

BEDRIJFSMODEL METRIEKEN



Gebruik van de tool
Voorbeeld
Kaarten

Bedrijfsmodel Metrieken

Bedrijfsmodel Metrieken helpen je om de prestaties van je bedrijf te meten. Hiermee kun je de metrieken selecteren die passen bij jouw bedrijf. De Bedrijfsmodel Metrieken laten je ook zien waar je je gegevens kunt vinden, zodat je de meting kunt uitvoeren. Het meten en monitoren van de prestaties helpt je om te begrijpen hoe je bedrijf ervoor staat en of je veranderingen moet doorvoeren.

Tips voor gebruik

De Bedrijfsmodel Metrieken kunnen individueel gebruikt worden of door een groep mensen. De kaarten stimuleren discussie over hoe je het beste de prestaties van je bedrijf kunt meten.

Download de Bedrijfsmodel Metrieken om te brainstormen over de metrieken die belangrijk zijn voor jouw bedrijf. Bekijk het voorbeeld voor SportsGym voor inspiratie en om te leren over de praktische toepassing van de kaarten.

Gebruik van de tool

Met metrieken kun je de prestaties, innovatie of groei van je bedrijf meten en monitoren. Maar om te weten of de prestaties goed zijn moet je weten wat je wilt bereiken en duidelijke doelstellingen hebben. Met deze doelstellingen kun je bepalen welke metrieken de groei kunnen meten.

Voor de bruikbaarheid is het belangrijk dat een metriek 'SMART' is, dus specifiek, meetbaar, haalbaar, realistisch en

© InnoValor, 2018

tijdsgebonden. De Bedrijfsmodel Metrieken kaartenset helpen je om 'SMART' metrieken voor je bedrijf te selecteren.

Verschillende soorten metrieken

De Bedrijfsmodel Metrieken bestaat uit 32 kaarten en is verdeeld in vier categorieën: kwaliteit van dienstverlening, klanttevredenheid, online potentieel, en financiële levensvatbaarheid.

Kwaliteit van dienstverlening

De metrieken richten zich op de kwaliteit van je producten en diensten, bijvoorbeeld naamsbekendheid of percentage van fouten.

Klanttevredenheid

De metrieken meten hoe tevreden de klanten zijn met jouw producten of diensten, zoals de Net Promotor Score waarmee je onderzoekt of klanten jouw product/dienst zouden aanraden aan anderen, of de hoeveelheid terugkerende klanten.

Online potentieel

Metrieken om te meten hoe je bedrijf online presteert, zoals aantal website bezoekers of hoeveelheid paginaweergaven.

Financiële levensvatbaarheid

De metrieken meten de financiële prestaties van je bedrijf, zoals de winstgevendheid of rendement op investering.

De Bedrijfsmodel Metrieken kaartset

Elke kaart in de Bedrijfsmodel Metrieken kaartset beschrijft een metriek en kan relevant zijn voor jouw bedrijf. Een kaart beschrijft wat er met de metriek wordt gemeten en gemonitord. Elke metriek heeft gegevens nodig om de meeting mee te doen. Gegevens kunnen gehaald worden uit:

- Vragenlijst: (simpele) vragen aan klanten om kwantitatieve klantdata te verzamelen;
- Interviews of focusgroepen: een dialoog met klanten om verdere inzichten in de voorkeuren en het gedrag van de klant te krijgen;
- Website of app analyses: analyseer hoe de interactie tussen je website of applicatie en de klant verloopt;
- Data van financiële systemen: analyses over de geldstromen, kosten en opbrengsten;
- Data van order management systemen: analyses over bestellingen en afhandeling;
- Data van productie systemen: analyses over de productie processen en producten;
- Data van klantenservice systemen: analyses over de klantzorg.

Bedrijfsmodel Metrieken spel

Een bestaand of nieuw bedrijf of idee wordt als startpunt genomen. Vraag aan een van de deelnemers om het geselecteerde bedrijf of idee te beschrijven of visualiseren. Elke speler krijgt een van de categorieën toegewezen en krijgt de bijbehorende kaarten. Elke speler krijgt vijf minuten om twee kaarten uit te zoeken waarmee de prestaties van het gekozen bedrijf het beste gemeten kunnen worden. De spelers leggen een voor een de kaarten op tafel en leggen kort uit wat de reden is om ze te kiezen. De metriek met de meeste positieve argumenten wordt verder uitgezocht.

