

# Efficiënte bedrijfsprocessen door automatisering en uitbesteden

Voor bedrijven die op zoek zijn naar:

- ✓ Focus op kernactiviteiten
- ✓ Groei van de wist
- ✓ Rust bij interne teams
- ✓ Stabiele bedrijfsprocessen
- ✓ Technologische vooruitgang



# Copyright

Copyright © Qintos

Auteurs: Thomas Daling

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, door middel van druk, fotokopieën, geautomatiseerde gegevensbestanden of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Ook het plaatsen van directe links naar de bestandslocatie van dit document op websites, in e-mail nieuwsbrieven of andere vormen van digitale media is niet toegestaan.

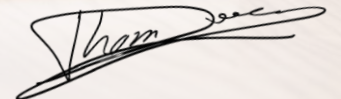
# Optimaliseer je bedrijf met uitbesteden en automatisering

Bij procesoptimalisatie gaat het om het verbeteren van werkstromen en procedures, zodat jouw bedrijf efficiënter werkt, kosten vermindert en de prestaties verbetert.

Het **streven naar efficiëntere processen** is een onmisbare eigenschap voor alle bedrijven. In mijn ervaring leidt het automatiseren en/of strategisch uitbesteden van repetitieve, arbeidsintensieve taken altijd tot groei.

Bij Qintos geloof ik in **groei door slimme optimalisatie**. Met meer dan 15 jaar ervaring help ik bedrijven om hun processen efficiënter te maken, kosten te besparen en focus te houden op wat echt belangrijk is. Mijn doel is om de juiste oplossingen te vinden die vandaag, maar ook morgen impact hebben.

Het doel van dit boek is om jouw ogen te openen voor de mogelijkheden van uitbesteden en automatisering en je een idee te geven hoe je dit kan implementeren in je bedrijf.





## Thomas Daling

Eigenaar van Qintos. Het is mijn doel om bedrijven te helpen groeien door bedrijfsprocessen te optimaliseren door automatisering en uitbesteden.

## Doomscenario of ....?

Stel je eens voor dat je blijft vasthouden aan je huidige manier van werken, zonder echte optimalisatie van je bedrijfsprocessen. Wat gebeurt er dan met je bedrijf?....

Elke dag zijn jij en je team bezig met repetitieve, handmatige taken. Deze taken zijn vatbaar voor menselijke fouten 'de twee telefoontjes die net even tussendoor kwamen helpen ook niet'. Elke fout die wordt gemaakt, kost je niet alleen tijd om te corrigeren, maar kan ook leiden tot ontevreden klanten; en wat doet het met de motivatie van je medewerkers?

De inefficiëntie stapelt zich op, waardoor je kostbare uren verliest die je beter kunt besteden aan strategische activiteiten die daadwerkelijk bijdragen aan de groei van je bedrijf.

Daarnaast zorgt de berg aan operationele kosten voor een afname in je winstmarges en als je al tijd zou hebben voor een nieuw strategisch initiatief, dan heb je het kapitaal niet om te investeren. Tegelijkertijd zie je om je heen je concurrenten wél groeien. Ze zijn sneller, efficiënter en werken met lagere kosten. Je klanten zijn daar dol op!

Geen prettige gedachte, toch?



**“Het zal je verbazen hoeveel mensen werken in hun bedrijf en niet aan hun bedrijf”**

# Misvattingen de wereld uit!

Automatisering en uitbesteden zijn duur, ingewikkeld en alleen geschikt zijn voor grote bedrijven. Daarnaast gooi je meteen de controle en kwaliteit de deur uit.... Ik mag hopen dat je het sarcasme herkent?

Ik herinner me nog duidelijk een van mijn eerste klanten, een middelgrote retailer die ervan overtuigd was dat automatisering en uitbesteden veel te duur en complex zouden zijn. Toch gingen we aan de slag en begonnen met het automatiseren van zijn orderverwerking, wat hem direct 15 uur per week bespaarde. Dit gaf zijn team meer ruimte om zich op belangrijke taken te richten.

