diensten en producten is het van groot belang dat het voor de klant toegevoegde waarde biedt, eenvoudig te gebruiken is, past in de activiteiten die de klant uitvoert en voldoet aan de verwachting of beter nog deze overtreft. Aspecten om aandacht aan te besteden zijn onder meer:

- a. Aansluiten op het proces en de werkwijze van de klant. Probeer het systeem in te richten volgens de werkwijze van de klant en niet volgens werkwijze en procedures in uw organisatie. Dit betekent dus ook waar nodig de interne processen aanpassen en inrichten vanuit de klant. .
- b. Snel reageren op klantvragen. Hoe sneller hoe beter, zeker als klanten een keuze hebben voor andere leveranciers. Binnen een werkdag reageren is absoluut belangrijk. Eventueel kunt u gebruik maken van een automatische response die aangeeft dat de vraag ontvangen is en wanneer een antwoord verwacht kan worden. Overigens is het volledig automatisch beantwoorden van vragen gevaarlijk. Systemen die vragen van mensen

interpreteren kunnen geheel verkeerde antwoorden geven en klanten het gevoel geven dat de organisatie juist niet klantgericht is.

- c. Privacy en vertrouwen. De klant moet er op kunnen vertrouwen dat privacy voldoende gewaarborgd is en dat de organisatie de afspraken nakomt. Hier geldt zeker dat voorkomen beter is dan genezen.

Denken vanuit de klant is vooral een mindset en vraagt om continue aandacht. Mogelijkheden veranderen, klantverwachtingen veranderen en er zijn vrijwel altijd verbetermogelijkheden. Denk maar aan de ontwikkelingen op mobiel gebied. Was het tot voor kort geen probleem om een website aan te bieden die niet specifiek voor mobiel geschikt was. Nu is mobiel (telefoon of tablet) een van de meest gebruikte manieren om Internet te benaderen. Als dan de site slecht benaderbaar is, is dat een groot minpunt.

2. Creëer Onderscheidend vermogen

Digitalisering heeft een technische grondslag maar het gaat om de toepassing en het creëren van onderscheidend vermogen van een onderneming, gezien vanuit het klantperspectief. Dat kan zijn op gebied van producten of diensten; klantrelatie of kosten.

Het is niet nodig om wereldschokkende innovaties te doen. Het moet vooral voor de doelgroep iets waardevols betekenen. Creativiteit, kennis van de doelgroep en onderkennen van mogelijkheden zijn hierin de belangrijke factoren. Aspecten waar zoal aan gedacht kan worden:

- Klantgerichtheid vergroten. Het snel reageren op klantvragen, snel afhandelen van bestellingen, weten wat de klant wil, kennis van de klant en klanten durven vertrouwen; het aanbieden van Self Service en 24 uren dienstverlening.
- Producten en diensten verbeteren door digitalisering. Voorbeelden zijn onderhoud op afstand, koppeling met smartphones (afstandsbediening, gegevens uitlezen, groter gebruiksgemak); koppeling met de Cloud om het systeem "slimmer" te maken en online informatie over producten en diensten.
- Werkomstandigheden voor medewerkers verbeteren, bijvoorbeeld door Zelf Service; Ondersteunen eigen smart Phone (Bring Your Own Device); Telewerken en bieden van meer autonomie voor medewerkers. Betere en prettigere werkomstandigheden kunnen bijdragen aan een beter functionerende organisatie en een high performance organisatie.
- Interne Processen efficiënter maken. Digitalisering van alle informatie maakt informatie makkelijker toegankelijk en automatisering van processen (administratie; logistiek etc.) kan bijdragen aan grotere efficiëntie en nauwkeurigheid.

3. Onderzoek het bedrijfsmodel

Digitalisering biedt mogelijkheden om geheel nieuwe bedrijfsmodellen te ontwikkelen.

Bedrijfsmodellen die de markt veranderen, concurrentie voordeel opleveren of nieuwe markten

creëren.

