

# KMOBRIEF

NIEUWSBRIEF VOOR DE ONDERNEMER

**ERNST & YOUNG**  
FROM THOUGHT TO FINISH.™  
nummer 52

Maandelijkse nieuwsbrief van Ernst & Young  
Mei 1999, derde jaargang

## I N H O U D

### HET INTERNET

Wat is  
het Internet  
nu eigenlijk  
precies?



### E-MAIL

Heeft uw  
bedrijf  
e-mail  
nodig?



DE WEBSITE  
Welke functies  
heeft een website?



DE TROEVEN  
VAN EEN  
EIGEN  
WEBSITE

Is een  
website  
iets voor  
uw bedrijf?



UW EIGEN  
WEBSITE  
Hoe begint  
u eraan -  
waarop moet  
u letten?



BESLUIT



INTERNET

## Internet - ook iets voor uw bedrijf!

*Het Internet... u kunt er niet meer naast kijken...  
tegenwoordig hét communicatiemiddel bij uitstek!*

*Een technisch hoogstandje van informatica en telecommunicatie!*

*Maar, wat is het Internet eigenlijk? Een trend of een blijver?*

*En vooral, wat moeten u en uw bedrijf ermee? Bereikt u met een e-mail  
evenveel als met een brief? Heeft Internet ook zin als u niet per se producten wilt verkopen?*

*In deze KMO-brief proberen we u een beeld te geven van wat het Internet allemaal biedt.*

*Het Internet is meer dan een trend en kan ook voor uw bedrijf interessant én rendabel zijn.*

### Het Internet



*Het Internet is een wereldwijd netwerk dat andere computernetwerken met elkaar verbindt. Vanuit uw eigen computer kan u zo 24 uur per dag informatie opvragen en bekijken van miljoenen andere computers, waar ook ter wereld.*

*Bovendien kunnen tientallen miljoenen mensen uw informatie lezen wanneer u die 'on line' zet.*

De meest gebruikte toepassing van het Internet is elektronische post (e-mail). Wereldwijd mails versturen en ontvangen is voor veel bedrijven al een reden op zich om een Internetaansluiting te nemen. E-mail is sneller dan een fax en goedkoper dan een brief, en u belt in tegen lokale tarieven.

Een andere toepassing is het Web. Via het Web kan de gebruiker op een website allerlei informatie bekijken, catalogi doorzoeken, video- en audiogegevens afspelen, databanken consulteren, enz.

Door op een onderstreept stukje tekst, een symbool of plaatje te drukken, komt u op een andere computer terecht (of bij andere informatie zonder daarvoor de codes of de plaats van de computer vooraf te moeten kennen). Zo'n doorklikplek heet een hypertextlink.

Toen het World Wide Web begin jaren 90 in Zwitserland werd ontworpen met een gebruikersvriendelijke manier om te 'surfen', werd het een gebruiksinstrument voor de consument en bedrijven. Door de enorme hoeveelheid webpagina's die bereikbaar zijn, leent het Web zich uitstekend om catalogi, jaar-

verslagen, voorstellingen en allerlei andere documenten van bedrijven te publiceren. Volgens een recent onderzoek gaat 10 % van de Belgische bevolking minstens één keer per

week het Web op, en dat aantal groeit zeer snel. België is internationaal niet meteen een koploper, maar haalt wereldwijd wel het gemiddelde.



#### World Wide Web

Het bijzondere aan het Web is, dat het gebruik maakt van een wereldwijde netwerkomgeving. Data uit de hele wereld zijn met elkaar verbonden in een groot web van communicatielijnen tussen computers. Vandaar de naam World Wide Web (www).

#### Electronic mail (e-mail) =

elektronische post. U stuurt zeer snel berichtjes via het Internet (of een ander netwerk, of beide) in een elektronische-briefformaat.



#### On line =

uw computer staat aan en de verbinding met het Internet is beschikbaar.

#### Off line =

er is geen verbinding met het Internet.

#### E-mailadres =

een persoonlijk elektronisch postadres, meestal in de vorm van 'medewerker@bedrijfsdomein.landencode/sectorcode', bv. 'jan.peters@snoepwinkel.be'. Het domein is een element van uw unieke adres, zoals een straat in uw gewone adres.