Voorbeeld Uber

industrie	Transport
producten & diensten	Personen- en vervoer
bedrijfs-grootte	900
omzet	\$6,5 miljard (2016)
locatie	San Francisco



Uber verbindt met een mobiele app officiële taxichauffeurs maar ook privéchauffeurs met reizigers. Uber verdient geld door een deel van de ritprijs op te eisen.

Ubers Bedrijfsmodel metrieken

Uber wil graag weten hoe goed ze hun klanten bedienen. Hiervoor gaan ze bedrijfsmodel metrieken inzetten. Er zijn drie metrieken gekozen waarmee dit het beste gemeten kan worden.

Niet op voorraad.

Niet op voorraad zorgt voor een slecht klantervaring en moet voorkomen worden. Uber doet dit door bij te houden waar grote evenementen plaatsvinden en deze plekken met hogere rittarieven aantrekkelijk te maken voor chauffeurs. Op die manier worden zoveel mogelijk (potentiële) klanten bediend.

Net promotor score

Voor het vergroten van haar klantgroep is het voor Uber belangrijk dat klanten de dienst aanraden aan collega's, vrienden en familie. Uber meet dit door aan het eind van iedere rit te vragen hoe klanten die rit beoordelen.

Unieke bezoekers

In het geval van Uber is niet het aantal unieke bezoekers van belang, maar wel het aantal downloads van de app. Dit zegt namelijk iets over de populariteit van hun app, en de hoeveelheid mensen die geïnteresseerd zijn in de dienst.

bedrijfsmodel metrieke

Bedrijfsmodel Metrieke Spel

Een bestaand bedrijf of idee vormt het uitgangspunt voor het spel. Laat een van de aanwezigen het bedrijf of idee toelichten. Vervolgens krijgt iedere speler een categorie van metrieke toegewezen en de bijbehorende acht kaarten. Elke speler neemt vijf minuten om de kaarten door te nemen. Kies twee metrieke die de prestaties en voortgang van het bedrijf of idee het beste meten. Alle spelers leggen de door hen gekozen kaarten op tafel en leggen kort uit waarom deze metrieke gekozen zijn. De metrieke met de beste argumenten worden vervolgens verder doorgesproken en uitgewerkt.



Bedrijfsmodel metrieke categorieën

Bedrijfsmodel metrieke is een kaartspel met 32 metrieke verdeeld in vier categorieën.

- 🎯 **Kwaliteit van aanbod:** metrieke over de kwaliteit van diensten of producten, bijvoorbeeld merkbaarheid en gebreken.
- 🌟 **Klanttevredenheid:** metrieke over klanttevredenheid ten aanzien van diensten of producten, bijvoorbeeld de Net Promoter Score en de hoeveelheid klachten.
- 📊 **Online aspecten:** metrieke over de online prestaties, zoals het aantal unieke bezoekers op de website of het aantal terugkerende bezoekers.
- 📈 **Financiële haalbaarheid:** metrieke over de financiële prestaties van een bedrijf, zoals het rendement op investering en de winstgevendheid.



Bedrijfsmodel metrieke meting

De meting van metrieke kan gebaseerd zijn op:

- 📄 **Enquête:** vragen aan klanten om kwantitatieve klant data te verzamelen;
- 🗣️ **Interview / Focus groep:** dialoog met klanten om inzichten te verzamelen;
- 📊 **Web / app analyse:** analyse van de interactie met je website of app;
- 💰 **Data van financiële systemen:** analyse van kasstromen, kosten en opbrengsten;
- 🛒 **Data van orderbeheersystemen:** analyse van bestellingen en bezorgingen;
- 🏭 **Data van productie systemen:** analyse van productie proces en producten;
- 📞 **Data van helpdesksystemen:** analyse van klantzorg;
- 👥 **Data van klantrelatiesystemen (CRM):** analyse van klanten.