Een mogelijkheid hierbij is te zoeken naar geaccepteerde ongemakken en vanzelfsprekendheden die, anders aangepakt, voor klanten veel gemak opleveren. Veel markt verstorende veranderingen komen voort uit een andere kijk op de markt of door vanuit een geheel andere hoek diensten of producten aan te bieden. Voorbeelden waarin bedrijfsmodellen zijn veranderd door digitalisering zijn de muziekindustrie; uitgevers; van reclame afhankelijke bladen en videotheken. Denk als voorbeeld aan Uber (taxidiensten); Netflix (van Videotheek naar online video aanbieder); Airbnb (bemiddelaar voor verhuur vakantieverblijven); Thuisbezorgd.nl en EverNote (aantekeningen in de Cloud). Zo biedt digitalisering nu en in de toekomst veranderingen in de medische sector (quantified self; verandering van ketens en EPD); bouw (3D Printing); automobiel industrie (zelf rijdende voertuigen) en daarmee het openbaar vervoer; de maakindustrie (3D printing); arbeidsmarkt (meer flexibiliteit; werken op afstand); zakelijke dienstverlening en adviesbureaus (kennis via Internet); ICT bedrijven en software ontwikkelaars (aanbieden van diensten via de Cloud).

4. Integrale benadering

Digitalisering vereist een integrale benadering van technische oplossingen en vooral ook organisatorische maatregelen. Het aanpassen van interne processen en training van medewerkers zijn zeker zo belangrijk als de technologie. Zorg dat het geheel klopt, van strategie tot en met uitvoering.

Een mooie website die niet actueel wordt gehouden verliest na verloop van tijd zijn waarde. Het niet opvolgen van klantreacties leidt tot klanten die afhaken en overstappen naar concurrenten. Niet opgeleide medewerkers kan er toe leiden dat systemen niet geaccepteerd worden of slecht benut worden. Onduidelijkheid over werkwijzen, consequenties voor medewerkers en toekomstperspectief kan leiden tot demotivatie en falen van een verandering.

Ook de inzet van sociale media vraagt om organisatorische maatregelen. Het idee dat een organisatie alle sociale media in moet zetten, het is toch gratis, is een misvatting. Het gebruik van LinkedIn; Twitter; Facebook en andere sociale media is wel gratis, maar het bijhouden van content en reageren op de sites kost tijd en aandacht. Het kan juist tegen werken als deze media worden ingezet zonder daar daadwerkelijk acties aan te verbinden. Een afgewogen keuze is daarom een betere optie.

5. Analyse

Digitalisering biedt de mogelijkheid om veel gegevens te verzamelen die waardevolle informatie kunnen bieden. Dat betekent niet direct het volgen van de Big data "hype". Het verzamelen van gegevens over gebruik en gedrag kan erg waardevol zijn in het verbeteren van de diensten. Veelal is er al veel data beschikbaar die nog niet benut wordt. De verzamelde gegevens en analyses moeten zodanig zijn dat het kan dienen voor het bijsturen en/of verder ontwikkelen

van diensten en producten. Het is daarom ook goed vooraf vast te stellen welke vragen beantwoord moeten worden en de verzameling van gegevens hierop af te stemmen.

Een interessante ontwikkeling op dit gebied is open data. Een toenemend aantal (semi) publieke databronnen zijn beschikbaar en kunnen daarmee geraadpleegd worden voor data analyse en gecombineerd worden met eigen data.

6. Cloud gebruiken

De Cloud, diensten die via Internet worden aangeboden, biedt een groot scala aan mogelijkheden die, veelal, op basis van gebruik beschikbaar zijn. Het grote voordeel is dat deze voorzieningen geen eigen systemen met onderhoud en beheer vergen en snel inzetbaar zijn. Het blijft natuurlijk wel noodzakelijk te zorgen voor training, aanpassen van bedrijfsprocessen en waar nodig eventuele koppelingen met andere systemen in te richten. Een aantal voorbeelden:

- a. analyse hulpmiddelen voor social media (wat wordt er over het bedrijf gezegd of andere interessante onderwerpen);
- b. Automatische Mailprogramma's voor verzenden van nieuwsbrieven en het automatisch antwoorden op e-mails;
- c. Samenwerkingsomgevingen, bestandsdeling en kantoorautomatisering die de mogelijkheid bieden om gezamenlijk aan documenten te werken en informatie te delen zowel intern als extern de organisatie;
- d. Webwinkels inclusief betaalmogelijkheden;
- e. Bedrijf/ branche gerichte oplossingen;
- f. Administratieve programmatuur en ERP oplossingen;
- g. CRM systemen.

