

wes | research & strategy
eye-opening • together • results

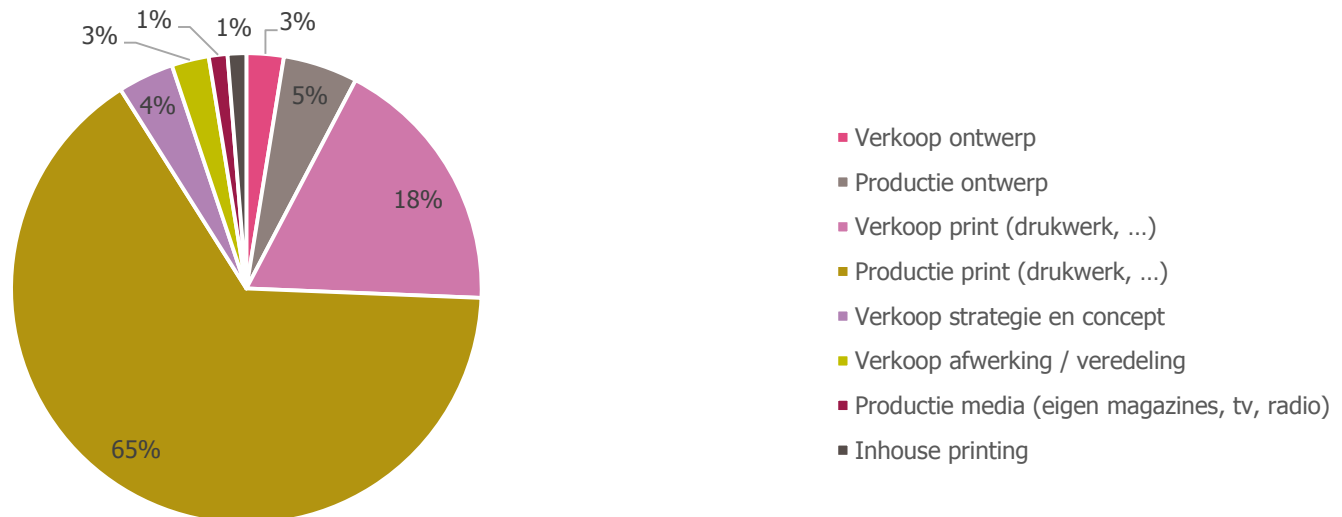
eye-opening • together • results

Onderzoek naar ROI softwarepakket

Drukkerijen

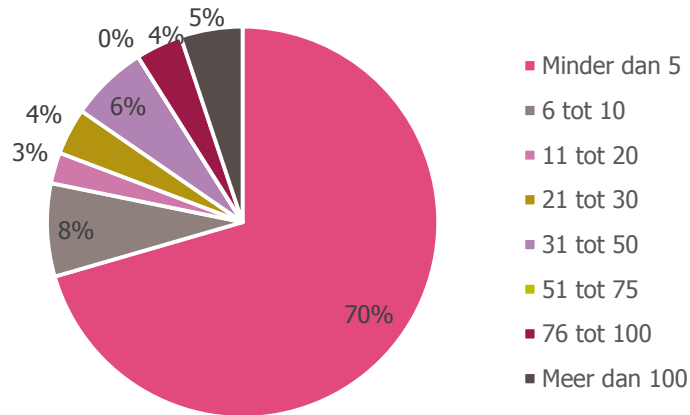
Kenmerken drukkerijen

- 78 observaties
- 65% van de bedrijven houdt zich prioritair bezig met de productie van print.

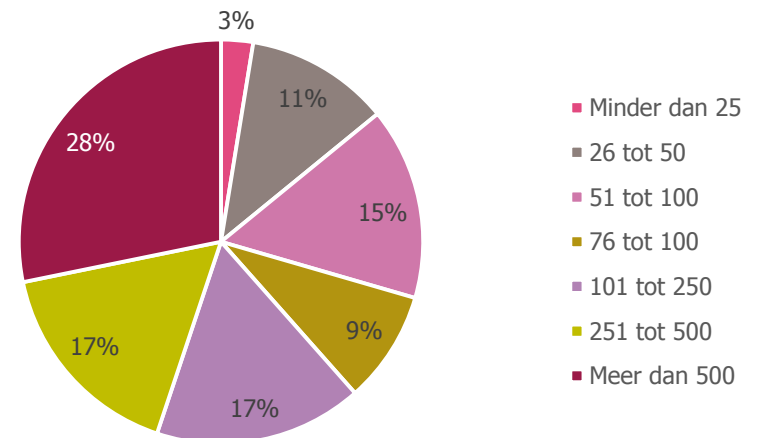


Kenmerken drukkerijen

- 70% stelt minder dan 5 werknemers tewerk

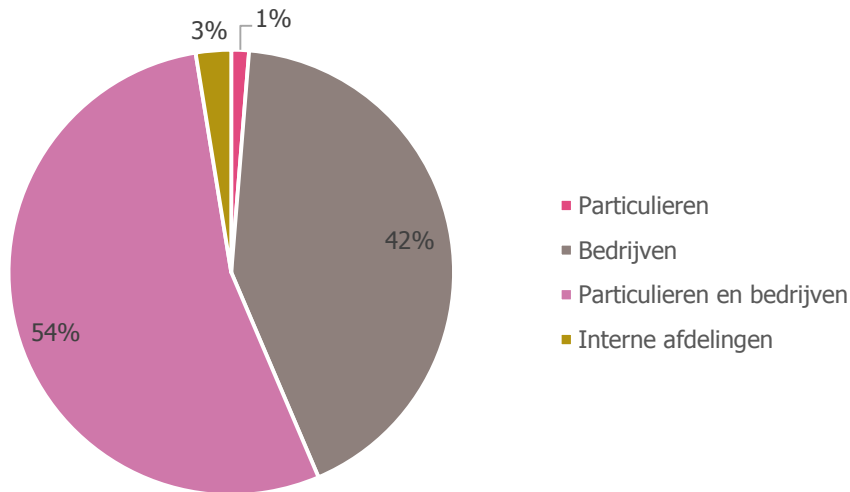


- 28% had het voorbije jaar meer dan 500 klanten



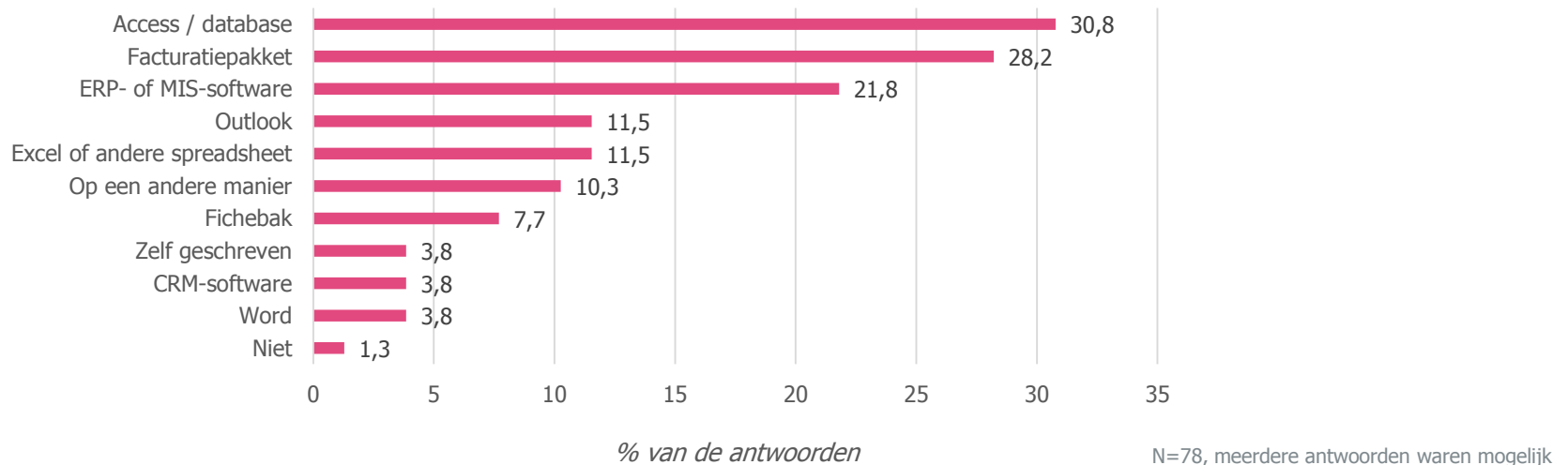
Kenmerken drukkerijen

- 54% richt zich zowel op particulieren als bedrijven, 42% enkel op bedrijven.

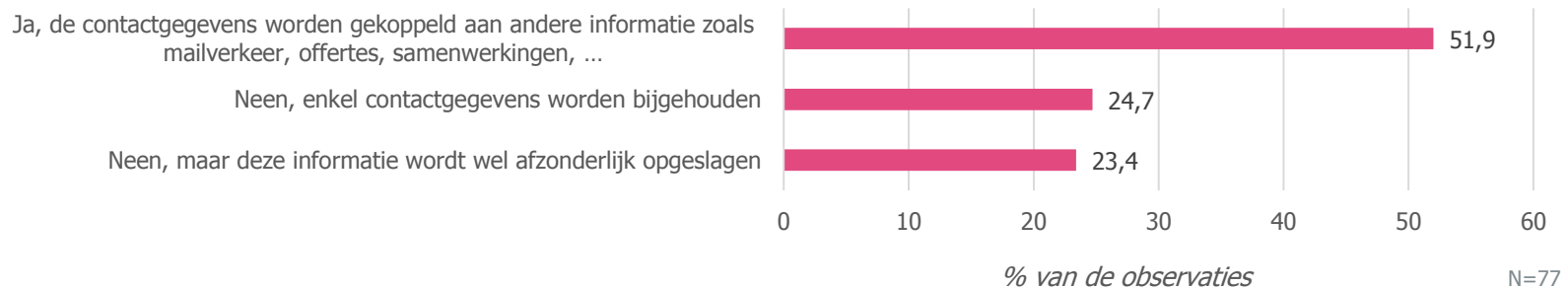


Bijhouden van contactgegevens

- 30% van de drukkerijen houdt de contactgegevens bij in een database.



