

HET BESTELPROCES OPTIMALISEREN

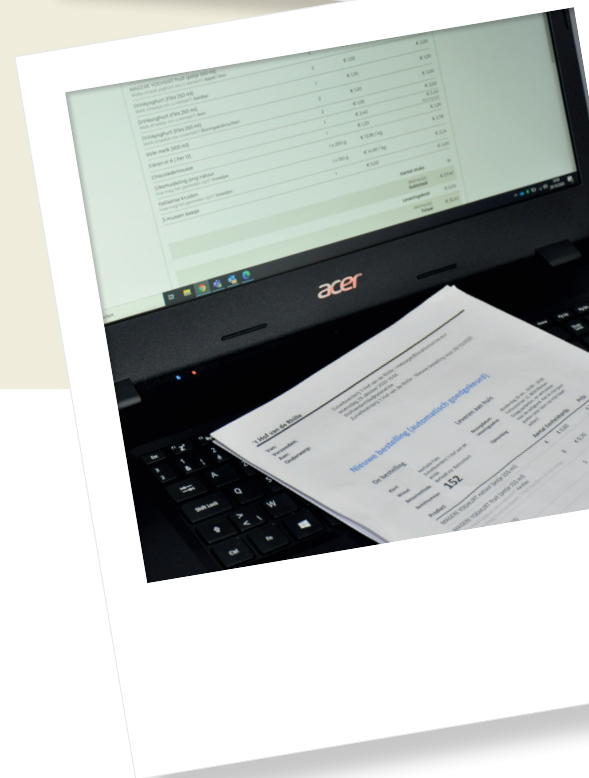
Bestellingen komen via allerlei kanalen binnen. Denk aan telefoon, e-mail, Whatsapp, Messenger of het contactformulier op je website. Naast de winkel zijn er nog de B2B-bestellingen. En velen hebben nu ook al een webshop, al dan niet met online betaling. Alle bestellingen centraliseren, verwerken en de betalingen opvolgen vraagt tijd... heel veel tijd! Wil je je bestelproces optimaliseren, dan analyseer en verbeter je best alle stappen in het proces. We leggen je uit hoe je dat aanpakt.



Win-win voor jou, je personeel en de klant



- Je bespaart tijd en hebt minder administratie.
- Je klant wordt vlotter bediend.
- Je houdt de vinger aan de pols en detecteert snel pijnpunten.



Voordelen en valkuilen



VOORDELEN

Tijdswinst dankzij minder administratie

Met digitalisering en automatisatie van bepaalde stappen in het bestelproces kan je heel wat tijd besparen.

Minder fouten bij verwerking van bestellingen

Moeten jij en/of je klant bepaalde gegevens maar één keer invoeren in een systeem, dan daalt de kans op fouten en stijgt de klantentevredenheid.

Mogelijks kortere levertermijn

Digitalisering en automatisatie zorgen in bepaalde ondernemingen voor kortere levertermijnen. Soms is die snelle levering ook een concurrentievoordeel.



VALKUILEN

Verandering in de onderneming

Niet iedereen is altijd meteen overtuigd van een nieuwe werkwijze. Rekening houden met drempels bij verandering is belangrijk voor het succes van de optimalisatie.

Kennis over digitalisering en automatisatie

Gebrek aan kennis bij de toepassing van digitalisering en automatisatie is een valkuil. Investeer daarom voldoende in de nodige competenties in je onderneming of huur externe expertise in.

Definitie van return

Bereken de voordelen van de optimalisatie zo gedetailleerd mogelijk, bijvoorbeeld de tijdswinst. Plak een waarde op die voordelen zodat het resultaat van de optimalisatie duidelijk is.



Tips & tricks

Dit stappenplan helpt je om alle stappen in het bestelproces te analyseren en te verbeteren.

1 Het huidige bestelproces uittekenen

Een goede basis is het eigenlijke bestelproces volledig uittekenen. Daarbij beschrijf je iedere stap gedetailleerd. Elk proces heeft een begin- en eindpunt. Het beginpunt is het initiatief van de klant om een bestelling door te geven. Het eindpunt is de ontvangst van de betaling. Ieder proces bevat verschillende types stappen.