Daarnaast hebben we ook algemenere en kleine taken van de financiële- en klantenservice afdeling uitbesteed, wat nog eens 10 uur extra besparing opleverde. Het resultaat sprak voor zich: minder rompslomp, meer focus, en het besef dat automatisering en outsourcing juist heel haalbaar zijn voor bedrijven van elke omvang.

**Satya Nadella, CEO Microsoft: "Business does not respect tradition, it respects innovation."**

## Processen als puzzelstukken: alles op zijn plaats

Geoptimaliseerde bedrijfsprocessen vormen de ruggengraat van een succesvol, schaalbaar bedrijf. Traditionele bedrijfsprocessen daarentegen zijn vaak handmatig, tijdrovend, foutgevoelig, inflexibel en kostbaar, wat de groei en efficiëntie van een bedrijf belemmert. Ik verwacht dat we het daar over eens zijn.

Wat een geoptimaliseerd proces voor jou gaat betekenen!

- ✓ Jouw medewerkers **richten zich op de kernactiviteiten** en zorgen voor groei.
- ✓ Taken worden sneller en efficiënter uitgevoerd, waardoor jullie tijd winnen.
- ✓ **Hogere kwaliteit van je processen** door minder menselijke fouten.
- ✓ Je krijgt **toegang tot gespecialiseerde kennis** en expertise.
- ✓ Je **bespaart meer dan 50%** op je kosten.
- ✓ Gemakkelijker opschalen.



## Bonus voordelen

Er zijn nog veel meer voordelen van het optimaliseren van je bedrijfsprocessen, maar niemand zit te wachten op een eindeloze opsomming. Twee wil ik nog even specifiek benoemen, omdat deze altijd onderbelicht worden:

1. Wanneer jouw bedrijf zijn processen stroomlijnt, gaan jouw klanten, leveranciers en partners de toename in professionaliteit direct merken. Al snel wordt je gezien als de marktleider binnen je segment en gaan klanten jou als benchmark zien voor het juiste niveau efficiëntie en kwaliteit in hun sector.
2. Een beter georganiseerd bedrijf zorgt voor een hoger medewerkersmoraal. Medewerkers besteden minder tijd aan repetitieve taken en dragen meer bij aan zinvolle projecten. In een tijd van krapte op de arbeidsmarkt zeker geen onbelangrijk pluspunt om te hebben.

Ik hoop dat ik nu een beeld heb geschetst van de gevolgen als je niet continue je bedrijfsprocessen blijft optimaliseren. De kansen en de voordelen zijn er echt! Ze zijn beschikbaar voor iedere organisatie.

Laten we aan de slag gaan!



# Kritisch kijken naar je processen

Ik ga kort door de bocht en verdeel ‘bedrijfsprocessen’ in kern- en ondersteunend. Kernprocessen zijn cruciaal voor je onderscheidend vermogen en concurrentiekracht. Ondersteunende processen zijn belangrijk, maar niet jouw topprioriteit.

**Kernprocessen wil je altijd intern houden** en verder ontwikkelen. Ondersteunende processen zijn arbeidsintensief, tijdrovend en hebben over het algemeen een laag strategisch belang - die **wil je altijd optimaliseren**. Zo ga je te werk:

- 1. Analyse van werkstromen:** Identificeer tijdrovende en repetitieve taken. Welke taak raakt meerdere afdelingen of werkt vertragend terwijl dit niet zou hoeven?
- 2. Complexiteit en herhaalbaarheid:** Simpel, herhaalde taken die geen mate van creativiteit of strategisch denken vereisen zijn perfect voor optimalisatie.
- 3. Impact op kernactiviteiten:** Het doel is om ruimte vrij te maken bij medewerkers om zich te concentreren waardevolle activiteiten.
- 4. Tijd- en kostenanalyse:** Hoeveel tijd en middelen besteed je hieraan? En zijn de opbrengsten in lijn van de kosten en wat is de strategische waarde?