- 48% koppelt deze contactgegevens niet aan andere informatie.



Prospectie

- 31% van de bevroagde drukkerijen heeft een salesteam dat proactief op zoek gaat naar nieuwe klanten.
- 32% organiseert (ook) andere prospectiecampagnes (=25 drukkerijen).
- Meer dan de helft van de drukkerijen die prospectiecampagnes organiseren (56%), stuurt naar iedereen dezelfde wervingsfolder of nieuwsbrief.

Prospectie

- 36% van de drukkerijen die prospectiecampagnes organiseren heeft minder dan 10 minuten nodig om een verzendklaar adressenbestand te genereren, 28% tussen 10 minuten en een half uur.

	In aantal	In %
Minder dan 10 minuten	9	36,0
Tussen 10 minuten en een half uur	7	28,0
Ongeveer een uur	1	4,0
Ongeveer anderhalf uur	2	8,0
Ongeveer twee uur	1	4,0
Ongeveer drie uur	1	4,0
Ongeveer vier uur	1	4,0
Ongeveer een dag	1	4,0
Meer dan een dag	2	8,0
Totaal	25	100,0

Prospectie

- Tijd die de bedrijven nodig hebben om een verzendklaar adressenbestand te genereren, volgens de manier waarop de contactgegevens bijgehouden worden:

	Fichebak	Access/ database	Excel of andere spreadsheet	Word	Outlook	ERP- of MIS-software	CRM- software	Facturatie- pakket	Andere	Totaal
Minder dan 10 minuten		3	1	1	2	3		3	1	14
Tussen 10 minuten en een half uur	2	2	2			2	1	2		11
Ongeveer een uur						1				1
Ongeveer anderhalf uur						1		1		2
Ongeveer twee uur						1				1
Ongeveer drie uur		1								1
Ongeveer vier uur								1		1
Ongeveer een dag					1	1				2
Meer dan een dag		1							2	3
Totaal	2	7	3	1	3	9	1	7	3	36

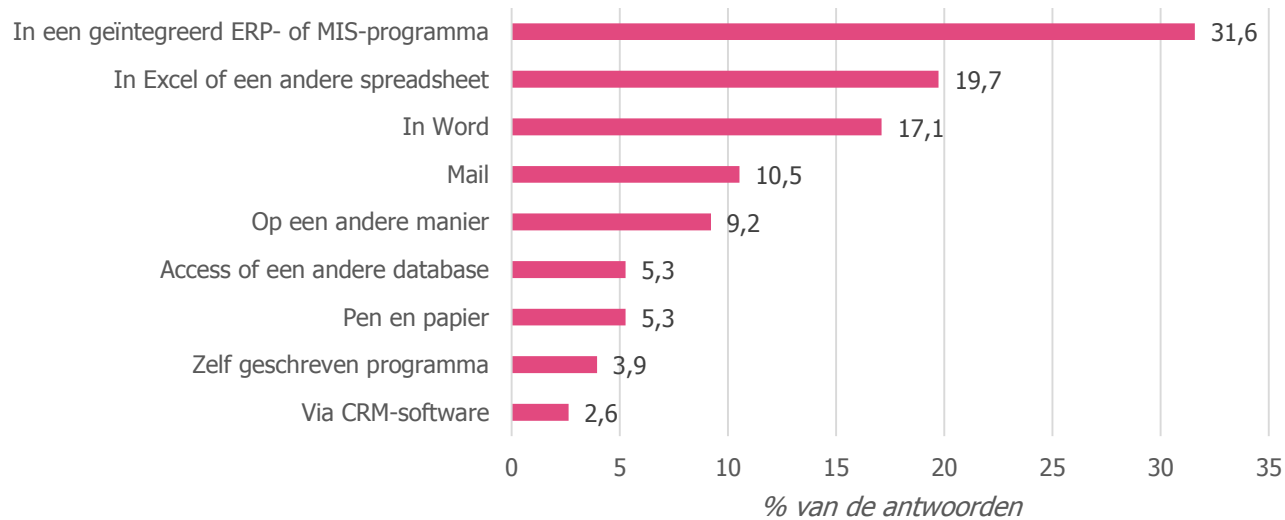
Offertering

- 45% van de drukkerijen maakte de voorbije maand meer dan 50 offertes op.



Offertering

- De meerderheid van de drukkerijen (32%) gebruikt een geïntegreerd ERP-programma voor de opmaak van offertes.



N=76, meerdere antwoorden waren mogelijk

Offertering

- 60% van de drukkerijen heeft minder dan een kwartier nodig om een offerte op te maken.

	In aantal	In %
Een kwartier of minder	45	60,0
Ongeveer een half uur	18	24,0
Ongeveer een uur	5	6,7
Ongeveer anderhalf uur	3	4,0
Ongeveer twee uur	2	2,7
Ongeveer drie uur	0	0,0
Ongeveer vier uur	0	0,0
Ongeveer een dag	1	1,3
Ongeveer 2 dagen	1	1,3
3 dagen of meer	0	0,0
Totaal	75	100,0

Offertering

- Tijd die de bedrijven nodig hebben om een offerte op te maken, volgens de manier waarop ze offertes opmaken:

	Word	Excel of een andere spreadsheet	Geïntegreerd ERP- of MIS-programma	Via CRM-software	Mail	Zelf geschreven programma	Access of een andere database	Pen en papier	Op een andere manier	Totaal aantal antwoorden
Rond de 15 minuten of minder	5	11	16	1	5	1	2	3	3	47
Ongeveer een half uur	3	1	6	1	3		1	1	3	19
Ongeveer een uur	1	1	1			1			1	5
Ongeveer anderhalf uur	2		1						0	3
Ongeveer twee uur	1					1			0	2
Ongeveer een dag			1						0	1
Ongeveer 2 dagen	1	1							0	2
Totaal aantal antwoorden	13	15	24	2	8	3	3	4	7	79

Opvolging van offertes

- Een kwart van de drukkerijen heeft geen zicht op het aantal openstaande offertes.
- De drukkerijen die er wél een zicht op hebben, hebben vaak minder dan 5 minuten nodig om alle openstaande offertes te raadplegen.

	In aantal	In %
5 minuten of minder	36	63,2
Tussen 6 minuten en een kwartier	13	22,8
Ongeveer een half uur	4	7,0
Ongeveer een uur	3	5,3
Ongeveer anderhalf uur	1	1,8
Totaal	57	100,0

- 79% van de drukkerijen heeft een zicht op het aantal offertes dat de voorbije maand een order is geworden.

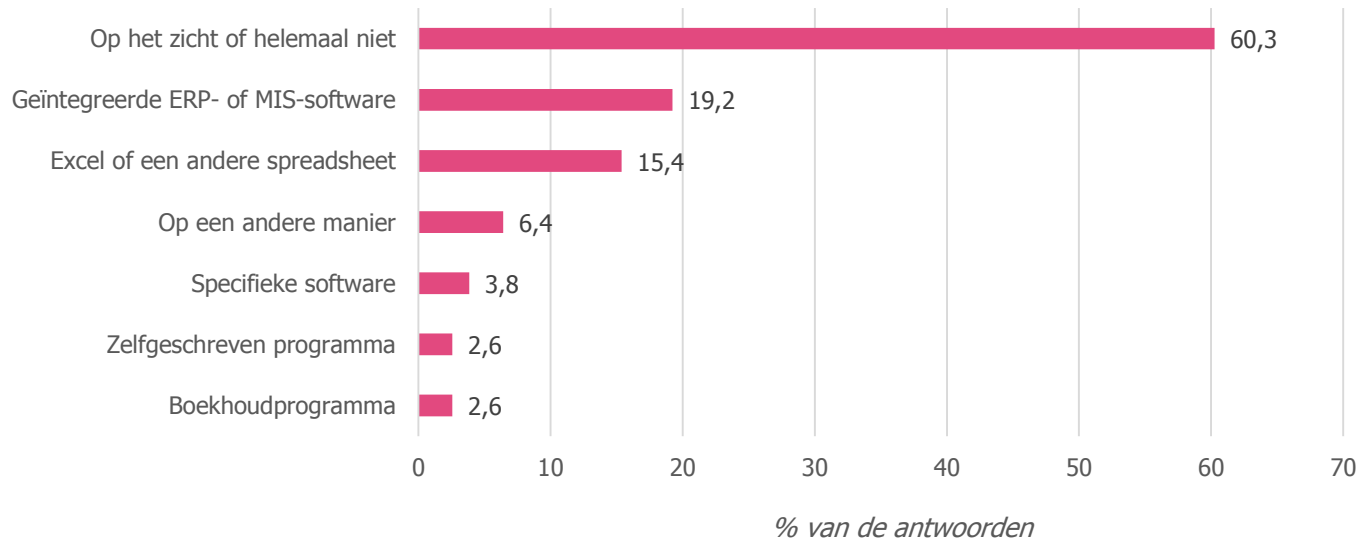
Opvolging van offertes

- Tijd die de bedrijven nodig hebben om de openstaande offertes te raadplegen, volgens de manier waarop ze offertes opmaken:

	In Word	In Excel of een andere spreadsheet	In een geïntegreerd ERP- of MIS-programma	Via CRM-software	Mail	Zelf geschreven programma	Access of een andere database	Pen en papier	Op een andere manier	Totaal aantal antwoorden
5 minuten of minder	3	8	13	1	2	2	1		7	37
Tussen 6 minuten en een kwartier	2	4	3	1	2	1			1	14
Ongeveer een half uur	2		2							4
Ongeveer een uur	1						1	1		3
Ongeveer anderhalf uur	1									1
Totaal aantal antwoorden	9	12	18	2	4	3	2	1	8	59