- **Actie** (bv. een bestelling ontvangen)
- **Beslissing:** actie omschreven als een ja-nee-vraag waarvan het antwoord leidt naar een ander deel van het proces.
- **Data-invoer:** actie waarbij data ingevoerd wordt in een systeem (bv. adresgegevens in een facturatiesysteem).
- **Data-export:** actie die export van data of documenten als resultaat heeft (bv. een productlijst maken op basis van een bestelling of facturatie).



Er zijn **tools** die je kunnen helpen om het bestelproces uit te tekenen.

- **Word** en **PowerPoint** beschikken over 'flowchart vormen' waarmee je een gedetailleerd stroomdiagram kunt uitwerken. (Tabblad Invoegen > Groep Illustraties > SmartArt > Proces)
- Met **post-its** in verschillende kleuren kan je je stroomdiagram eenvoudig in beeld brengen.
- Je kunt ook een eenvoudige **opsommingslijst** maken van elke stap. Iedere bullet is een stap die je verder beschrijft.

2 Het bestelproces analyseren

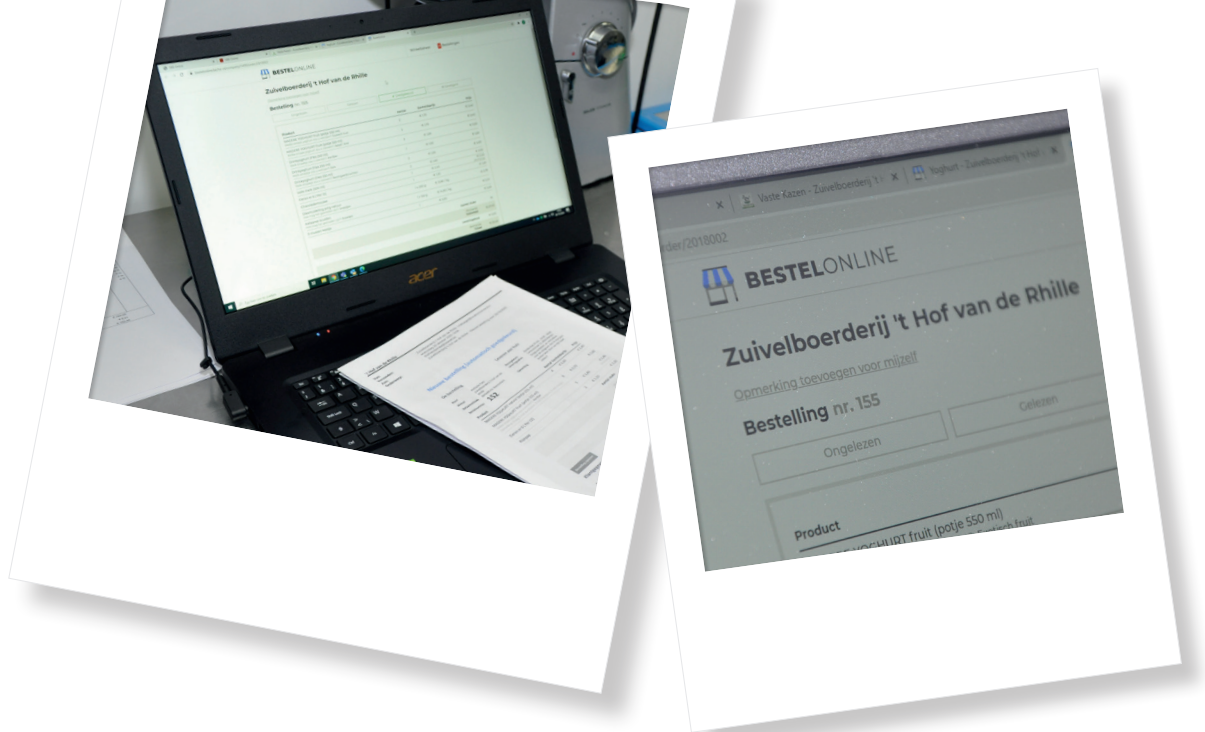
Nadat je je bestelproces uitgetekend hebt, kan je iedere stap analyseren om na te gaan waar verbetering mogelijk is. Je maakt een overzicht van de mogelijkheden voor verbetering. Je bepaalt wat er moet gebeuren en welke toepassing daarbij helpt.