In toenemende mate bieden deze diensten zogenaamde API's aan, software interfaces waar eigen software gebruik van kan maken zodat aanvullende diensten ontwikkeld kunnen worden en systemen gekoppeld kunnen worden. In de toekomst kan bedrijfsautomatisering voor een belangrijk deel bestaan uit functionaliteit samengesteld uit diverse Cloud diensten via de aangeboden API's.

Aan de Cloud zijn ook een aantal potentiële nadelen verbonden die aandacht behoeven. Denk hierbij aan:

- Een exit strategie, wat betekent het als je wilt overstappen, hoe krijg je dan alle gegevens uit het systeem in een herbruikbaar formaat;
- Beheer van gebruikers, zeker als er meerdere Cloud diensten worden afgenomen al dan niet in combinatie met eigen systemen. In het slechtste geval betekent dit dat elke gebruiker voor elke dienst een wachtwoord en gebruikersnaam moet onthouden.

In het beste geval is het geregeld via een centraal systeem dat door het bedrijf zelf onderhouden kan worden (mogelijk zelfs gekoppeld aan de salarisadministratie);

- Integratie van systemen. Standaard cloudoplossingen bieden geen of minder mogelijkheden om aanpassingen aan te brengen (soms ook een voordeel) en daardoor kunnen koppelingen met andere systemen problemen opleveren.
- Beveiliging is een aandachtspunt omdat niet altijd duidelijk is waar de data staat en wie er toegang toe kan krijgen. Daarom kiezen veel organisaties met gevoelige gegevens er ook voor om ze in eigen huis te houden.

Er is ook een andere kant, van een Cloud provider mag verwacht worden dat systemen professioneel worden ingericht en beheerd en daarmee de beveiliging ook op orde is, beter dan veel organisaties het zelf kunnen (altijd goed om te controleren, bijvoorbeeld of er regelmatig beveiligingsaudits worden uitgevoerd).

7. Leren en blijven ontwikkelen

Digitalisering is geen eenmalige activiteit. Gezien de snelle ontwikkelingen is het belangrijk om ervaring op te doen, op basis van deze ervaring diensten bij te stellen en verder te ontwikkelen. Een dergelijke evolutionaire aanpak voorkomt bovendien dat na een lang en kostbaar project blijkt dat er niet aan de verwachtingen voldaan wordt. Het is daarom beter om met een basissysteem, eventueel in een beperkte gebruikers- of klantengroep te beginnen. En vervolgens verder te ontwikkelen op basis van deze ervaringen en nieuwe technologie die beschikbaar komt.

Voorbeelden van actuele ontwikkelingen die in de toekomst impact hebben op uw organisatie en/of een zinvolle bijdrage kunnen leveren aan uw organisatie zijn:

- *3D printing* kan leiden tot geheel nieuwe productieprocessen; veranderingen in de keten en geen voorraad meer met reserve onderdelen;
- *Big Data* en data analyse geeft bijvoorbeeld meer inzicht in klantgedrag; betere informatie over ziekten en genezing; betere informatie over producten en diensten. In veel gevallen kan al veel extra informatie uit beschikbare data gehaald worden.
- *Ontwikkelingen op mobiel gebied*, zoals websites geschikt voor mobiele apparatuur (met HTML-5) die de ervaring van een mobiele applicatie benaderen;
- *Internet of Things*, apparaten gekoppeld met Internet zoals wearables en gebruik van meetgegevens van deze wearables;
- *Drones* waarmee op nieuwe en eenvoudigere manieren informatie ingewonnen kan worden. Bijvoorbeeld voor onderhoud op onbereikbare plekken of krijgen van overzicht van een gebied.
- *Spraakherkenning*, een techniek die al langer bestaat en steeds betrouwbaarder wordt.

- *Virtual Reality*, zoals de naam zegt een virtuele realiteit bijvoorbeeld in spellen en simulaties, of de combinatie van virtueel beeld en werkelijkheid – *augmented reality* genoemd.
- *Zelfrijdende voertuigen* waarmee volop beproevingen worden gedaan en recent is een beproeving gestart met de eerste autonoom rijdende vrachtauto's voor op de snelweg. Dat kan een grote revolutie in transport betekenen en hopelijk minder vertraging op drukker wordende snelwegen.