Voorraadbeheer

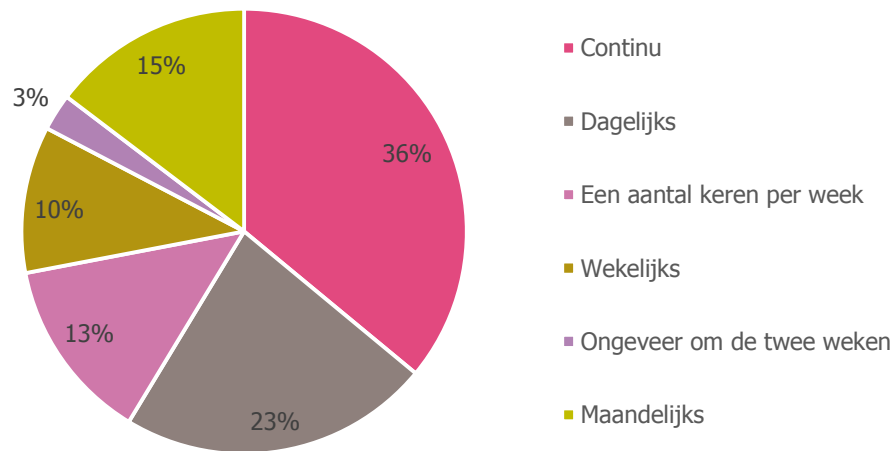
- 60% van de drukkerijen houdt de voorraad van de grondstoffen en/of afgewerkte producten niet bij



N=78, meerdere antwoorden waren mogelijk

Voorraadbeheer

- Slechts in 1 op de 5 drukkerijen wordt de voorraad automatisch afgeboekt.
- 36% van de bevroagde drukkerijen controleert zijn/haar voorraden continu. 23% doet dit dagelijks.



N=78

Voorraadbeheer

- 63% van de bedrijven heeft zo'n 15 minuten (of minder) nodig om de voorraden te controleren

	In aantal	In procent
15 minuten of minder	47	62,7
Ongeveer een half uur	13	17,3
Ongeveer een uur	9	12,0
Ongeveer anderhalf uur	0	0,0
Ongeveer twee uur	3	4,0
Totaal aantal observaties	75	100,0

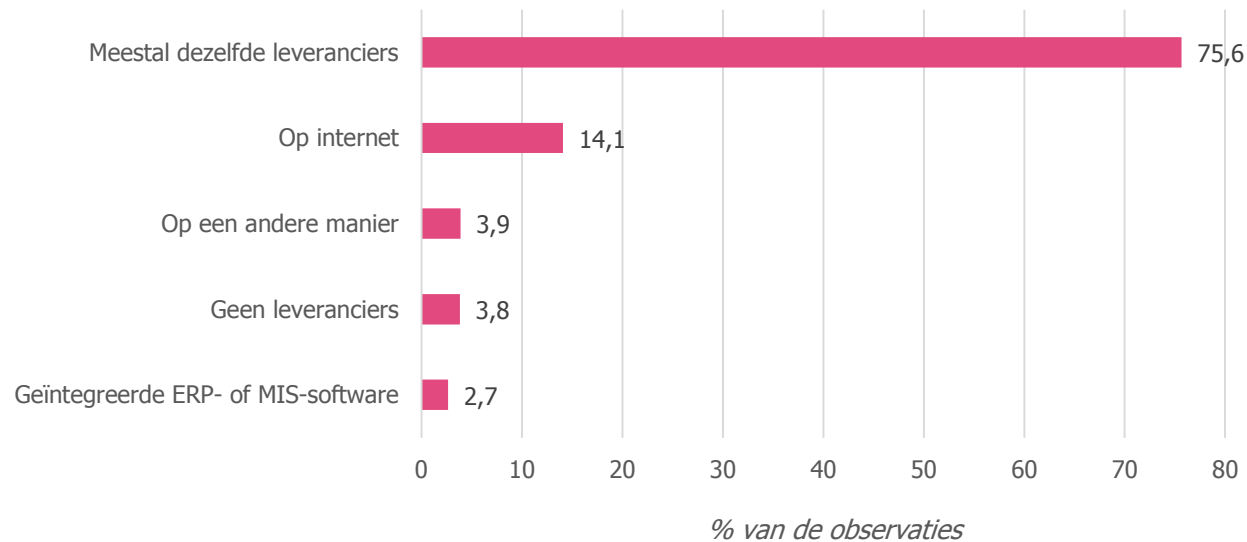
Voorraadbeheer

- Tijd die de bedrijven nodig hebben om de voorraden te controleren, volgens de manier waarop ze de voorraadgegevens bijhouden:

	Excel of een andere spreadsheet	Geïntegreerde ERP- of MIS-software, namelijk ...	Specifieke software	Op het zicht of helemaal niet	Op een andere manier	Totaal aantal antwoorden
15 minuten of minder	5	10	2	29	3	49
Ongeveer een half uur	4	1	1	8		14
Ongeveer een uur	2	2		5	1	10
Ongeveer twee uur	1		1		1	3
Meer dan een dag		1	1	1		3
Totaal aantal antwoorden	12	14	5	43	5	79

Prijsaanvragen bij externe leveranciers

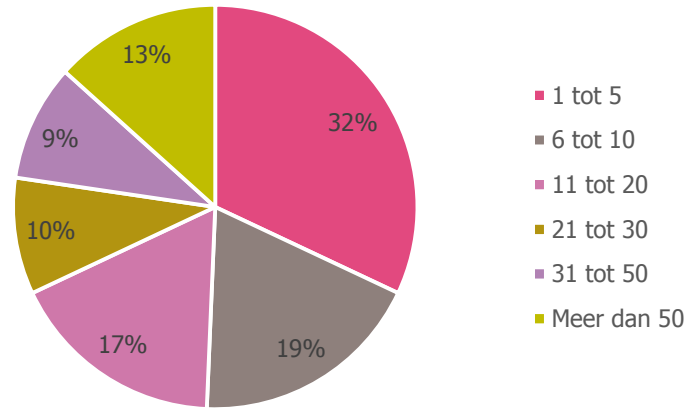
- De meeste drukkerijen hebben een vaste pool van leveranciers waarbij ze een prijsaanvraag doen



N=78

Prijsaanvragen bij externe leveranciers

- Ongeveer de helft van de drukkerijen doet meer dan 10 prijsaanvragen per maand



- Zo'n 70% van de drukkerijen heeft 15 minuten of minder nodig om een prijsaanvraag te doen

	In aantal	In %
15 minuten of minder	53	69,7
Ongeveer een half uur	18	23,8
Ongeveer een uur	2	2,6
Ongeveer anderhalf uur	1	1,3
Ongeveer twee uur	0	0
Ongeveer drie uur	1	1,3
Ongeveer een halve dag (vier uur)	0	0
Meer dan een halve dag	1	1,3
Totaal	76	100,0

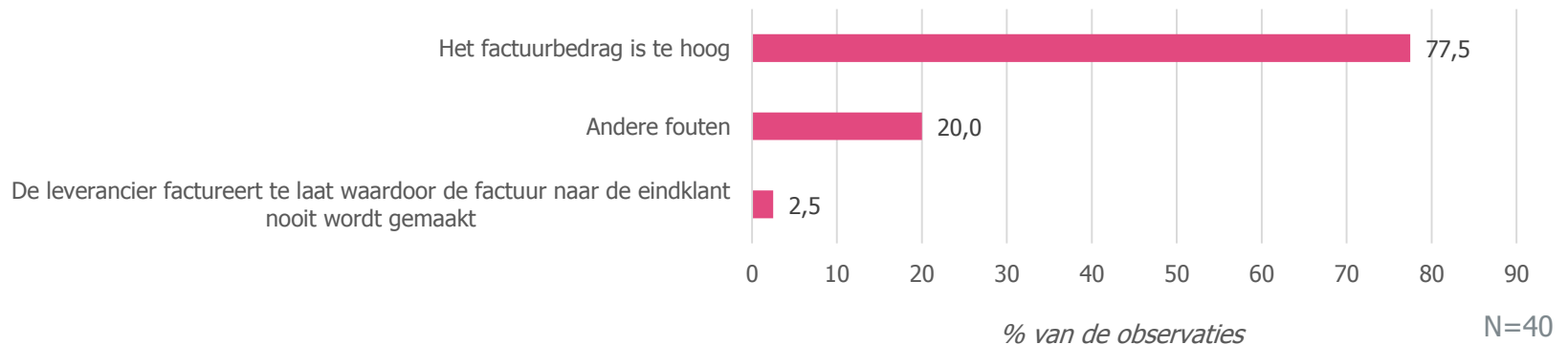
Prijsaanvragen bij externe leveranciers

- De helft van de drukkerijen (51%) classificeert de leveranciers volgens het soort werk dat ze doen
- 30% van de drukkerijen volgt openstaande prijsaanvragen bij leveranciers niet op
- 57% van de drukkerijen die de openstaande prijsaanvragen wél opvolgen, heeft hiervoor maximaal 5 minuten per project nodig

	In aantal	In %
5 minuten of minder	30	56,6
Tussen 6 en 10 minuten	15	28,3
Tussen 11 en 20 minuten	3	5,7
Tussen 21 minuten en 30 minuten	3	5,7
Meer dan 30 minuten	2	3,8
Totaal	53	100,0

Prijsaanvragen bij externe leveranciers

- 55% van de bevroagde drukkerijen krijgt soms foutieve afrekeningen van hun leveranciers.
- Meestal betreft het een te hoog facturatiebedrag.