Deze vragen kan je je stellen bij de analyse:

- Geef ik/ geeft de klant/ geven we bepaalde **gegevens dubbel** in tijdens het proces?
- Welke **documenten** maak ik **manueel** op? En uit welke systemen of kanalen komt de data?
- Leg ik **manueel koppelingen** tussen data in verschillende systemen? (Bv. klantgegevens in Excel + overzicht bestelde producten in e-mail.) Bestaan er toepassingen of werkwijzen om die koppelingen te automatiseren?
- Bij welke stappen is er kans op **fouten**?



Wil je je bestellingen centraliseren en de klant toch de vrijheid geven om het systeem van zijn voorkeur te gebruiken? Laat de medewerker die de bestelling opneemt ze meteen in het digitale systeem (bv. websiteformulier of webshop) registreren in naam van de klant. Zo heb jij de informatie meteen op de juiste plaats en kan je de bestelling sneller verwerken.



3 Business case bepalen van iedere optimalisatie

A. Kosten en baten

Maak van iedere verbeterkans een 'business case' met kosten en baten. Daarvoor bepaal je van iedere verbetering...

- de kostprijs (zowel de financiële kost als de nodige tijdsinzet)
- de voordelen (bv. tijdswinst, minder fouten)
- de aandachtspunten

Probeer zo een waarde te kleven op iedere optimalisatie. Op basis daarvan kan je beslissen welke opportuniteit je wanneer aanpakt.

B. Oplossingen

Bepaal, al dan niet met hulp van experts, welke **software** en **werkwijzen** je nodig hebt om een opportuniteit aan te pakken. **Koppel** softwaresystemen zoveel mogelijk aan elkaar en zorg ervoor dat data maar één keer ingevoerd moet worden. Zo kan je een bestelsysteem koppelen aan het voorraadsysteem, en dat dan weer aan een aankoopstelsel.

- **ERP-toepassingen** zijn softwaresystemen die bestaan uit aan elkaar gekoppelde modules, van klantenbeheer over facturatie tot aankoopbeleid en voorraadbeheer.
- Eenvoudiger is de functie '**draaitabellen**' in **Excel** die heel wat standaardfuncties en selecties kan automatiseren. Met de functie '**merge**' kan je de data uit één Excel-bestand samenvoegen met die uit een ander Excel-bestand. Zo kan je een e-mail met het betalingsoverzicht voor een klant samenstellen uit een klantenbestand en een besteloverzicht.
- Met **Google formulieren** en **Microsoft Forms** maak je bestelformulieren die je kunt integreren in een e-mail of in je website.



Heb je al een kassasysteem, neem dan contact op met de **leverancier**. Mogelijks kan hij advies geven over software die je helpt bij je voorraadbeheer, orderlijsten en facturatie.

4 Veranderingen doorvoeren

Nadat je je bestelproces uitgetekend hebt, kan je iedere stap analyseren om na te gaan waar verbetering mogelijk is. Je maakt een overzicht van de opportuniteiten voor verbetering. Je bepaalt wat er moet gebeuren en welke toepassing daarbij helpt.



Door klanten te **informer**en of zelfs te **belonen** stimuleer je hen om in te stappen in je nieuwe werkwijze. Denk aan bestellingen plaatsen via je online formulier of webshop zodat jij de digitale gegevens meteen koppelt aan andere besteltoepassingen (bv. voorraad, klantensysteem, facturatie, betalingssysteem...).

5 Verder verbeteren

Optimalisatie eindigt nooit. Je kan altijd verder verbeteren in je processen en organisatie. Bepaal daarom meetpunten (KPI's) die de return van een verbetering bepalen. Controleer die KPI's regelmatig om na te gaan waar extra verbetering mogelijk is. Bekijk daarvoor de fiche over **KPI's**.



Digitalisering geeft je misschien het gevoel dat je het **persoonlijke contact** met je klanten verliest. Niets is minder waar! De tijd die je uitspaart met digitalisering kan je investeren in **echte en waardevolle contacten** met je klanten.



FOTOGRAFIE Beeldmagie

Het plattelandsontwikkelingsproject SPRONG (Stroomlijnen Processen & Rendement Optimalisatie leidt tot beter Netwerk & Groei) kwam tot stand met steun van VLM, de Provincie West-Vlaanderen en het ELFPO, Europees Landbouwfonds voor Plattelandsontwikkeling: Europa investeert in zijn platteland.