



Welkom! Even geduld, we starten dadelijk met de sessie
“Ga in dialoog rond digitale transformatie.”

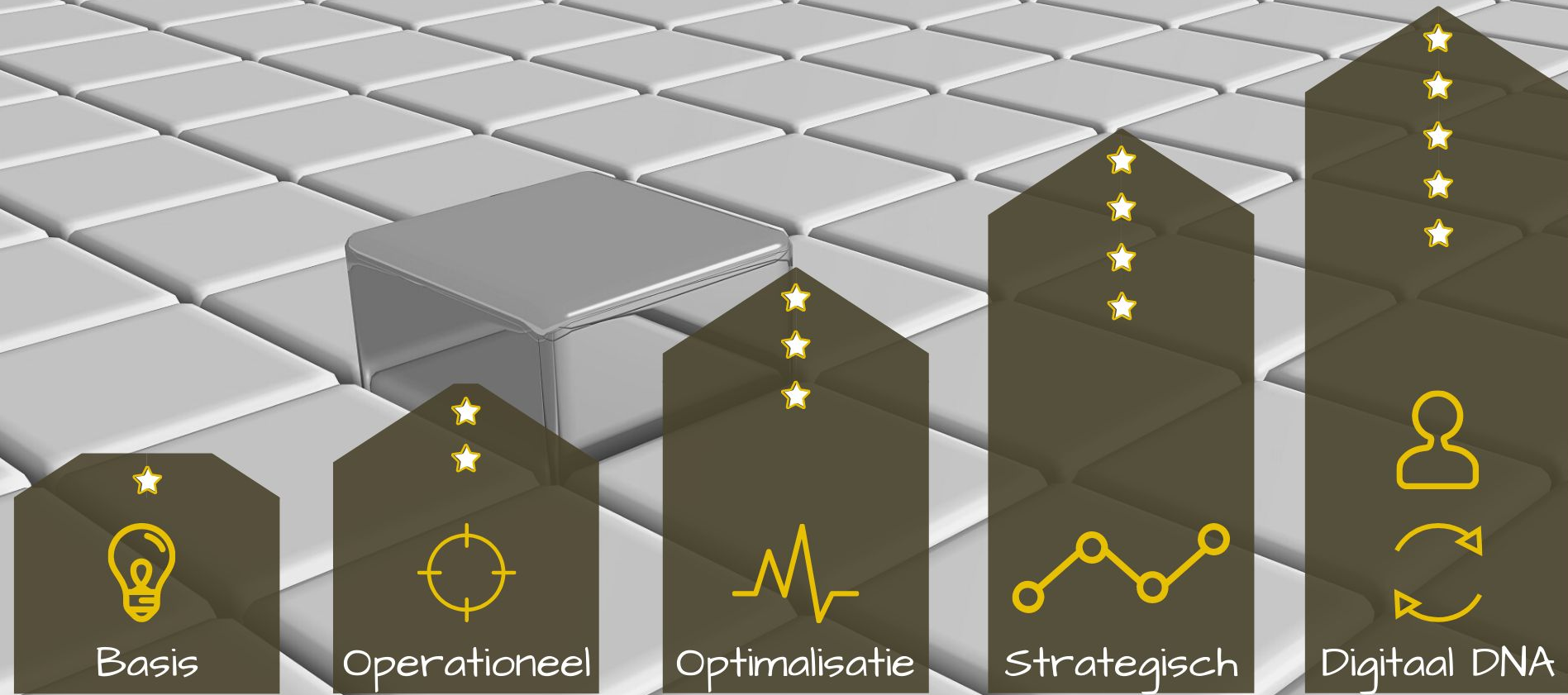
diglraf

digtraf

Sessie 1: digitaal sterk werken



WELKOM!



Waar staat jouw organisatie op de digitale organisatie ladder?