🎯 Kwaliteit van aanbod

1 Merkimago

Jouw merkimago is een combinatie van naam, ontwerp, beelden, etc. wat jouw bedrijf herkenbaar maken. Het bepaald hoe (potentiële) klanten je bedrijf zien en welk beeld dat zij erbij hebben.

Meetmethode



Een enquête is een goede manier om je merkimago te meten. Bijvoorbeeld met de lijst voor merkpersoonlijkheid, die vijf facetten van de persoonlijkheid van je merk bepaald.

ontwikkeld door InnoValor



🎯 Kwaliteit van aanbod

2 Naamsbekendheid

Als een klant jouw bedrijf eenvoudig kan onthouden en herkennen, heb je grote naamsbekendheid. Kunnen (potentiële) klanten gemakkelijk jouw bedrijfsnaam noemen als ze met een product te maken hebben dat jij produceert?

Meetmethode



Een enquête is een goede manier om je naamsbekendheid te meten. Bijvoorbeeld met een naamsherkenningstest, vraag klanten dan welke merken ze met een bepaalde productcategorie associëren

ontwikkeld door InnoValor



🎯 Kwaliteit van aanbod

3 Merkherkenning

Merkherkenning laat zien of klanten onmiddellijk weten waar jouw bedrijf voor staat als ze jouw bedrijfsnaam of logo te zien krijgen. Denk aan een groen logo voor een milieubewust bedrijf?

Meetmethode



Interviews of een focusgroep zijn goede manieren om snel een reactie te krijgen over de huidige merkherkenning.

ontwikkeld door InnoValor



bedrijfsmodel metrieke


 Kwaliteit van aanbod

4 Gebreken

Een gebrek verhindert of bemoeilijkt het gebruik van een product of dienst door (potentiële) klanten. Gebreken of defecten leiden tot ontevreden klanten, en moeten vermeden worden.

Meetmethode 

Productiesystemen kunnen helpen om het aantal of het percentage producten met gebreken te meten.

ontwikkeld door InnoValor 

 Kwaliteit van aanbod

5 Systeem inzetbaarheid

De inzetbaarheid van je systemen kan berekend worden. Deel de tijd dat je systemen ingezet zijn (uptime) door de tijd dat je systemen maximaal inzetbaar zouden zijn als ze op maximale capaciteit draaien.

Meetmethode 

Productiesystemen kunnen helpen om de uptime en systeeminzetbaarheid te meten.

ontwikkeld door InnoValor 

 Kwaliteit van aanbod

6 Betrouwbare levering

De betrouwbaarheid van levering laat zien of jouw bezorgingen op tijd en accuraat zijn. Onbetrouwbare levering leidt tot een negatieve klantervaring en mogelijk tot negatieve beoordelingen van jouw bedrijf.

Meetmethode 

Een orderbeheersysteem kan gebruikt worden om de levering te volgen.

ontwikkeld door InnoValor 


 Kwaliteit van aanbod

7 Doorlooptijd

Doorlooptijd is de tijd tussen de bestelling van het product of de dienst en de levering ervan. Wat een acceptabele doorlooptijd is hangt af van het product of de dienst die je levert. Klanten willen bijvoorbeeld langer wachten op een duur en exclusief product dan een goedkoop product.

Meetmethode 

Een orderbeheersysteem kan gebruikt worden om bij te houden hoelang het duurt om een product of dienst te leveren.

ontwikkeld door InnoValor 

 Kwaliteit van aanbod

8 Niet op voorraad

Niet op voorraad geeft aan dat je klanten moet weigeren omdat je voorraad op is. Hierdoor kunnen klanten een negatieve ervaring hebben wat de kans vergroot dat zij in de toekomst bij andere bedrijven hun aankopen doen.

Meetmethode 

Met een orderbeheersysteem of een enterprise resource planning (ERP)-systeem kun je de inventaris nauwgezet bijhouden, zo voorkom je dat je vaak dingen niet op voorraad hebt.

ontwikkeld door InnoValor 

 Klanttevredenheid

9 Klachten

Klachten zijn alle communicatie tussen jouw bedrijf en klanten waarbij zij aangeven ontevreden te zijn. Hoewel je klachten wilt voorkomen, is de informatie uit klachten waardevol voor het verbeteren van je product of dienst.