## Analyse van werkstromen

Door middel van process mapping ga je je processtappen inzichtelijk maken. Er zijn schitterende tools voor, maar met gekleurde post-it's kun je perfect uit de voeten. Met de juiste stakeholders noteer je taken, beslismomenten, vertragingen en afhankelijkheden en zorg dat duidelijk is welke afdeling of persoon hier verantwoordelijk voor is.

Daarna volg je de stappen om alle activiteiten in kaart te brengen, waarbij je de juiste symbolen gebruikt om de processen duidelijk weer te geven.

Tijdens het proces is het belangrijk om open te staan voor input van alle betrokkenen en ervoor te zorgen dat iedereen begrijpt wat het doel is. Zorg ervoor dat iedereen tijd heeft om zich voor te bereiden, je de sessie goed documenteert en stel een actieplan op voor optimalisatie.

Neem je hele team mee in de uitkomsten, verbeterpunten en besparingen van de effort die ze erin hebben gestopt. Het zal je medewerkers verder motiveren om nog efficiënter te willen werken.



“Hoe kan ik mijn taken slimmer organiseren om meer tijd te hebben voor onze belangrijkste doelen? “

# Waar mag je aan denken

Om de theorie wat meer kleur te geven hierbij wat voorbeelden.

Afdeling	Intern houden	Optimaliseren door Uitbesteden / Automatiseren
<b>Klantenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Behandelen van klantescalaties</li> <li>- Specialistische ondersteuning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1<sup>e</sup> lijns klantvragen behandelen</li> <li>- Registreren van nieuwe klanten in het systeem</li> </ul>
<b>Financiën</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategische planning en analyse</li> <li>- Audits en naleving van regelgeving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verwerken, controleren, keuren van facturen</li> <li>- Update klanten over onjuiste facturen</li> </ul>
<b>Logistiek &amp; Voorraadbeheer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategische planning en optimalisatie</li> <li>- Relaties met key stakeholders</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registreren en controleren van zendingen</li> <li>- Verwerken van vrachtbrieven, douane documenten</li> </ul>
<b>Marketing &amp; Content Management</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ontwikkelen van marketingstrategieën</li> <li>- Content voor strategische communicatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verwerken van productinformatie</li> <li>- Data-analyse en rapportage van campagnes</li> </ul>

In deze tabel staan de afdelingen, met de bijbehorende processen, centraal. Echter, deze processen kunnen zich uitstrekken over meerdere afdelingen en hebben daar invloed op. Vraag jezelf eens af: is dit wel de meest efficiënte manier om te werken?

