B2C is nieuwe B2B

03-05-2016 09:23



Dat zegt het Keulse ECC.

De economen stellen zes thesen op met betrekking tot digitalisering.

- Tempo is alles
  - B2B-handelaren moeten zich instellen op veranderdende klantwensen. Innovatiekracht is de sleutel tot ondernemerssucces.
- De moed om jezelf te kannibaliseren, stelt de toekomst zeker.
  - Radicale innovatie eist vaak de moed om huidige omzet op te geven in ruil voor toekomstige succes.
- Datacompetentie is een beslissende factor
  - Verbind alle data met elkaar, onafhankelijk van systemen of functies. Dat schept waarde en biedt omzetkansen.
- Ieder bedrijf moet zich als potentieel digitale handelaar positioneren.
  - E-Commerce-activiteiten maken het gemakkelijk om je huidige businessmodel uit te breiden en vragen 'lenigheid'.

- B2B-businessmodellen worden door de eindklant bepaald.
    - Kwaliteit en service die zakelijke klanten kennen uit hun privesituatie, eisen ze ook in hun digitale B2B-omgeving. Dit heeft concrete gevolgen voor de opzet van een digitale strategie.
- Service is hét middel om je te onderscheiden in concurrentie.
    - Hoge productkwaliteit is niet meer voldoende. Maatwerk in service bindt klanten aan specifieke aanbieders.
- De Customer Journey bepaalt je positie in de waardeketen.
    - Succesvolle bedrijven kennen de informatiebehoefte van hun klanten en zorgen dat ze in alle fasen van het beslis- en aankoopproces bereikt en ontzorgd worden.

Marc Nelissen