Projectplanning

- Projectplanning gebeurt meestal via pen en papier



N=78, meerdere antwoorden waren mogelijk

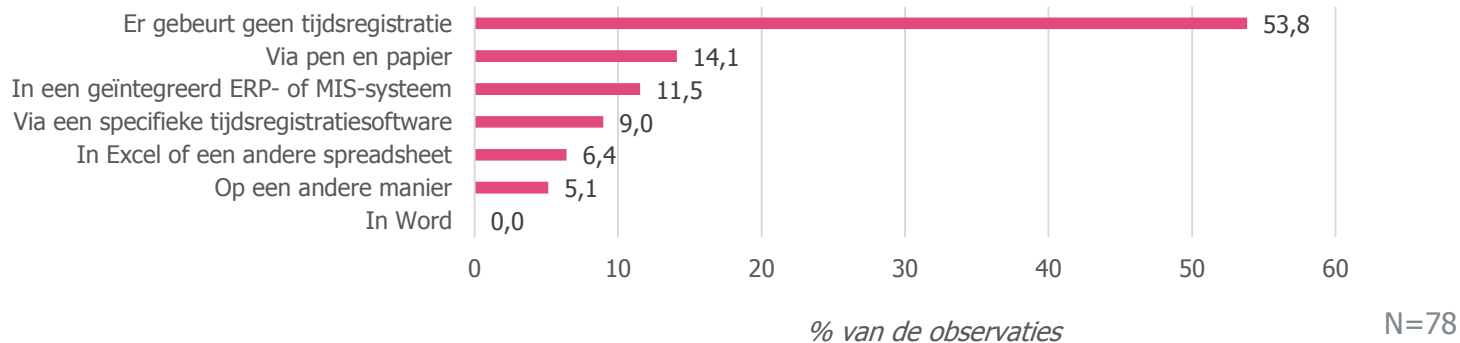
Projectplanning

- 80% heeft een zicht op de beschikbare capaciteit van de machines.
- Optimale t.o.v. effectieve gemiddelde bezetting:

	Effectieve bezetting															
Optimale bezetting	10%	20%	30%	40%	45%	50%	55%	60%	65%	70%	75%	80%	85%	90%	100%	geen idee
50%	1		1													
60%				1				2								
65%								1								
70%			1		1		1	2		1	1					
75%						1					4		1			
80%		1				1		8	1	2		6			2	
85%									1	1	1					
90%												1				
100%						1		1		1		8		3	4	
geen idee																15

Tijdsregistratie

- Bij 54% van de bevroagde bedrijven gebeurt er geen tijdsregistratie



- Slechts twee op de drie drukkerijen koppelt alle handelingen die gerelateerd zijn aan een project ook effectief aan dit project.
- 76% van de drukkerijen registreert de effectieve kostprijs van een project.
- Alle drukkerijen die de effectieve kostprijs van een project registreren (n=59), vergelijken deze met de geofferteerde verkoopprijs.

Tijdsregistratie

- Ongeveer de helft van de bedrijven heeft maximaal 5 minuten nodig om de effectieve kostprijs te vergelijken met de verkoopprijs.

	In aantal	In %
5 minuten of minder	29	49,1
Tussen 6 en 10 minuten	16	27,1
Tussen 11 en 20 minuten	10	17,0
Meer dan 20 minuten	4	6,8
Totaal	59	100,0

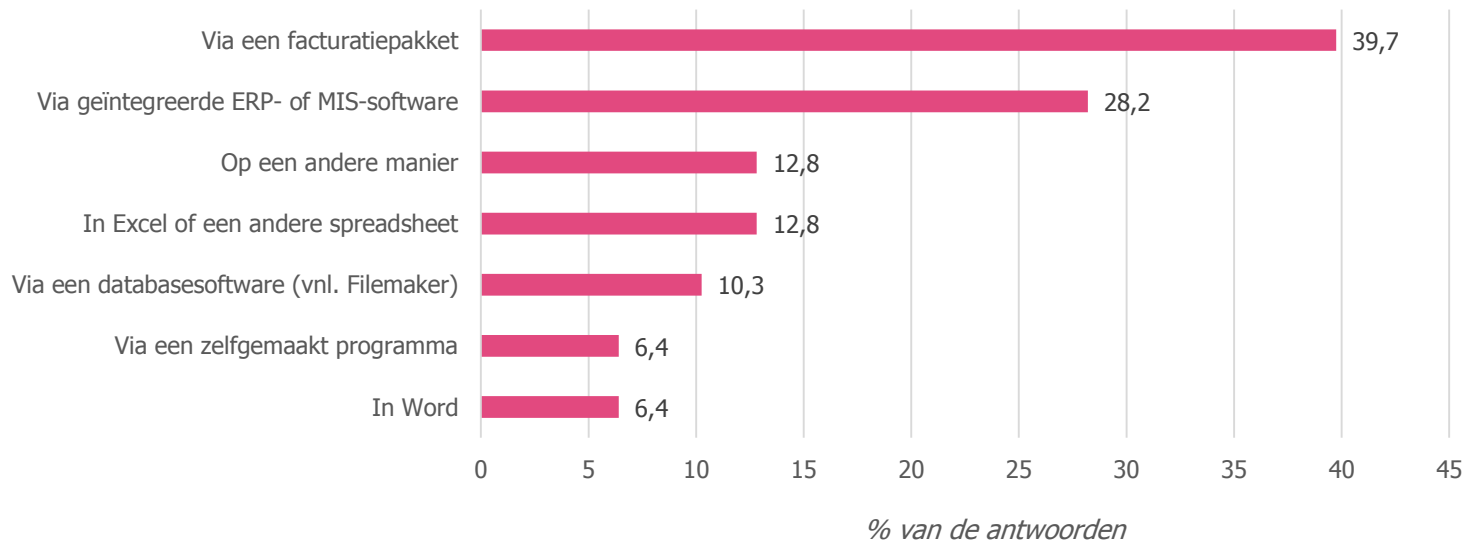
Tijdsregistratie

- Tijd die de ondernemingen nodig hebben om de effectieve kostprijs te vergelijken met de verkoopprijs, volgens de manier waarop de tijdsregistratie gebeurt:

	In een geïntegreerd ERP- of MIS-systeem	In Excel of een andere spreadsheet	Op een andere manier	Via een specifieke tijdsregistratie-software	Via pen en papier	Er gebeurt geen tijdsregistratie	Totaal aantal antwoorden
5 minuten of minder	8	3	3	2	3	10	29
Meer dan 20 minuten				2	1	1	4
Tussen 11 en 20 minuten		1			3	6	10
Tussen 6 en 10 minuten	2			1	3	10	16
Totaal aantal antwoorden	10	4	3	5	10	27	59

Facturatie

- De meeste ondernemingen maken hun facturen op via een facturatiepakket.



N=78, meerdere antwoorden waren mogelijk

Facturatie

- Het volledige facturatieproces neemt bij 70% van de drukkerijen gemiddeld 15 minuten of minder in beslag.

	In aantal	In %
15 minuten of minder	54	69,2
Ongeveer een half uur	6	7,7
Ongeveer een uur	4	5,1
Ongeveer anderhalf uur	1	1,3
Ongeveer twee uur	5	6,4
Ongeveer drie uur	1	1,3
Ongeveer een halve dag (vier uur)	2	2,6
Meer dan een halve dag	5	6,4
Totaal	78	100,0

- Hierbij werd rekening gehouden met:
 - het verzamelen van de te factureren projecten en deelprojecten
 - het opzoeken van de facturatiegegevens van de klant- het aanmaken van de factuur
 - het eventueel ingeven van een factuur in een boekhoudpakket
 - het opvolgen van de betaling

Facturatie

- Tijd die de ondernemingen nodig hebben voor het volledige facturatieproces, volgens de manier waarop de facturen worden opgemaakt:

	In Word	In Excel of een andere spreadsheet	Via geïntegreerde ERP- of MIS-software	Via een facturatiepakket	Via een databasesoftware (vnl. Filemaker)	Via een zelfgemaakt programma	Op een andere manier	Totaal aantal antwoorden
15 minuten of minder	3	6	20	17	5	5	0	56
Ongeveer een half uur		1		3	1		0	5
Ongeveer een uur			1	3			0	4
Ongeveer anderhalf uur	1	1					0	2
Ongeveer twee uur		1		4			0	5
Ongeveer drie uur				1			0	1
Ongeveer een halve dag (vier uur)				2			0	2
Meer dan een halve dag	1	1	1	1	2		0	6
Totaal aantal antwoorden	5	10	22	31	8	5	0	81

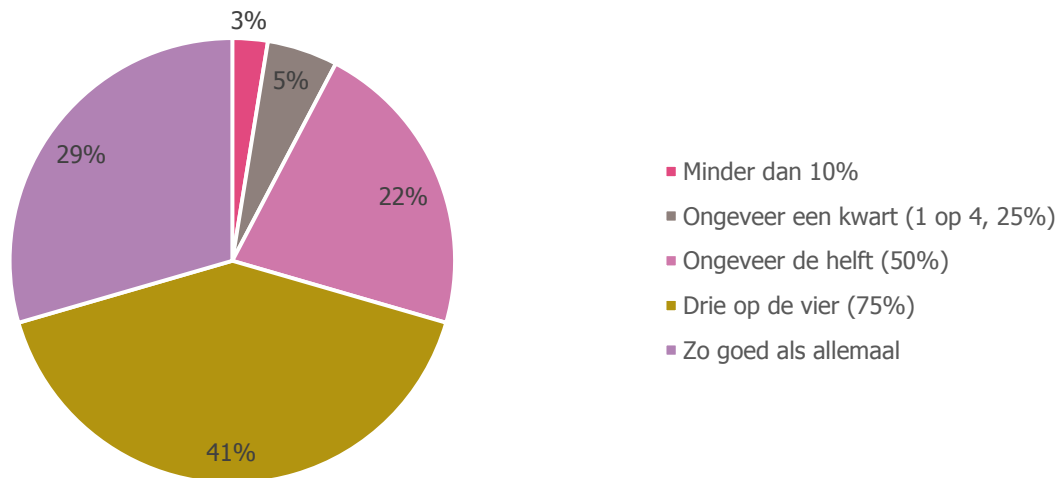
Facturatie

- 32% van de drukkerijen doet aan deelfacturatie.
- Drie kwart van de ondernemingen maakt gebruik van een boekhoudpakket.
- 90% van de drukkerijen heeft een zicht op de openstaande facturen.