#### E-mail server =

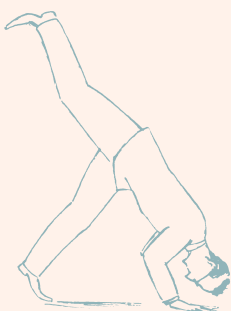
een centrale computer die dienst doet als elektronisch postkantoor, waar inkomende en uitgaande berichten bewaard worden.

#### Downloaden =

een bestand of programma overbrengen van een centrale "server" naar uw eigen computer.

#### Internet Service Provider (ISP) =

een bedrijf dat Internetverbindingen en de bijbehorende diensten levert.



## E-mail



*De mogelijkheid om in enkele seconden berichten te sturen naar bestemmingen, waar ook ter wereld, is allicht de belangrijkste reden waarom bedrijven het Internet zo aantrekkelijk vinden.*

*Met één druk op de verzendknop van de e-mail stuurt u berichten naar één of meer bestemmingen, zowel binnen uw bedrijf als erbuiten, zowel naar het binnenland als naar het buitenland. Enkele seconden later zien bestemmingen die on line zijn, uw berichten al binnenkomen. En personen die off line zijn, kunnen uw boodschappen raadplegen op het moment dat zij het zelf willen, en dat hoeft zelfs niet op hun eigen computer te zijn.*

### VOORDELEN VAN E-MAIL

#### E-MAIL IS MAKKELIJK TE GEBRUIKEN.

Er zijn verschillende e-mailprogramma's, die allemaal min of meer dezelfde functies hebben en er ook haast hetzelfde uitzien. Een bericht sturen gaat snel en er is in alle programma's ook een soort van databank aanwezig waarmee u de correspondentie kan bijhouden.

#### E-MAIL IS SNEL.

Verstuurde berichten bereiken meestal al in enkele seconden hun bestemming(en), waar ook ter wereld. Zo kunt u zeer snel op vragen van klanten of leveranciers inspelen. Het is mogelijk om al na enige seconden antwoord op uw berichten te krijgen, en binnenkomende berichten snel naar andere personen door te sturen. U kunt ieder bericht net zo makkelijk naar één adres sturen als naar een vrijwel onbeperkt aantal bestemmingen tegelijkertijd. Aan het bericht kunt u ook documenten toevoegen. Op die manier bereiken bijvoorbeeld nieuwe prijslijsten of bijgewerkte service-instructies vlot uw klanten. De tijd van print-outs of diskettes is voorbij.

#### E-MAIL IS TIJDBESPAREND.

Uw verstuurde e-mailberichten worden op e-mailserverns bewaard, dus uw bestemming

hoeft op het moment van versturen niet bereikbaar te zijn, wat anders is als u zou telefoneren. Zo beperkt u zich makkelijker tot de essentie van wat u wilt zeggen.

#### E-MAIL IS GOEDKOPER DAN TELEFOON, FAX OF POST.

Of u nu tien of tienduizend berichten per week uitstuurt, de prijs blijft vrijwel gelijk: u betaalt enkel de maandelijkse kosten van de Internetverbinding, en die zijn in verhouding laag.

#### E-MAIL WORDT UW TWEDE GEHEUGEN.

Uitgaande en inkomende e-mails bewaart u overzichtelijk op de server of in mappen op uw eigen computer. U bouwt dus een zeer toegankelijk archief op, waarin u snel op datum, afzender, bestemming, titel of inhoud van de berichten kunt zoeken.

#### E-MAIL HEEFT EEN AANTREKKELIJKE VARIANT: DE MAILINGLIST.

Dankzij de mailinglist kunnen uw klanten en/of prospects zich op uw berichten abonneren, bijvoorbeeld op uw e-zine, een elektronische nieuwsbrief van het bedrijf. Het voordeel van zo'n mailinglist is dat u het adresboek niet zelf hoeft te beheren, want bestemmingen kunnen zichzelf toevoegen of verwijderen. Zo spaart u heel wat tijd uit als het om honderden of duizenden abonnees gaat.

