

# E-business overstijgt de winkelmandjes

B2B-bedrijven die hun ogen sluiten voor e-commerce gaan een loodzware toekomst tegemoet én zullen op termijn kopje onder gaan. Dat stellen Sven Bries en Cedric Collet van Natch. "Een goede digitale strategie is een must om te overleven. Dat geldt voor B2B zelfs nog sterker dan voor B2C."



"B2B e-business overstijgt de winkelmandjes. Dat willen we bedrijven vooral meegeven"

later tegen problemen aan. Dat zien wij vaak als struikelblok en wordt door bedrijven vaak onderschat."

## GOEDE ONLINE STRATEGIE

Alles staat of valt bij een goede online strategie. Wat dat betreft moet je niet over één nacht ijs gaan, vindt Cedric. "Bedrijven kiezen vaak vlug voor een webshop om interne kosten te reduceren. Maar dat is de verkeerde gedachte. Het gaat namelijk om de klant en om de eindklant. Hoe kan je die houden? Wil je echt verder groeien, dan moeten de neuzen van al je managers in dezelfde richting staan. Het gebeurt te vaak dat er ad hoc plannen worden bedacht. Maar het moet strategisch gekaderd zijn. We leven in een digitale wereld waar je in de eerste plaats moet aansluiten op de verwachtingen van je klant."

Volgens beide heren accelereert de digitale wereld in razend tempo. Sven: "Je bent eigenlijk verplicht om op de digitale trein te stappen. Hoe sneller de trein rijdt, hoe moeilijker het wordt om nog aansluiting te vinden. Conservatieve bedrijven kunnen nog even hun bestaande klanten bedienen, maar is dat op lange termijn nog voldoende? Kun je daarmee concurreren met bedrijven uit andere landen, uit het Verre Oosten bijvoorbeeld? E-business is veel breder dan e-commerce. Het gaat om anytime, anywhere. De klant moet altijd en overal bij je terechtkunnen. Als je dat op de juiste wijze aanpakt, en via diverse kanalen producten aanbiedt, dan werkt dat echt omzetverhogend. E-business overstijgt de winkelmandjes. Dat willen we bedrijven vooral meegeven."

## OVER NATCH

Natch focust zich op e-business oplossingen voor grote en middelgrote B2B ondernemingen en helpt bedrijven om online beter te verkopen, innoveren en de klanttevredenheid naar een hoger plan te tillen. Het bedrijf doet dat onder meer door ontwikkeling van e-commerce software, apps en webdevelopment op maat. **IK**

De meeste consumenten bestellen slechts eenmalig – of hooguit een paar keer per jaar – een artikel in een bepaalde webshop. Het gaat daarbij niet om volumeafnames, om de echt grote aantallen. "Dat is een groot verschil met business-to-business", legt Cedric uit. De trend om steeds vaker online te shoppen, is ook bij B2B duidelijk zichtbaar. Misschien zelfs nog wel sterker. Het gaat op dit moment in razend tempo merken ze bij Natch. "Uit onderzoek blijkt dat bijna driekwart van de B2B-aankopers het internet gebruikt voor oriëntatie, 68 procent koopt ook effectief online. Wij zijn ervan overtuigd dat die percentages komende tijd alleen nog maar verder zullen stijgen."

## INSPLEEN OP STERK VERANDERENDE MARKT

Als e-business specialist ziet het bedrijf dat

de vraag naar e-commerce, apps en digitale platformen exponentieel stijgt. "Wij richten ons vooral op B2B en helpen bedrijven om online beter te verkopen, innoveren en de klanttevredenheid naar een hoger plan te tillen. En dat alles in een sterk veranderende markt", vertelt Sven. Het bedrijf doet dat door ontwikkeling van e-commerce software, apps en webdevelopment op maat. "Onze klanten zijn vooral producenten of distributeurs die via e-commerce en e-business hun tussenkanaal, aannemers of professionele verwerkers online een betere service willen aanbieden."

Vaak hebben B2B-bedrijven al wel een eerste voorzichtige stap naar online gezet, maar lopen ze tussentijds tegen problemen aan. Sven: "Voor traditionelere bedrijven kan het wat onwennig aanvoelen om

online actief te worden. Ze verlaten daarmee immers hun comfortzone. De digitale wereld is lang nog niet voor alle bedrijven gesneden koek. Zeker niet in B2B. Bij grotere bedrijven loop je er bijvoorbeeld tegenaan dat bepaalde systemen niet overboord gegooid kunnen worden. Of dat er exotische ERP-systemen worden gebruikt, wat de nodige problemen met zich mee brengt als een bedrijf met e-business wil starten." De ERP-omgeving bevat alle info die nodig is om een bedrijf goed te runnen. "Die systemen moeten geïntegreerd worden", vult Cedric aan. "Dat kan behoorlijk complex zijn. Onze omnichannel e-commerce software wordt op maat ontworpen om te presteren in de meest veeleisende B2B-omgevingen en integreert met alle mogelijke ERP-software, PIM en administratieve oplossingen. Op dat terrein zien

wij voor ons een grote meerwaarde. We zijn platformafhankelijk en kunnen uit alle systemen informatie ontsluiten voor online service en e-commerce."

## GROTE AANTALLEN, VEEL BESTELLINGEN

Optimale integratie van ERP-systemen is altijd van belang, maar in geval van B2B zelfs nog veel belangrijker dan bij webwinkels waar consumenten aankloppen. "Het gaat veelal om grote aantallen, veel bestellingen en lange samenwerkingen. De relaties zijn veel intensiever. De aangeschafte producten, de hoeveelheden, de afspraken, specifieke assortimenten, services. Al die info moet duidelijk terug te vinden zijn op het online platform. Soms zijn er meerdere mensen die zich bezighouden met de inkoop. Dat kan zaken complex maken."

## BEGIN KLEIN

Een veelgemaakte fout is dat bedrijven direct heel groot willen beginnen. "Begin klein", adviseert Sven. "Zet beter kleine stapjes snel na elkaar dan te wachten op je grote e-business project. Je leert er veel van. Veel bedrijven hebben zelf niet de kennis of de mensen in huis om dit te doen. Daar helpen wij." Ook de hoeveelheid artikelen die bij B2B worden aangeboden, is een stuk groter dan bij de gemiddelde webwinkel, vertelt Cedric. "Een schoenenwinkel heeft misschien tweeduidzending modellen in de shop, maar bij bedrijven die zich bezighouden met B2B gaat het misschien wel om 1 miljoen producten. Je moet zorgen dat je al die gegevens in orde hebt. Alle foto's, teksten en prijzen, voor de Nederlandstalige en de Franstalige markt. En eventueel daarbuiten. Het is zaak om daar al op tijd mee te beginnen, want anders loop je