Meetmethode 

Het aantal klachten dat is binnengekomen kun je vinden in het helpdesksysteem. Om te weten wat het percentage klanten is met een klacht kun je het aantal klachten vergelijken met het totaal aantal klanten.

ontwikkeld door InnoValor 

bedrijfsmodel metrieke



Klanttevredenheid

10 Customer effect score

De Customer Effort Score (CES) is een methode waarmee de loyaliteit van de klant gemeten kan worden. Hoeveel inspanning een klant moet leveren om zaken te doen met jouw bedrijf blijkt een goede manier om loyaliteit te meten.

Meetmethode



De klantinspanningsscore kan gemeten worden met een enquête. Vraag je klanten bijvoorbeeld: Hoe makkelijk was het voor je om een probleem met mijn product/dienst opgelost te krijgen?

ontwikkeld door InnoValor



Klanttevredenheid

11 Reactietijd

De reactietijd is de tijd tussen een klantvraag en het bedienen van een klant. Dit is bijvoorbeeld de tijd die nodig is om een bestelling te leveren, of de tijd die de helpdesk nodig heeft om een vraag te beantwoorden.

Meetmethode



Informatie over jouw reactietijd kan gevonden worden in de helpdesksystemen. Voor de tijd die nodig is om een order te vervullen kun je terecht in het orderbeheersysteem.

ontwikkeld door InnoValor



Klanttevredenheid

12 Tevredenheids index

De klanttevredenheidsindex verwijst naar hoe tevreden jouw klanten zijn met de diensten of producten van jouw bedrijf. Klanttevredenheid is belangrijk voor de loyaliteit en het beeld van jouw bedrijf.

Meetmethode



De klanttevredenheidsindex kan gemeten worden met een enquête waarin je klanten vraagt: Hoe zou je jouw ervaringen met ons product/ onze dienst beoordelen?

ontwikkeld door InnoValor



Klanttevredenheid

13 Klantbehoud

Klantbehoud gaat over het behouden van bestaande klanten en voorkomen ze te verliezen aan concurrenten. Dit geeft aan of klanten loyaal zijn. Klantbehoud kost vaak veel minder dan werving van nieuwe klanten.

Meetmethode



Succesvol klantbehoud kan gemeten worden in je financiële systeem waarin te zien is hoeveel van je klanten meerdere aankopen bij je hebben gedaan.

ontwikkeld door InnoValor



Klanttevredenheid

14 Net promotor score

De Net Promotor Score (NPS) is een manier om de loyaliteit van je klanten te meten. Het werkt door je klanten een vraag te stellen: Hoe groot is de kans dat je mijn bedrijf/product/dienst aan vrienden of collega's aanraadt?

Meetmethode



De NPS is gebaseerd op de bovenstaande vraag. Daarom is deze metriek eenvoudig te meten met een korte enquête waar klanten weinig last van hebben. Je kunt deze vraag bijvoorbeeld na iedere aankoop stellen.

ontwikkeld door InnoValor



Klanttevredenheid

15 Kruisverkoop

Kruisverkoop (cross-selling) bestaat uit het verkopen van producten of diensten aan bestaande klanten. Er is minder inspanning nodig om nieuwe producten aan bestaande klanten te verkopen wat leidt tot meer inkomsten per klant.

Meetmethode



De ratio van kruisverkoppen kan in het orderbeheersysteem gevonden worden. Vergelijk het totaal aan verkopen van meerdere producten met het aantal verkopen waarbij maar één aankoop gedaan werd.

ontwikkeld door InnoValor



bedrijfsmodel metrieke



Klanttevredenheid

16 Klantwervingskosten

De kosten voor klantwerving worden berekend door de gemiddelde kosten voor het werven van een nieuw klant te berekenen. Hiermee meet je de effectiviteit van je marketing en de waarde van een klant of een klantsegment voor je bedrijf.