	In aantal	In %
5 minuten of minder	61	81,3
Tussen 6 en 10 minuten	11	14,7
Tussen 11 en 20 minuten	3	4,0
Meer dan 20 minuten	0	0,0
Totaal	75	100,0

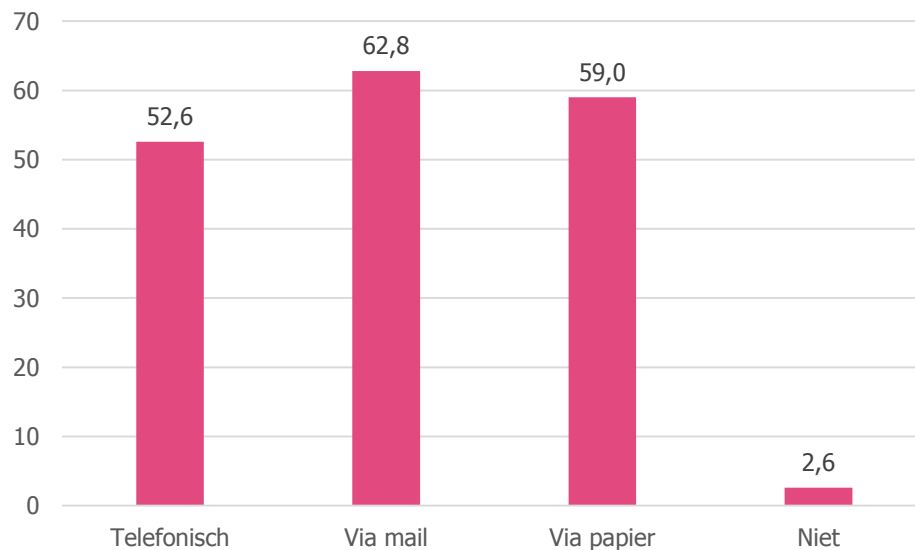
Facturatie

- 29% van de drukkerijen geeft aan dat zo goed als al hun klanten de facturen op tijd betalen. Bij 41% van de bedrijven is dat drie op de vier klanten.



Betalingsopvolging

- De betalingsopvolging gebeurt zowel telefonisch, via mail als via papier



Betalingsopvolging

- 80% van de bevroagde drukkerijen heeft minder dan 10 minuten nodig voor de betalingsopvolging.

	In aantal	In %
5 minuten of minder	38	49,4
Tussen 6 en 10 minuten	24	31,2
Tussen 11 en 20 minuten	9	11,6
Meer dan 20 minuten	6	7,8
Totaal	77	100,0

Managementrapportering

- 60% van de bevroagde ondernemingen kan snel en gemakkelijk een managementrapport opvragen.
- Iets meer dan de helft van de drukkerijen kan dit op zo'n 15 minuten (of minder).

	In aantal	In %
15 minuten of minder	25	54,3
Ongeveer een half uur	10	21,7
Ongeveer een uur	6	13,0
Ongeveer anderhalf uur	1	2,2
Ongeveer twee uur	2	4,3
Ongeveer drie uur	1	2,2
Ongeveer vier uur	1	2,2
Totaal	46	100,0

Geïntegreerd programma?

- 56% van de bevroagde drukkerijen is niet geïnteresseerd in een geïntegreerd programma omdat ze gewend zijn op hun manier te werken.

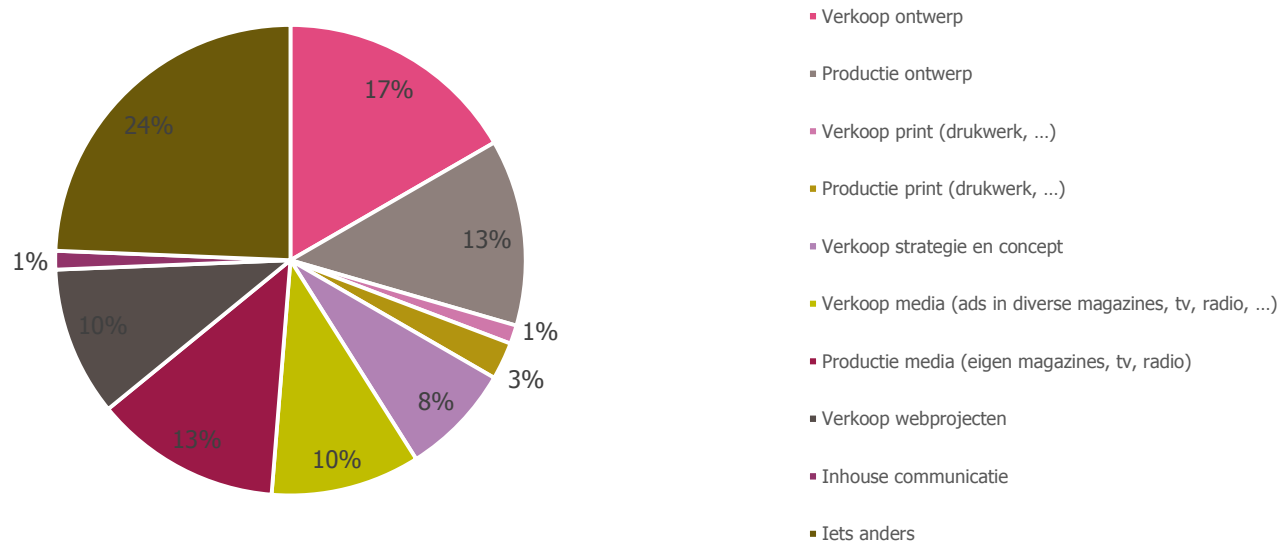


N=54

Agentschappen

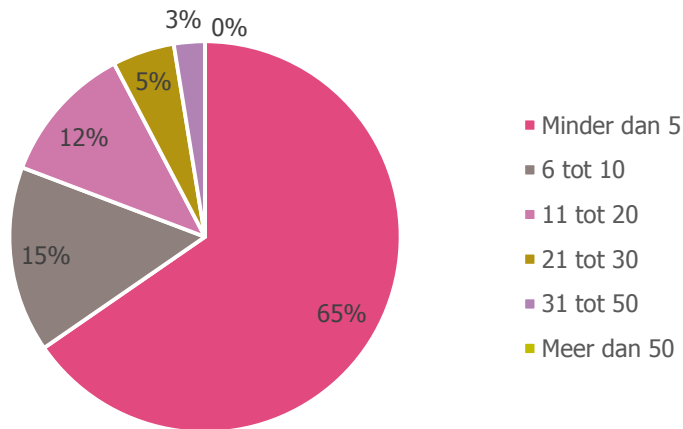
Kenmerken agentschappen

- 78 observaties.
- 17% houdt zich prioritair bezig met de verkoop van ontwerp, 13% met de productie van ontwerp