#### WAT HEEFT U NODIG ?

- een e-mailpakket op de computer van iedere medewerker. Zo'n pakket is vaak al op een computer geïnstalleerd of u kunt het gratis downloaden.
- een intern netwerk tussen de computers van de medewerkers, bv. Ethernet.
- een verbinding van uw bedrijfsnetwerk met het Internet (als u enkel interne berichten wilt versturen, heeft u zelfs geen Internettoegang nodig).
- toegang tot een e-mailserver binnen uw bedrijf of een externe server bij een serviceprovider.

## De website



Een website is een verzameling van html-pagina's. Een website kan tekst, beeld, animatie en geluid bevatten.

Wat uw website moet bevatten, hangt helemaal af van wat u verkoopt, hoe u zich wilt profileren en tot welke doelgroep u zich richt. Het is niet anders dan bij uw gewone communicatie dat de vorm aan de inhoud moet aangepast worden.

Jonge ingenieurs kunt u misschien best met heel ingewikkelde sites en spits technologie lokken, de doorsneeconsument zal een lagere technologiedrempel hebben.

Een website kan drie functies hebben:

### INFORMATIE AANBIEDEN

Een website stelt op een goedkope manier informatie ter beschikking aan de bezoeker. De maker van de website richt zich op een specifiek publiek en heeft controle over de informatie die hij aanbiedt. Technisch gezien is een website vrijwel onbegrensd. Er moet echter wel steeds op het gebruiksgemak worden gelet van de gemiddelde Internetgebruiker. Een pagina met veel grafische beelden oproepen bijvoorbeeld kost soms teveel tijd.

Op dit moment wordt de hoeveelheid informatie die het Internet biedt, enkel nog geëvenaard door commerciële economische databanken. U kan uw bezoeker, klant of prospect ook aan uw bedrijf binden door hem via de website een abonnement op een nieuwsbrief aan te bieden en zo meteen zijn (e-mail)adres bij te houden. U stuurt hem dan elektronische nieuwsbrieven (e-zines) met nieuws, redactionele commentaren en hyperlinks : uw service naar de abonnee

toe. Zo ontwikkelt u een relatie met de klant in een one-to-one context.

### COMMUNICATIE AANBIEDEN

Een website biedt de mogelijkheid dat uw bezoeker, klant of prospect makkelijk kan communiceren met uw bedrijf. Het Web is een ideaal medium voor interactiviteit. De communicatie en interactie moet wel worden uitgelokt. Het heeft ook geen zin een interactie op te starten zonder een duidelijk communicatieplan met uw klant of prospect. Websites bieden vaak ook plaats voor openbare discussiegroepen, waar het mogelijk is om e-mails naar de hele groep te sturen of om berichten achter te laten die iedereen kan zien.

### TRANSACTIES AANBIEDEN

Organisaties en/of bedrijven bieden op hun website al heel wat producten of diensten aan. In Internetaal heet dit e-commerce. De elektronische handel zit zeer sterk in de lift en gaat samen met de verspreiding van beveiligingssoftware die wordt gebruikt om bijvoorbeeld een veilige betaling met kredietkaarten te verzekeren.

Of e-commerce voor u mogelijkheden biedt, hangt van de aard van uw product af, maar nu al worden de meest diverse producten aangeboden. Toch is het verstandig in het begin geen al te hoge verwachtingen te koesteren. In België hebben particulieren en bedrijven samen zo'n 250.000 Internetaansluitingen. Dat is een beperkte groep. Op dit moment verdienen vooral Belgacom, computerbouwers en softwarebedrijven iets aan Internet. U mag niet uit het oog verliezen dat Amazon.com, het grootste bedrijf dat boeken en CD's op het Web verkoopt, op dit moment geen winst maakt.

### ENKELE CIJFERS

In 2003 beschikt 31 % van de Europese huisgezinnen over een Internettoegang. Deze zomer al zoekt 82 % van de hoger afgestudeerden via het Web informatie over jobs. 56 % van de Amerikaanse bedrijven verkoopt vanaf het jaar 2000 on line. Het topmanagement van Britse bedrijven is voor 92 % on line en 94 % heeft Internettoegang. Het laatste jaar groeide het Internetgebruik in ons land met 50 %, en het aantal e-mailgebruikers verdubbelde.