Meetmethode



De klantwervingskosten worden berekend door alle marketingkosten te delen door het aantal nieuwe klanten in die periode. Kosten en het aantal nieuwe klanten kunnen respectievelijk gevonden worden in het financiële en het ordersysteem

ontwikkeld door InnoValor



Online aspecten

17 Bouncepercentage

Het bouncepercentage laat zien welk percentage mensen alleen de pagina bezoekt waarop zij zijn aangekomen. Als deze mensen alleen deze ene pagina van jouw website zien, hoe vaak je indruk in die korte tijd?

Meetmethode



Website metrieke zoals Google Analytics geven een goed beeld van het bouncepercentage. Ook geven ze een goed beeld van de mensen die je website bezoeken, hoe lang ze er blijven en welke pagina's ze bekijken.

ontwikkeld door InnoValor



Online aspecten

18 Unieke bezoekers

Het aantal unieke bezoekers is een metrieke die laat zien hoeveel unieke IP-adressen jouw website bezoeken in een bepaalde periode. Hiermee kun je de populariteit van je website meten. Het is een handige meting om de populariteit van je website te meten na afloop van een marketing campagne of evenement.

Meetmethode



Website metrieke zoals Google Analytics geven uitgebreide informatie over de bezoekers, het aantal unieke bezoekers en waar zij vandaan komen.

ontwikkeld door InnoValor



Online aspecten

19 Terugkerende bezoekers

Terugkerende bezoekers zijn mensen die je website regelmatig bezoeken. Zij zijn geïnteresseerd in je bedrijf, of zijn al klant. Het is belangrijk deze bezoekers te behouden, het is immers meer werk om nieuwe klanten te werven. Probeer een relatie op te bouwen zodat ze terug blijven komen.

Meetmethode



Website metrieke zoals Google Analytics laten uitgebreide informatie van je bezoekers zien. Zo ook het aantal unieke en terugkerende bezoekers.

ontwikkeld door InnoValor



Online aspecten

20 Succespercentage

Het succespercentage (conversie ratio) is het percentage bezoekers dat overgaat tot een aankoop, registratie, inschrijving voor je nieuwsbrief, of downloaden van jouw content. Gebruik een specifieke oproep tot actie om het succespercentage te verhogen.

Meetmethode



Informatie over het percentage websitebezoeker die tot actie overgaan, bijvoorbeeld een aankoop of content downloaden, kan gevonden worden in de website analyse systemen, maar ook je orderbeheersysteem.

ontwikkeld door InnoValor



Online aspecten

21 Onafgeronde verkopen

Het percentage onafgeronde aankopen laat zien hoeveel procent van de mensen met inkopen in hun virtuele winkelwagen uiteindelijk niets kochten. Het aantal achtergelaten winkelwagens geeft waardevolle informatie over je (potentiële) klanten.

Meetmethode



De voortgang van online bestellingen kan gevolgd worden in het orderbeheersysteem. Het aantal (of het percentage) mensen dat gedurende dit proces uitvalt kan afgeleid worden van het totaal aantal bestelprocessen.

ontwikkeld door InnoValor



bedrijfsmodel metrieke



Online aspecten

22 Bezoekduur

Bezoekduur laat je zien hoeveel tijd bezoekers op je website spenderen. Meer tijd op de website betekend een grotere kans dat bezoekers je klanten worden (of blijven). Om de bezoekduur te verhogen heb je interessante content en interacties nodig.

Meetmethode



Website metrieke zoals Google Analytics geven een goed beeld van de bezoekduur. Er is uitgebreide informatie beschikbaar over hoe lang bezoekers op je website zijn en welke pagina's ze bekijken.

ontwikkeld door InnoValor



Online aspecten

23 Nieuwsbrief abonnees

Nieuwsbriefabonnees geeft inzicht in het aantal mensen dat zich in- en uitschrijven van je nieuwsbrief. Het aantal abonnees is een afspiegeling van de interesse in jouw bedrijf of je producten, of geeft een beeld over hoe goed je nieuwsbrief is te vinden.

