

## Hulpvragen bedrijfsprocessen

Je beschermt in je onderneming dat wat van waarde is, voor je klanten, voor het voortbestaan van je bedrijf en het behoud van je reputatie. Als je niet weet waar die waarde zit en waar de afhankelijkheid van informatie en ICT, kun je minder gericht beveiligen. Breng daarom in kaart wat de belangrijkste bedrijfsprocessen zijn en van welke informatie(systemen) deze afhankelijk zijn. Onderstaande vragen kunnen je daarbij wellicht helpen.

### **Bepaal wat de verschillende bedrijfsprocessen in jouw bedrijf zijn**

*Het gaat niet alleen om productie of verkoop maar ook het inkoopproces, productie, facturering en salarisadministratie. De voorbeelden van ICT in een groothandel kunnen je hierbij misschien helpen.*

### **Bepaal hoe afhankelijk jouw bedrijf is van ICT voor de interne bedrijfsvoering**

nauwelijks - matig - behoorlijk - heel erg

Beschrijf deze afhankelijkheid:

### **Bepaal hoe afhankelijk jouw bedrijf is van ICT voor het maken en leveren van jouw product of dienst**

nauwelijks - matig - behoorlijk - heel erg

Beschrijf deze afhankelijkheid:

### **Bepaal hoe afhankelijk jouw bedrijf is van de verbinding met het internet**

nauwelijks - matig - behoorlijk - heel erg

Beschrijf deze afhankelijkheid:

### **Bepaal hoe afhankelijk jouw bedrijf is van de verbinding met het internet**

nauwelijks - matig - behoorlijk - heel erg

Beschrijf deze afhankelijkheid:

## Voorbeeld: ICT in de groothandel

*Dit voorbeeld is beschikbaar gesteld door Syntens Innovatiecentrum: [www.syntens.nl](http://www.syntens.nl).*

Op het schema staan de belangrijkste **bedrijfsprocessen** van een groot- of tussenhandelsbedrijf. Het primaire proces gaat van links naar rechts dwars door de onderneming heen: een klant vraagt offerte / geeft opdracht, de uitvoering bestaat uit orderpicken en eventueel ompakken of assembleren, er wordt (extra) ingekocht en mogelijk samengewerkt met partners. Vanuit de eigen voorraad worden goederen opgehaald door een transporteur of misschien zelf afgeleverd bij de klant. Na het transport moeten documenten, gegevens, soms emballage en retourgoederen worden verwerkt. De verlader en/of de ontvanger krijgt die gegevens en/of heeft daar (later) bemerkingen bij. Na aflevering bij de klant, soms een hele tijd later, is soms nog extra informatie of aanvullende goederen of materialen nodig.

Alle bedrijfsprocessen kunnen met moderne **informatie- en communicatietechnologie** (ICT) worden ondersteund. Dat gaat in de vorm van computers, netwerken, software en randapparatuur zoals labelprinters, barcodelezers en RFID-tags/readers .

Software is duur – en pas effectief wanneer de juiste functies op het juiste moment door de juiste mensen gebruikt (kunnen) worden. Daarin is vaak nog veel te verbeteren, ook achteraf.

**Voorbeelden van ICT** staan als **rode stickers** bij één of tussen twee bedrijfsprocessen geplaatst. Die plaats is niet toevallig gekozen! Hieronder staat de toelichting.

### Marketing en verkoop

- **Website:** een niet meer te missen hulpmiddel om zowel bij (aanstaande) nieuwe klanten als bestaande relaties vertrouwen op te bouwen door inzicht te geven in missie, visie en organisatie van het bedrijf plus heldere informatie over te leveren diensten, kwaliteit en de voorwaarden daarbij. Levert pas echte meetbare resultaten op (in de vorm van opdrachten) wanneer aan een aantal voorwaarden voor gebruikersvriendelijkheid, interactiviteit (formulieren voor contact, offertes of opdrachten) en vindbaarheid via zoekmachines is voldaan.
- **E-catalog:** elektronische catalogus, meestal op internet (website), met summiere of uitgebreide artikelinformatie, al dan niet met prijs (eventueel alleen zichtbaar na inloggen met klantcode). Vaak is deze informatie direct en online uit het artikelbestand van het verkoopsysteem (ERP) gehaald. Afbeeldingen vormen soms nog een probleem omdat die daar vaak nog niet in zitten en dus handmatig moeten worden toegevoegd. Oplossing: PDM-systeem en/of directe uitwisseling met de producent (zie PDI, ebXML/EDI).
- **CRM:** customer relation management. Software voor het actief beheren van relaties met klanten, dus niet slechts een elektronische 'rolodex' maar een hulpmiddel voor het beoordelen van activiteiten, omzet en winst per klant per jaar. Bevat alle correspondentie en contactinformatie met klanten en eventueel andere relaties (vroegere klanten, aanstaande klanten, mogelijke klanten, ...). Basis voor het selectief versturen van uitnodigingen, kerstkaarten, nieuwsbrieven, prijslijsten, en e-mailingen.
- **E-mailingen:** goedkope manier om op het juiste moment selectief informatie naar relaties te sturen. Dit wordt bij onjuist gebruik 'spam' genoemd. Basis is vaak het CRM- of ERP-systeem. In het eenvoudigste geval wordt hiervoor Outlook gebruikt, maar het kan veel professioneler waarbij ook de 'response' automatisch wordt verwerkt.
- **PDA:** mobile sales force – met een handheld computer (personal digital assistant) kan een commerciële buitendienstmedewerker op locatie van de klant, bijvoorbeeld een detaillist, direct informatie invoeren of opvragen over die klant, zijn bestellingen of orderhistorie. Een PDA kan met een barcodereader zijn uitgerust om direct 'vanaf het schap' artikelinformatie op te vragen. Vaak wordt de PDA online via mobiel internet verbonden met het ERP- of CRM-systeem (zie verderop).
- **ebXML en EDI:** electronic data-interchange (EDI) bestaat al vele jaren in diverse sectoren (food, automotive) en staat voor het elektronische berichtenverkeer in de keten waarbij opdrachten, statusmeldingen en facturen op gestandaardiseerde wijze worden uitgewisseld zonder menselijke tussenkomst. Sinds de komst van internet verschuift de standaard (naar XML, de nieuwste variant is e-business XML) en het communicatiemiddel (internetprotocollen, e-mail-achtig) waardoor het goedkoper wordt en meer algemeen gebruikt.