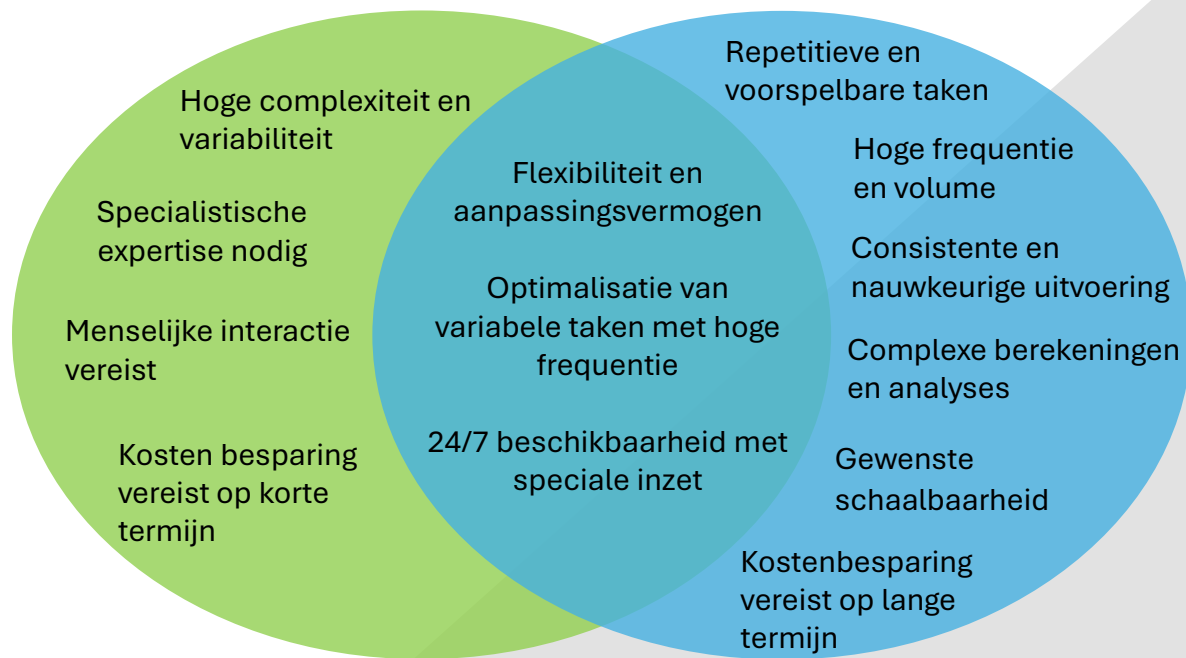
Laten we kijken hoe je deze processen kunt stroomlijnen, zodat ze soepeler en effectiever verlopen, zowel binnen als tussen afdelingen.


## Uitbesteden of automatiseren?


Nu je een overzicht hebt van de processen per afdeling, is het tijd om dieper te duiken in de vraag hoe je deze processen kunt optimaliseren.


In deze fase gaat het erom te bepalen welke processen het beste kunnen worden geautomatiseerd en welke beter kunnen worden uitbesteed.

Gebruik het overzicht in het schema om te identificeren welke kenmerken van jouw processen vragen om automatisering of outsourcing, en zet zo de volgende stap naar efficiënter werken.



 Outsourcing: Processen zijn complex, variabel, klein

 Hybride: Processen zijn variabel met standaard elementen

 Automatiseren: Processen zijn repetitief, omvangrijk, nauwkeurig

## ROI Berekening

Wat ik vaak zie, is dat ondernemers vooral waarde hechten aan de extra tijd die vrijkomt voor strategische activiteiten, maar de ROI-berekening is onmisbaar om ook de financiële voordelen hiervan goed te begrijpen. Dit doe je door:

**Kosten identificeren:** Alle kosten van het proces inclusief salarissen, sociale lasten en overhead.

**Investerings berekenen:** Alle interne en externe - eenmalige en doorlopende - investeringen van de automatiseringstools of de diensten van een outsourcingpartner.

**Jaarlijkse besparingen berekenen:** Bereken de besparingen die voortkomen uit de automatisering of outsourcing.

Daarna zijn er twee berekeningen die ik je wil aanraden:

$$\text{Rendement berekening} = \frac{\text{Nettowinst uit optimalisatie - investering}}{\text{Investing}} \times 100 \%$$