INTERN

EXTERN

INTERN & EXTERN GEÏNTEGREERD



Basis



Operationeel



Optimalisatie



Strategisch



Digitaal DNA

Waar staat jouw organisatie op de digitale organisatie ladder?

intern: e-mail,
SharePoint als
fileserver, lijstjes
in Excel,
contacten in
Outlook,...

extern: website,
sociale media,
nieuwsbrief,...

intern: Online
samenwerken op
gedeelde doc.
taken toewijzen via
tool
Gedeelde agenda's
gebruik van Teams

extern: SEO,
gesegmenteerde
mailmarketing,
gerichte campagnes
Google Analytics,
gesegmenteerde
mailinglijsten,
Online samenwerken
op gedeelde doc.

intern: kernprocessen
zijn digitaal, CRM,
redeneren op basis
van kernprocessen

extern: datagedreven
optimalisatie,
usertesting, A/B
testing,
gepersonaliseerde
ervaring/nieuwsbrief,
notificaties van
interessante info...

Elk nieuw idee
passeert de digitale
toets

Klant zit hier al vol in
het verhaal.

Er wordt vanuit de
klant gekeken hoe dit
de organisatie
instroomt en ook
weer uitstroomt
richting de klant.

er wordt vanuit de
klant/doelgroep
gedacht. Wat
verwachten zij? Hoe
denken zij? Hoe
leven/functioneren zij
en hoe kunnen wij
onze processen daar
op aanpassen!
Digitaal is een reflex.
cfr. bol.com enz.
levering dag zelf, enz.
Wat wil de klant en
hoe gaan wij dat
regelen.



Basis



Operationeel



Optimalisatie



Strategisch



Digitaal DNA

Waar staat jouw organisatie op de digitale organisatie ladder?



Eerste golf van digitaal: jump into the tool!



Tweede golf van digitaal: stroomlijnen die tools!

Fase 1: in kaart brengen en vlag planten





Huidige situatie in kaart brengen

HOUDEN

Wat loopt goed,
waar zijn we tevreden over?

VERBETEREN

Wat loopt niet goed,
maar zouden we anders kunnen doen?

digitaal
verbeterkader



klant

TOEVOEGEN

Wat missen we nog?
zodat zaken beter zouden verlopen?

WEGLATEN

Wat loopt niet goed en
laten we beter los?

HOUDEN

Wat loopt goed,
waar zijn we tevreden over?

VERBETEREN

Wat loopt niet goed,
maar zouden we anders kunnen doen?

digitaal
verbeterkader



organisatie

TOEVOEGEN

Wat missen we nog?
zodat zaken beter zouden verlopen?

WEGLATEN

Wat loopt niet goed en
laten we beter los?