## Voorraadbeheer / magazijn

- **ERP** (ook bij verkoopproces): enterprise resource planning, software voor het integraal invoeren, bewerken, uitvoeren, opslaan en terugvinden van offertes en opdrachten – vaak tot en met de factuur, en inclusief inkoopondersteuning en toewijzen van middelen (voorraden, machines, mensen). Planning is hierbij het lastigste onderdeel. Veel standaard softwarepakketten met meerdere functies, soms als uitbreiding op de financiële administratie, worden ERP-pakketten genoemd.
- **WMS**: warehouse management systeem, software voor efficiënt en just-in-time inslaan, opslaan en uitslaan van goederen. Ondersteuning van orderpicken en locatiebeheer, hierbij worden ook barcodes en RFID gebruikt.
- **EPC**: Electronic Product Code, wereldwijd uniek serienummer dat een artikel in de voortbrengingsketen identificeert. Dit maakt het mogelijk om elke stap van dit artikel in de keten na te gaan (tracking). De EAN-code die vaak op een barcode weergegeven is, is een onderdeel van de EPC. De volledige EPC wordt vaak in een RFID-tag gezet.
- **RFID**: techniek voor draadloos uitlezen en beschrijven van tags aan te vervoeren producten, pallets, containers maar ook ter identificatie van trailers en aanhangers. Hiermee is bijvoorbeeld een artikel met EPC in de keten te traceren.

## Productmanagement

- **PDM**: product data management, software en database voor het beheren van alle gegevens van alle producten uit het assortiment (al dan niet op voorraad). Het gaat dan bijvoorbeeld ook om veiligheidscertificaten, tekeningen, samenstellingen, afmetingen en gewichten etc. Dit gaat meestal verder dan de gegevens in het ERP-systeem en ook verder dan de (elektronische) catalogus.
- **PDI**: elektronische uitwisseling van productgegevens met producent / toeleverancier of klanten (bijvoorbeeld ter ondersteuning van diens webshop).

## Expeditie

- **E-vrachtbrief**: de opdracht voor het transport van goederen naar de klant kan vaak elektronisch worden ingegeven (aparte software van de transporteur) of doorgegeven (vanuit het eigen ERP-systeem, via EDI of ebXML).
- **tracking & tracing via internet**: afleverstatus kan vanuit de transporteur op een speciale website worden aangegeven (inclusief code of handtekening van de geadresseerde).

## Service en reparatie

- **Onderdelenportal**: via het web kunnen klanten aanvullende artikelen, verbruiksartikelen of reservedelen bestellen en eventueel direct betalen.
- **Klantenportal**: via het web kunnen klanten de status van hun opdrachten volgen en eventueel manco's of tevredenheid melden. Denk ook aan achtergrondinformatie van artikelen, handleidingen of certificaten kunnen zelf worden gedownload.

## Inkoop

- **E-marktplaats** (ook: samenwerking): bemiddeling van vraag en aanbod naar producten en diensten via het web, bijvoorbeeld voor ompakken of transport. Maar ook (gezamenlijke) inkoop van verpakkingsmateriaal, of hulpmiddel bij werven van personeel.

## Overig

- **ECM**: enterprise content management – een interne website voor het verzamelen en inzichtelijk maken van alle informatie en kennis die in het bedrijf aanwezig is. Meestal vooral gerelateerd aan artikelen, bijvoorbeeld toepassingsmogelijkheden of speciale aandachtspunten. Zou ook (deels) voor klanten ontsloten kunnen worden en vormt zo een **klantenportal** (zie daar). Vormt zo een belangrijke basis voor kennismanagement, vooral bij technische groothandels.
- **management: BI** (business intelligence), software om op allerlei manieren (commerciële) gegevens over artikelen, klanten of verkopers te analyseren om aanknopingspunten te vinden voor kostenbesparingen of meer opbrengsten. Het ERP-systeem levert ruwe gegevens, een MIS (managementinformatiesysteem) of BI software helpt bij het interpreteren daarvan. Het eenvoudigste hulpmiddel is een Excel spreadsheet, maar er is veel meer!