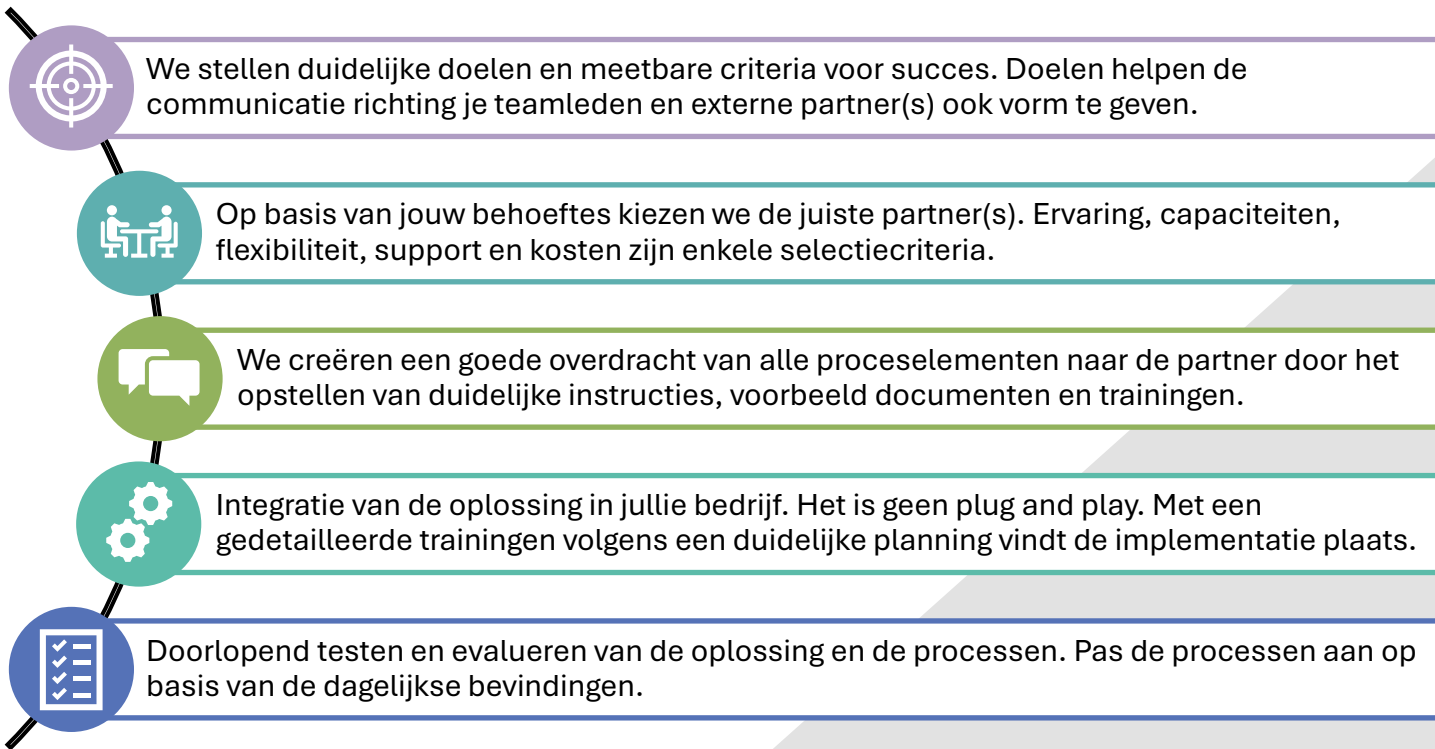
$$\text{Terug verdientijd} = \frac{\text{Totale investering}}{\text{Besparing per jaar}}$$

Door €50.000 te investeren in automatiseringssoftware, bespaar je jaarlijks €70.000. De initiële investering is binnen iets meer dan 8 maanden terugverdiend, en de investering levert een rendement van 40% op.



## Optimalisatie strategie

De knoop is doorgehakt en door gesprekken met experts weet je dat wat je gaat automatiseren. Zo gaan we te werk:



***“Kom je er niet uit? Ik denk graag vrijblijvend met je mee!”***

## Hybride oplossing – Smaken combineren

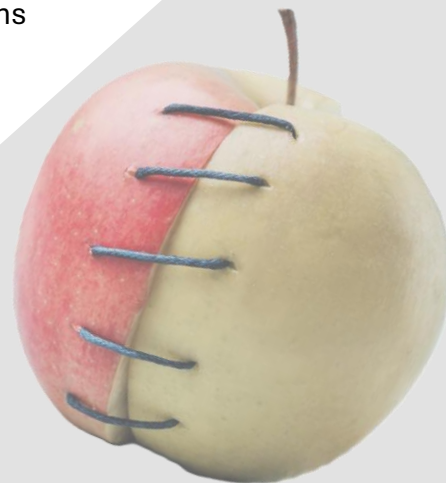
De keuze tussen automatiseren en uitbesteden is zelden zwart-wit. Sterker nog, vaak is een combinatie de sleutel tot succes. Stel je voor dat je werkt met processen die uit een groot aantal eenvoudige taken bestaan, afgewisseld met af en toe complexe handelingen. In dit geval kun je de repetitieve taken automatiseren om tijd en kosten te besparen, terwijl je de ingewikkelde stappen overlaat aan gespecialiseerde experts die de menselijke interventie bieden die nodig is.

Denk hierbij bijvoorbeeld aan het controleren van dossiers in de verzekeringswereld of transportwereld. Een dossier kan tot wel 15 verschillende documenten hebben. Bedenk je eens hoeveel tijd het kost om de volgende informatie handmatig te controleren:

- a) Zijn alle documenten aanwezig?
- b) Bevatten alle individuele documenten de juiste informatie (handtekeningen, data, adressen, bedragen, klantnummers, etc)?
- c) Is binnen het dossier de juiste data geverifieerd binnen het ERP systeem?
- d) Zitten er dubbele documenten in het dossier en zo ja, welke is correct?

Laat je ondersteunen door AI en laat de laatste goedkeuring doen door de juiste expert. Hierdoor is een douanebeambte nog maar 5 minuten kwijt aan het controleren van een dossier in plaats van 45 en dat dan met 200 zendingen per dag....

**Tel uit je winst!**





## Succesverhalen



Toppo - een online aanbieder van tuin en outdoorplezier - schakelde outsourcing in om vier afdelingen te ondersteunen tijdens piekperiodes, waardoor interne medewerkers zich konden richten op kerntaken. De externe partij nam de verantwoordelijkheid voor data-invoer en -controle, wat leidde tot een efficiëntere backoffice. Dankzij deze samenwerking kan Toppo nu flexibel inspelen op seizoensgebonden drukte.

Eindexamensite.nl – een online platform waar studenten zich voorbereiden op het eindexamen - startte met het outsourcen van hun dataverwerking en contentbeheer, wat leidde tot een besparing van 15 uur per week en ruim 28.000 euro in het eerste jaar. Later werd dit proces verder geoptimaliseerd door automatisering met data-extractie en AI, waardoor handmatige taken drastisch werden verminderd en de efficiëntie verder toenam.

Eindexamensite

Een internationale verkoper van ijzerwaren en toebehoren heeft binnen drie maanden de volledige stroom van inkomende orders en uitgaande facturen voor zowel hun B2B- als B2C-klienten volledig geautomatiseerd. Met een investering van 75.000 euro en een ROI van slechts acht maanden, bespaart de organisatie nu jaarlijks 525.000 euro. Deze automatiseringsslag heeft geleid tot aanzienlijke kostenbesparingen en een efficiëntere verwerking van hun bedrijfsprocessen.



“Hoeveel uur per week zijn jouw teams kwijt met dagdagelijkse taken? “

# Ontdek hoe de grote bedrijven optimaliseren

**Zalando** besteedt klantenservice uit in markten waar het moeilijk is om native speakers te vinden. Daarnaast bieden partners logistieke ondersteuning via hun eigen infrastructuur voor efficiëntie en lokale nabijheid.