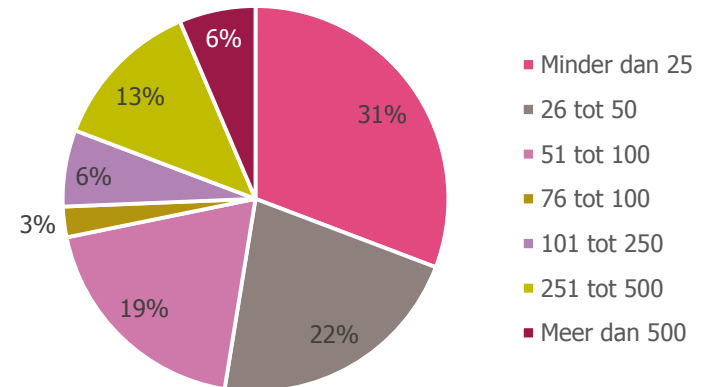


Kenmerken agentschappen

- 65% stelt minder dan 5 werknemers tewerk

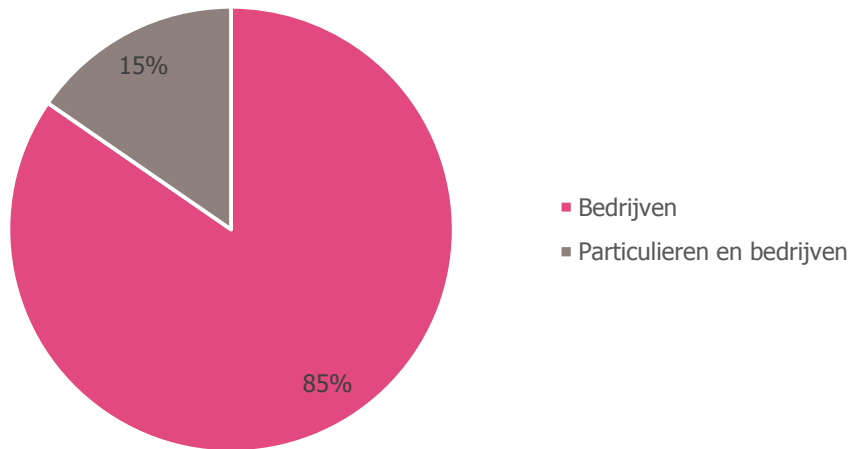


- 53% had het voorbije jaar maximaal 55 klanten



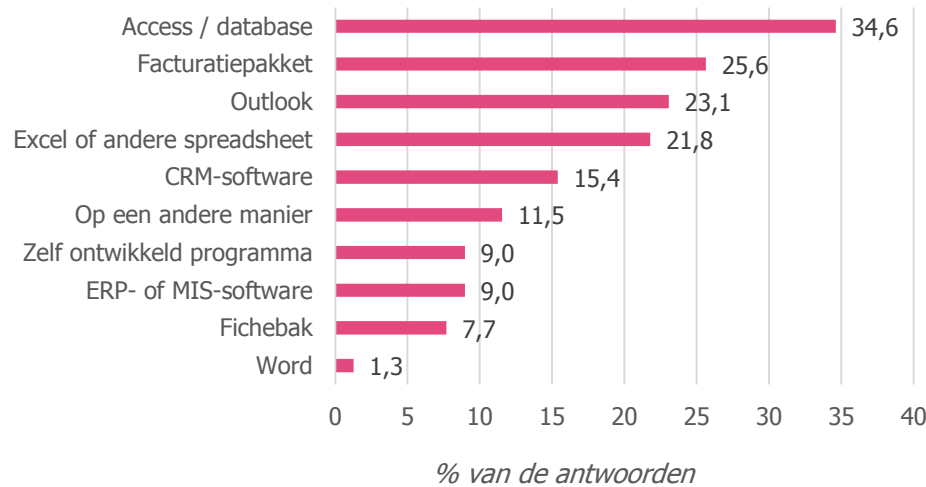
Kenmerken agentschappen

- 85% van de bevroagde agentschappen richt zich louter op bedrijven.



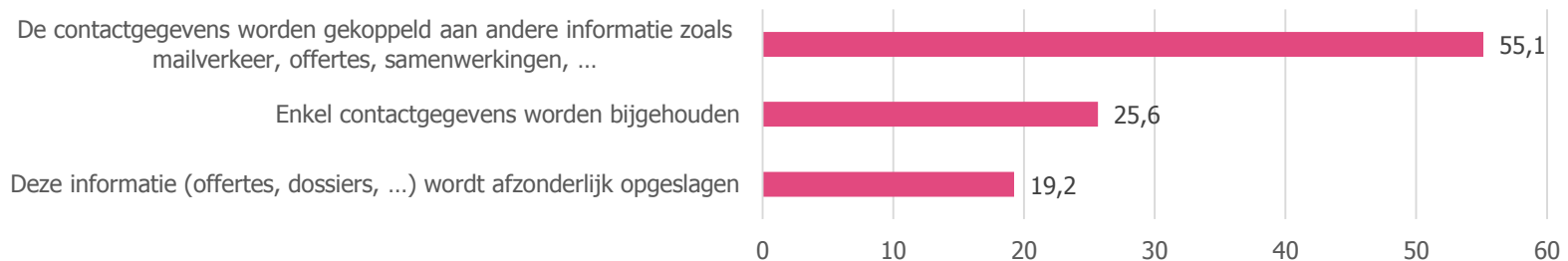
Bijhouden van contactgegevens

- 35% van de respondenten houdt de contactgegevens bij in een database.



N=78

- 45% koppelt deze gegevens niet aan andere informatie.



44

N=78

Prospectie

- 39% van de bevroagde agentschappen heeft een salesteam dat proactief op zoek gaat naar nieuwe klanten
- 50% organiseert (ook) andere prospectiecampagnes (= 39 agentschappen)
- Iets meer dan de helft van de agentschappen die prospectiecampagnes organiseren (51%), maakt een opsplitsing tussen de verschillende doelgroepen

Prospectie

- 39% van de agentschappen die prospectiecampagnes organiseren heeft minder dan 10 minuten nodig om een verzendklaar adressenbestand te genereren, 21% tussen 10 minuten en een half uur.

	In aantal	In %
Minder dan 10 minuten	15	38,5
Tussen 10 minuten en een half uur	8	20,5
Ongeveer een uur	5	12,8
Ongeveer anderhalf uur	1	2,6
Ongeveer twee uur	1	2,6
Ongeveer drie uur	2	5,1
Ongeveer vier uur	0	0,0
Ongeveer een dag	5	12,8
Meer dan een dag	2	5,1
Totaal	39	100,0

Prospectie

- Tijd nodig om een verzendklaar adressenbestand te genereren, volgens de manier waarop contactgegevens worden bijgehouden:

	Fichebak	Access / database	Excel of andere spreadsheet	Word	Outlook	ERP- of MIS-software	CRM-software	Facturatiepakk	Een zelf ontwikkeld systeem	Andere	Totaal aantal antwoorden
Minder dan 10 minuten	2	4	4		5	2	4	3	2	1	27
Tussen 10 minuten en een half uur			2	2		2		1		2	9
Ongeveer een uur			2		1	1	2	2			8
Ongeveer anderhalf uur			1						1		2
Ongeveer twee uur						1					1
Ongeveer drie uur	1	1					1		1		4
Ongeveer een dag	1	1	2		2	1	1	3			11
Meer dan een dag				1		1	1			1	4
Totaal aantal antwoorden	4	11	9	0	10	6	9	9	4	4	66

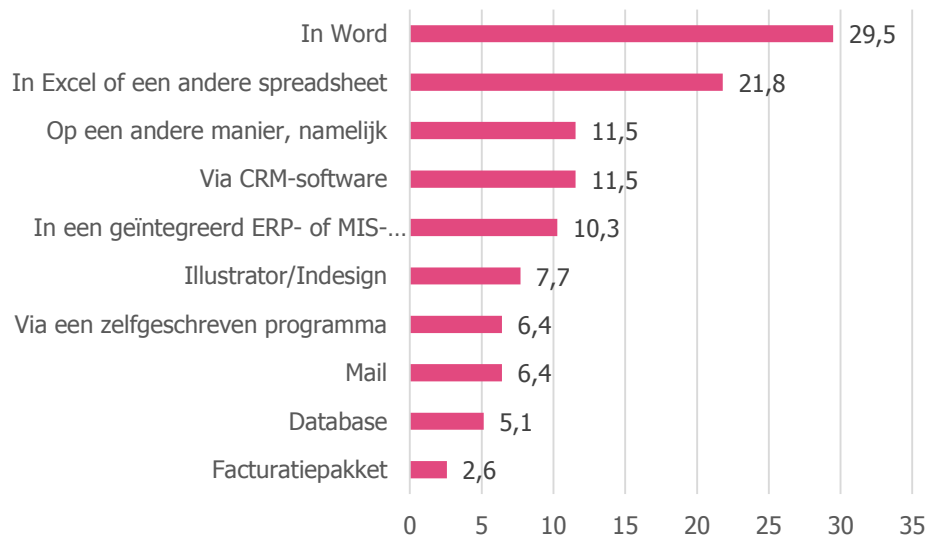
Offertering

- De meeste agentschappen maakten de voorbije maand 21 tot 30 offertes op.



Offertering

- Bijna één op drie agentschappen maakt de offertes op in Word.



Offertering

- 23% van de agentschappen heeft minder dan een kwartier nodig om een offerte op te maken, nog eens 23% minder dan een half uur.

	In aantal	In %
Een kwartier of minder	17	22,7
Ongeveer een half uur	17	22,7
Ongeveer een uur	7	9,3
Ongeveer anderhalf uur	8	10,7
Ongeveer twee uur	6	8,0
Ongeveer drie uur	4	5,3
Ongeveer vier uur	5	6,7
Ongeveer een dag	4	5,3
Ongeveer 2 dagen	1	1,3
3 dagen of meer	6	8,0
Totaal	75	100,0

Offertering

- Tijd die de bedrijven nodig hebben om een offerte op te maken, volgens de manier waarop ze offertes opmaken:

	In Word	In Excel of een andere spreadsheet	In een geïntegreerd ERP- of MIS-programma	Via CRM-software	Mail	Via een zelfgeschreven programma	Database (vnl. Filemaker Pro)	Illustrator / Indesign	Facturatiepakket	Op een andere manier	Totaal aantal antwoorden
Rond de 15 minuten (een kwartier) of minder	2	1	8		2	2	1	1	2	1	20
Ongeveer een half uur	5	3	3	4	1	1	2				19
Ongeveer een uur	3	2	1	1				1		1	9
Ongeveer anderhalf uur	1	2		1				3		1	8
Ongeveer twee uur	4	3									7
Ongeveer drie uur	2	1								2	5
Ongeveer vier uur	2	2		1		1		1			7
Ongeveer een dag		1			1	1				1	4
Ongeveer 2 dagen		1		1							2
3 dagen of meer	4	1	1				1				7
Totaal aantal antwoorden	23	17	13	8	4	5	4	6	2	6	88

Opvolging van offertes

- Eén op vijf agentschappen heeft geen zicht op het aantal openstaande offertes.
- De agentschappen die er wél een zicht op hebben, hebben vaak minder dan 5 minuten nodig om alle openstaande offertes te raadplegen.

	In aantal	In %
5 minuten of minder	35	58,3
Tussen 6 minuten en een kwartier	14	23,3
Ongeveer een half uur	9	15,0
Ongeveer een uur	2	3,3
Totaal	60	100,0

- 91% van de agentschappen heeft een zicht op het aantal offertes dat de voorbije maand een order is geworden.