Meetmethode



In je customer relationship management systeem (CRM systeem) kun je het aantal nieuwsbriefabonnees vinden. Je kunt daar ook uitvinden hoeveel mensen zich in een bepaalde periode hebben in- en uitgeschreven.

ontwikkeld door InnoValor



Online aspecten

24 Pagina laadtijd

De gemiddelde laadtijd van je website is een meting van de reactietijd van je website. Het laat zien hoelang een bezoeker moet wachten op het laden van jouw website. Een lange laadtijd is een van de belangrijkste redenen dat mensen een website verlaten.

Meetmethode



Website metrieke zoals Google Analytics geven uitgebreide informatie over je websitebezoekers, de pagina's die zij bezochten en de gemiddelde laadtijd van een pagina.

ontwikkeld door InnoValor



Financiële haalbaarheid

25 Rendement op investering

Het rendement op je investering is de winst die je maakt op een investering. Dit wordt in de meeste gevallen berekend als de omzet minus de kosten minus investering gedeeld door de investering.

Meetmethode



De omzet, kosten en de originele investering vind je typisch in de financiële systemen.

ontwikkeld door InnoValor



Financiële haalbaarheid

26 Netto winst

De netto winst is je omzet minus je kosten. Netto winst is daarmee een eenvoudige metrieke voor je financiële succes. Het geeft aan of je omzet je kosten genoeg kan dekken zodat je geld over hebt voor andere doeleinden.

Meetmethode



De netto winst en rendabiliteit kunnen berekend worden door je omzet en kosten uit het financiële systeem te halen.

ontwikkeld door InnoValor



Financiële haalbaarheid

27 Omzetgroei

Omzetgroei is een meting van de procentuele verandering in jouw omzet. Deze wordt berekend door de nieuwe omzet te delen door je originele omzet. Omzetgroei is een belangrijke metrieke om veranderingen in je bedrijf bij te houden.

Meetmethode



Om de omzetgroei te berekenen heb je inzicht nodig in de ontwikkeling van je omzet. Dit kun je vinden in je financiële systeem

ontwikkeld door InnoValor



bedrijfsmodel metrieke

Financiële haalbaarheid

28 Break-even

Break-even-time is de tijd die nodig is om een investering terug te verdienen en winst te gaan genereren. Dit wordt meestal in jaren berekend en is een belangrijke metriek waaruit je de winstgevendheid van een investering kunt meten.

Meetmethode



Om de break-even-time te berekenen heb je inzicht nodig in de investering en je moet een goede inschatting kunnen maken welke winsten deze zal genereren. In het financiële systeem kun je hierover informatie vinden.

ontwikkeld door InnoValor



Financiële haalbaarheid

29 Order intake

De order intake is de waarde van nieuwe bestellingen in een bepaalde periode in euro's uitgedrukt. De instroom van bestellingen is een belangrijke indicator voor je toekomstige omzet en het bestaansrecht van je bedrijf.

Meetmethode



Informatie over bestellingen kan gevonden worden in het orderbeheersysteem. Om de instroom van bestellingen te berekenen over een specifieke periode (bijvoorbeeld een jaar) moet je de waarde van alle bestellingen uit die periode bij elkaar optellen.

ontwikkeld door InnoValor



Financiële haalbaarheid

30 Aantal verkopen per eenheid

Het aantal verkopen per eenheid kan verschillende dingen betekenen: verkopen per klant, per medewerker, per winkel, per machine, etc. Hiermee bereken je de effectiviteit van je verkooppunten.

Meetmethode



Data over verkoop vind je in het financiële systeem. Gebruik de informatie om te berekenen wat de verkoop per de voor jou relevante unit is.

ontwikkeld door InnoValor



Financiële haalbaarheid

31 Investerings

Capital expenditures (CAPEX) zijn de investeringen in je bedrijf. Denk aan investeringen in gebouwen, machines of technologieën (bijvoorbeeld een printer).

Meetmethode



De informatie over je investeringen kun je vinden in de financiële systemen of in documenten als business cases.

ontwikkeld door InnoValor



Financiële haalbaarheid

32 Terugkerende kosten

Operational expenditure (OPEX) dit zijn terugkerende kosten voor je bedrijf die je maakt op productie te draaien of je diensten te vermarkten.

Meetmethode



De informatie over de operationele kosten kun je vinden in het financiële systeem.

ontwikkeld door InnoValor