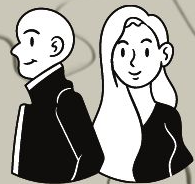
digtraf



tijdrovers



frustraties



medewerkers



ontbrekend



tijdrovers



frustraties



klanten



ontbrekend



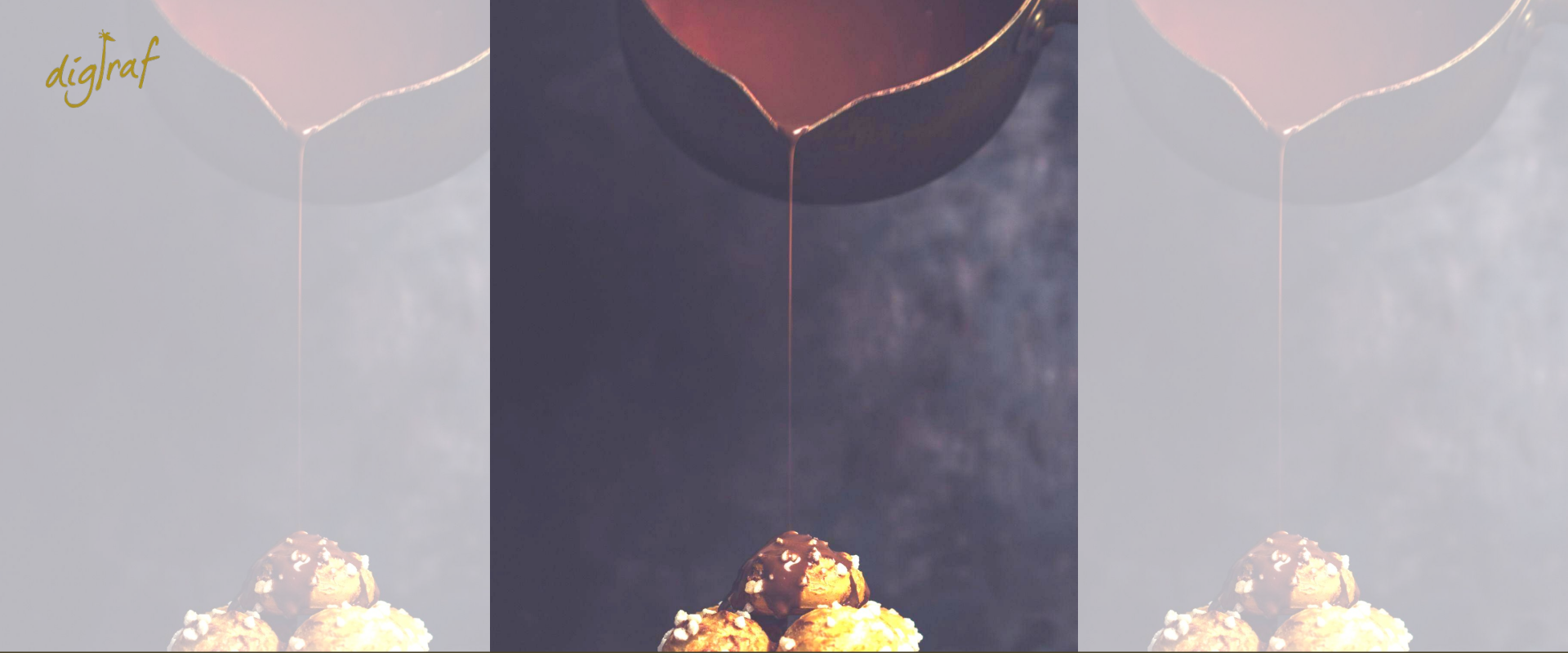
Belang van het **klantenperspectief**

Alles begint en eindigt bij de klant



Waar zit de **winst** voor de **organisatie**?

de menskant van de organisatie



alleen **digitale saus** is niet voldoende
structurele aanpak



toekomstbeeld creëren en vlag planten



intern

extern

Waar ligt het zwaartepunt?



intern

extern

Waar ligt het zwaartepunt?

te veel mails

te veel lijstjes

te veel
handmatige
acties

veel dubbel
werk

veel overleg



intern

extern

veel telefoons,
terwijl alle info
op site staat

klanten/partners
lezen
nieuwsbrieven niet

Waar ligt het zwaartepunt?



intern

extern

Wat zijn beïnvloedende factoren?

te veel mails

te veel lijstjes

te veel handmatige
acties

veel overleg

klanten/partners
lezen
nieuwsbrieven niet

veel telefoons,
terwijl alle info
op site staat



intern

extern

Wat zijn beïnvloedende factoren?



digtraf



Land in zicht...

digtraf

website moet duidelijk
zijn

basisinfo moet op de
website

mensen moet hun weg
vinden op onze website

een gedeelde
bestandslocatie voor
samenwerking met
partners zou handig zijn

een platform om intern
samen te werken aan
documenten zou veel
dubbel werk en
mailverkeer vermijden

Land in zicht...



Reflecties?

Wat zijn jullie take-aways?

**TAKE
AWAY**



Dit zijn onze give-aways!

- Bepaal als organisatie zelf waar je staat en waar je naartoe wil
- Neem het klantenperspectief mee in het verhaal
- Ga intern in gesprek met elkaar

Sofie De Bruycker

Digitaal adviseur voor social profit

- <https://digiraf.gent>
- <https://www.linkedin.com/in/sofiedebruycker/>
- www.digiraf.gent

digiraf