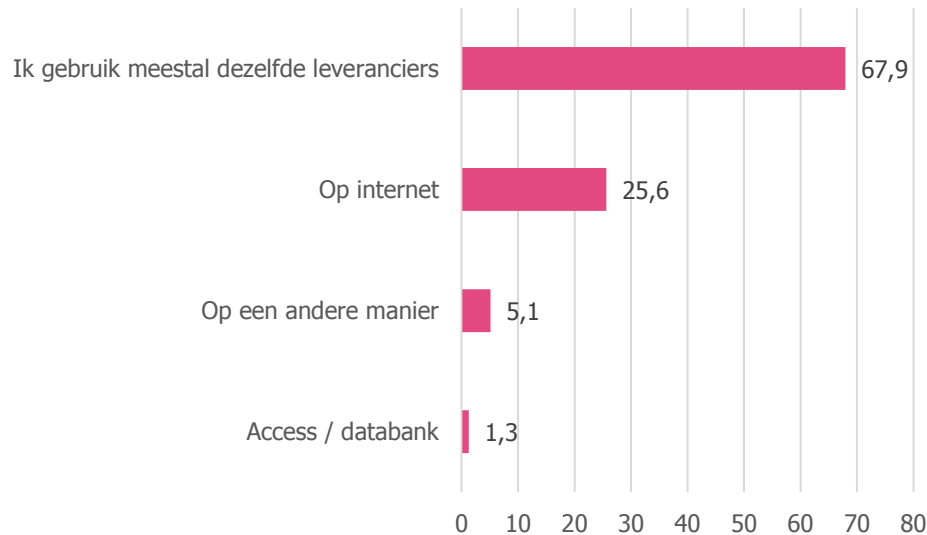
Opvolging van offertes

- Tijd die de bedrijven nodig hebben om de openstaande offertes te raadplegen, volgens de manier waarop ze offertes opmaken:

	In Word	In Excel of een andere spreadsheet	In een geïntegreerd ERP- of MIS-programma	Via CRM-software	Mail	Via een zelfgeschreven programma	Database (vnl. Filemaker Pro)	Illustrator / Indesign	Facturatiepakket	Op een andere manier	Totaal aantal antwoorden
5 minuten of minder	7	7	10	6	1	5	2	2		2	42
Tussen 6 minuten en een kwartier	5	3	1				1		1	4	15
Ongeveer een half uur	6	1		1				1	1		10
Ongeveer een uur	1									1	2
Totaal aantal antwoorden	19	11	11	7	1	5	3	3	2	7	69

Prijsaanvragen bij externe leveranciers

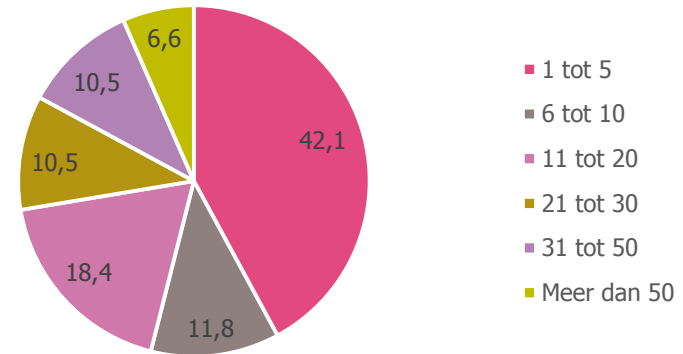
- De meeste agentschappen hebben een vaste pool van leveranciers waar ze een prijsaanvraag bij doen.



* Veel agentschappen gaven aan meestal dezelfde leveranciers te gebruiken én op het internet naar leveranciers te zoeken. Vaak worden de contactgegevens van de gebruikelijke leveranciers ook op internet opgezocht. Het antwoord dat het eerst werd vernoemd, werd geregistreerd.

Prijsaanvragen bij externe leveranciers

- 54% van de agentschappen doet minder dan 10 prijsaanvragen per maand.



- 43% van de agentschappen heeft 15 minuten of minder nodig om een prijsaanvraag te doen.

	In aantal	In %
15 minuten of minder	33	43,4
Ongeveer een half uur	24	31,6
Ongeveer een uur	9	11,8
Ongeveer anderhalf uur	1	1,3
Ongeveer twee uur	3	4,0
Ongeveer drie uur	3	4,0
Ongeveer een halve dag	1	1,3
Meer dan een halve dag	2	2,6
Totaal	76	100,0

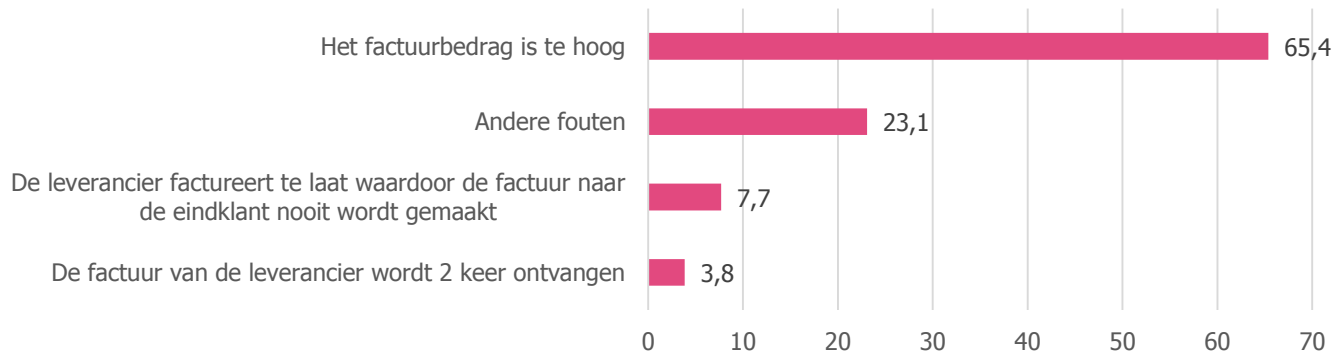
Prijsaanvragen bij externe leveranciers

- Iets meer dan de helft van de agentschappen (54%) classificeert de leveranciers volgens het soort werk dat ze doen.
- 36% van de agentschappen volgt openstaande prijsaanvragen bij leveranciers niet op.
- 39% van de agentschappen die de openstaande prijsaanvragen wél opvolgen, heeft hiervoor maximaal 5 minuten per project nodig.

	In aantal	In %
5 minuten of minder	19	38,8
Tussen 6 en 10 minuten	12	24,5
Tussen 11 en 20 minuten	6	12,2
Tussen 21 minuten en 30 minuten	6	12,2
Meer dan 30 minuten	6	12,2
Totaal	49	100,0

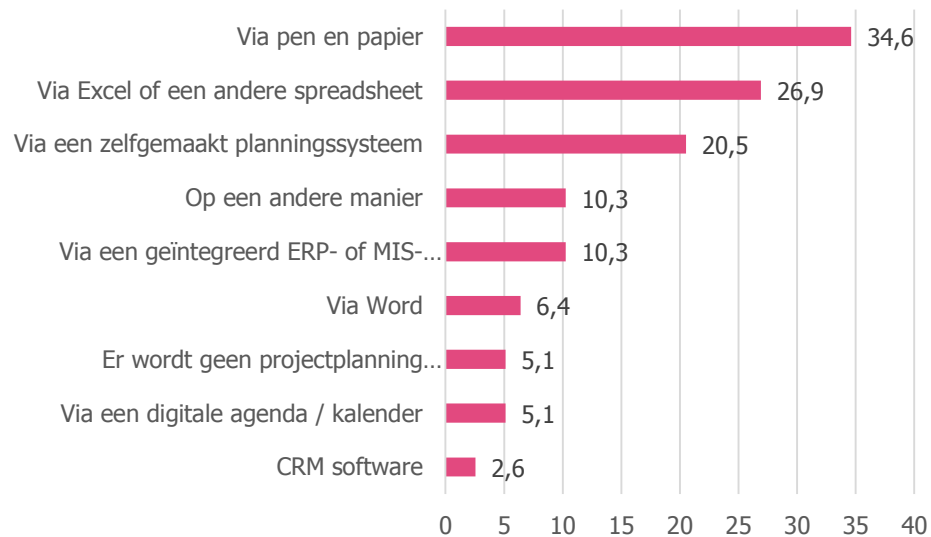
Prijsaanvragen bij externe leveranciers

- 36% van de bevroagde agentschappen krijgt soms foutieve afrekeningen van hun leveranciers.
- Meestal betreft het een te hoog facturatiebedrag.



Projectplanning

- Projectplanning gebeurt meestal via pen en papier



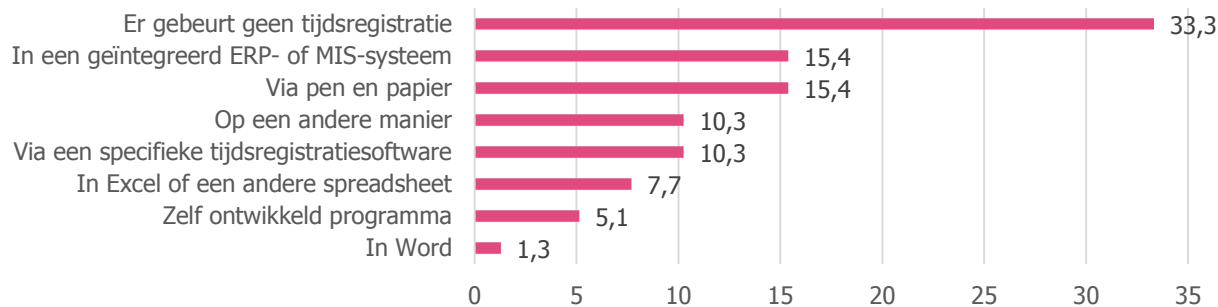
Projectplanning

- 83% heeft een zicht op de beschikbare capaciteit van de medewerkers.
- Optimale t.o.v. effectieve gemiddelde bezetting:

	Effectieve bezetting														
Optimale bezetting	10%	20%	30%	50%	55%	60%	65%	70%	75%	80%	85%	90%	95%	100%	Geen idee / n.v.t.
10%	1														
20%		1	1												
30%			1												
50%				2											
60%					1										
70%							1	2							
75%						1		2	1	2					1
80%						1		6	2	8	1	1	1		
85%								2	1			1			
90%										1	1	1			1
95%													1		
100%															4
Geen idee / n.v.t.			1												

Tijdsregistratie

- Bij een derde van de bedrijven gebeurt er geen tijdsregistratie



- 71% van de agentschappen koppelt alle handelingen die gerelateerd zijn aan een project ook effectief aan dit project.
- 68% registreert de effectieve kostprijs van een project.
- Zo goed als alle agentschappen die de effectieve kostprijs van een project registreren (91%), vergelijken deze met de geofferteerde verkoopprijs.
- Ze doen dit gemiddeld in ...% van de gevallen.