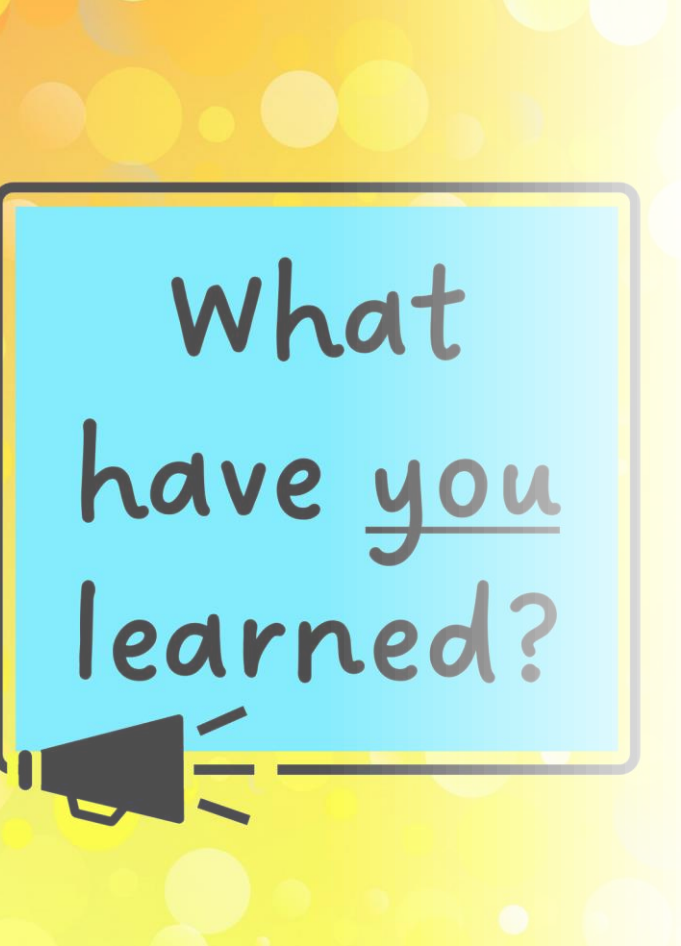
**Amazon** benut wereldwijd outsourcing om kosten te besparen door met partners in landen als India en de Filipijnen te werken, optimaliseren ze klantenservice en IT.

**Cola 3000** is een AI-gestuurd systeem dat bedrijfsprocessen optimaliseert. Het wordt toegepast voor nauwkeurige vraagvoorspelling, supply chain-optimalisatie, het inzichtelijk maken van klantbelevingen en reageren op social media.

**DHL** optimaliseert backofficefuncties en douaneprocessen met AI. Daarnaast personaliseren ze de klantinteracties met spraak gestuurde tracking via Alexa en chatbots voor leveringscoördinatie.

**Adidas** gebruikt DataFeedWatch om automatisch producttypes te categoriseren en ontbrekende gegevens aan te vullen, zoals 'unisex' of 'men' indien nodig."





What  
have you  
learned?

## De kern

Het optimaliseren van bedrijfsprocessen door middel van automatisering en uitbesteden is geen luxe, maar een noodzaak! Ik hoop dat ik je daarvan heb weten te overtuigen...

Als je iets meeneemt uit dit e-book laat het dit zijn:

1. Een gestructureerde aanpak is het belangrijkste element voor een succesvolle implementatie.
2. Begin met een grondige inventarisatie van je huidige processen en formuleer duidelijke doelen.
3. Kies de juiste partner en zorg voor een goede overdracht van taken met duidelijke instructies, voorbeeld documenten en trainingen.

## Van inspiratie naar actie!

Ben je klaar om de volgende stap te zetten in de optimalisatie van jouw bedrijfsprocessen?

Bij Qintos staan we klaar om je te helpen bij elke stap van je reis naar efficiëntere en effectievere bedrijfsvoering. Neem vandaag nog contact met ons op voor een vrijblijvend adviesgesprek en ontdek hoe we samen jouw bedrijf naar een hoger niveau kunnen tillen.

Neem nu contact op en **[begin jouw optimalisatiejourney!](#)**