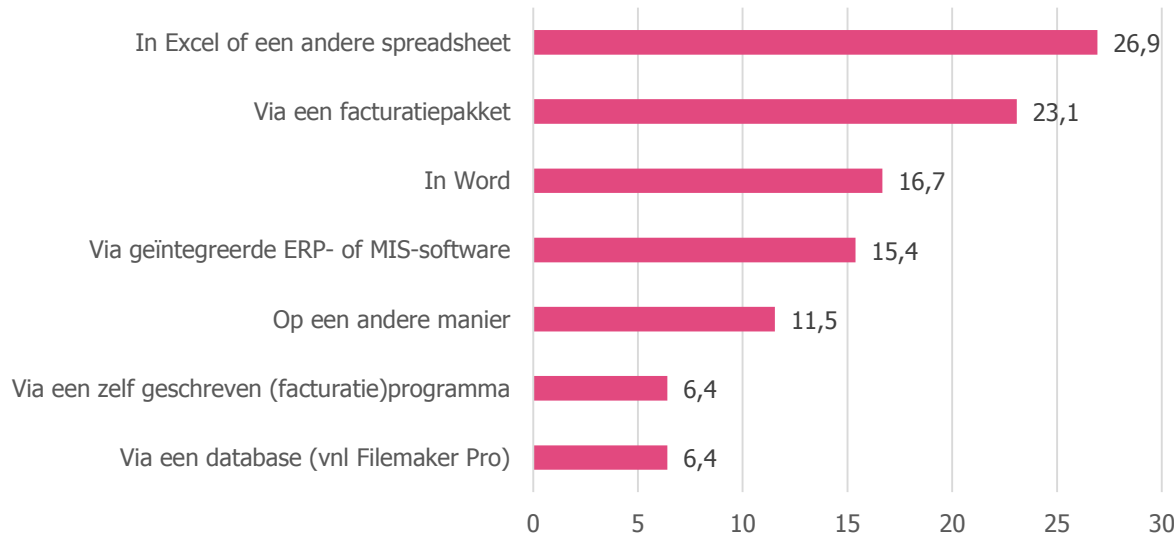
Tijdsregistratie

- 60% van de bedrijven heeft maximaal 5 minuten nodig om de effectieve kostprijs te vergelijken met de verkoopprijs.

	In aantal	In %
5 minuten of minder	28	58,3
Tussen 6 en 10 minuten	9	18,8
Tussen 11 en 20 minuten	4	8,3
Meer dan 20 minuten	7	14,6
Totaal	48	100,0

Facturatie

- De meeste agentschappen maken hun facturen op in Excel of een andere spreadsheet.



Facturatie

- Het volledige facturatieproces neemt bij 46% van de agentschappen gemiddeld 15 minuten of minder in beslag.

	In aantal	In %
15 minuten of minder	36	46,15
Ongeveer een half uur	16	20,51
Ongeveer een uur	10	12,82
Ongeveer anderhalf uur	3	3,85
Ongeveer twee uur	3	3,85
Ongeveer drie uur	1	1,28
Ongeveer een halve dag (vier uur)	2	2,56
Meer dan een halve dag	7	8,97
Totaal	78	100,0

- Hierbij werd rekening gehouden met:
 - het verzamelen van de te factureren projecten en deelprojecten
 - het opzoeken van de facturatiegegevens van de klant- het aanmaken van de factuur
 - het eventueel ingeven van een factuur in een boekhoudpakket
 - het opvolgen van de betaling

Facturatie

- Tijd die het volledige facturatieproces in beslag neemt, volgens het programma waarin de facturen worden opgemaakt.

	In Word	In Excel of een andere spreadsheet	Via geïntegreerde ERP- of MIS-software	Via een facturatiepakket	Via een database (vnl, Filemaker Pro)	Via een zelf geschreven (facturatie)-programma	Op een andere manier	Totaal aantal antwoorden
15 minuten of minder	3	7	9	10	3	3	1	36
Ongeveer een half uur	4	7	1	2		1	2	17
Ongeveer een uur	3	3	1	2	1	1	1	12
Ongeveer anderhalf uur	1			2			0	3
Ongeveer twee uur		1	2	1			0	4
Ongeveer drie uur							1	1
Ongeveer een halve dag (vier uur)	1						1	2
Meer dan een halve dag	1	3		1	1		2	8
Totaal aantal antwoorden	13	21	13	18	5	5	8	83

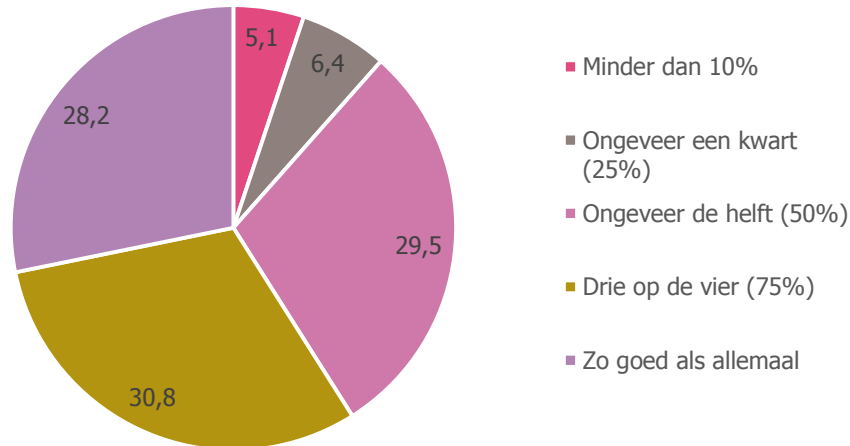
Facturatie

- 45% van de agentschappen doet aan deelfacturatie.
- 54% van de agentschappen maakt gebruik van een boekhoudpakket.
- 93% van de agentschappen heeft een zicht op de openstaande facturen.

	In aantal	In %
5 minuten of minder	54	71,05
Tussen 6 en 10 minuten	11	14,47
Tussen 11 en 20 minuten	6	7,9
Meer dan 20 minuten	5	6,6
Totaal	76	100,0

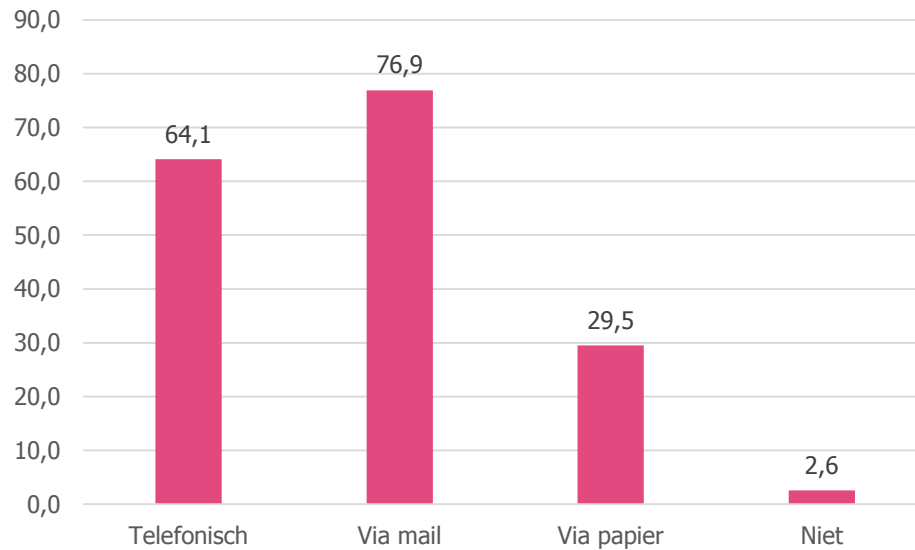
Facturatie

- 28% van de agentschappen geeft aan dat zo goed als al hun klanten hun facturen op tijd betalen. 31% geeft aan dat drie op de vier klanten hun facturen op tijd betalen.



Betalingsopvolging

- De betalingsopvolging gebeurt zowel telefonisch, via mail als via papier.



Betalingsopvolging

- 73% van de bevroagde agentschappen heeft minder dan 10 minuten nodig voor de betalingsopvolging

	In aantal	In %
5 minuten of minder	35	45,5
Tussen 6 en 10 minuten	21	27,3
Tussen 11 en 20 minuten	10	13,0
Meer dan 20 minuten	11	14,3
Totaal	77	100,0

Managementrapportering

- 56% van de bevroagde ondernemingen kan snel en gemakkelijk een managementrapport opvragen.
- 57% van de agentschappen kan dit op zo'n 15 minuten (of minder).

	In aantal	In %
15 minuten of minder	24	57,1
Ongeveer een half uur	11	26,2
Ongeveer een uur	4	9,5
Ongeveer anderhalf uur	1	2,4
Ongeveer twee uur	2	4,8
Totaal	42	100,0

Geïntegreerd programma

- De meeste ondernemingen die nog niet werken met een geïntegreerd pakket, doen dit omdat ze het gewend zijn om op de huidige manier te werken.



Nog vragen?

Contacteer mij gerust via onderstaande gegevens.

Lieselot Denorme
Consultant

T +32 50 36 67 74
lieselot.denorme@wes.be

wes research & strategy
Baron Ruzettelaan 27
8310 Brugge
T +32 50 36 71 36
F +32 50 36 31 86
✉ wesstrat
✉ info@wes.be
www.wes.be