**HTML =**  
Hyper Text Markup Language,  
de programmeertaal van het Web.

**Link =**  
een doorverwijzing naar een website op het Internet.

**URL =**  
Universal Resource Locator, het unieke adres van een site of een pagina op het Internet.

**E - commerce =**  
elektronische handel op het Internet.



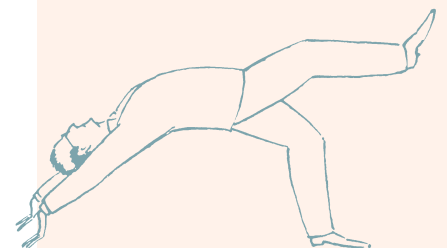
## De troeven van een eigen website

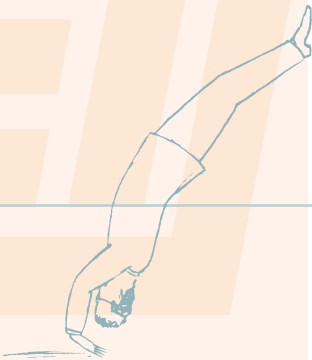


Een website kan voor u een middel zijn om uw bedrijf te promoten, uw producten te verdelen of uw product rechtstreeks aan te bieden. Het is een van de middelen die u in uw communicatiemix kunt of moet gebruiken. In vergelijking met andere communicatiemiddelen is een website maken en onderhouden relatief goedkoop.

Dat mag echter niet dé reden zijn om uw bedrijf op het Web te brengen. Voordat u aan een website begint, moet u uw doelgroep goed kennen. Uw website heeft pas succes als hij voor de bezoeker succes heeft. Op het Internet selecteert de bezoeker u, en niet omgekeerd.

Soms kan een Internetsite ook gemaakt worden met andere doelstellingen in het achterhoofd: de informatie over uw bedrijf beschikbaar stellen aan overheden bijvoorbeeld, als lobbying-instrument of voor uw leveranciers of andere business-to-business partners. U kan bijvoor-





**FAQ =**  
een verzameling van vaak gestelde vragen (Frequently Asked Questions) op een bepaald gebied, meestal gegroepeerd op een site zodat gebruikers er makkelijk toegang toe hebben.

**Portaalsite =**  
een site die een gestructureerde toegang tot het Web biedt via informatie die door de portaalsite is geselecteerd (vb. Planet Internet, Webbel).

**Zoeksite =**  
een site waarop men op het hele Web informatie kan zoeken d.m.v. het ingeven van een zoekopdracht (vb. Yahoo, Ad Valvas).

beeld overwegen een deel van uw site af te schermen voor de consument en uw partners een paswoord te geven.

Eén ding is zeker: als ondernemer moet u bereid zijn tijd en geld in het maken én het on-

derhouden van de website te steken. Niets oogt bij verwoede surfers zo slecht als een niet-geupdate of onaantrekkelijke website. Trouwens, de eerste ervaring van de surfer bepaalt of hij uw site nog eens zal bezoeken.

## Uw eigen website



Als u voor uw bedrijf een eigen website wilt opzetten, dan kan dat op twee manieren :

- ruimte huren voor uw website op de webserver van een serviceprovider.
- uw eigen webserver in het bedrijf installeren en die aan het Internet verbinden.

Een aantal factoren zullen uw keuze bepalen, zoals de exploitatiekost, de frequentie waarmee u updates aan uw site wenst aan te brengen en ook de keuze of u al dan niet de pagina's zelf aanmaakt en beheert, of dit door derden laat doen. Wat ook een rol kan spelen, is de vraag of uw webserver verbonden moet worden aan andere computers binnen uw bedrijf. Dat is aan te raden als u bijvoorbeeld klanten toegang wilt geven tot de administratieve databanken, of als u aan e-commerce wenst te doen.

Voordat u uw website lanceert, moet uw bedrijf een domeinnaam hebben. Op dit moment zijn er 14.000 Belgische domeinnamen en er komen er iedere maand 900 bij. U heeft er dus alle

belang bij dat gebruikers uw bedrijfsnaam uit uw domeinnaam kunnen afleiden. Als uw bedrijf 'Snoepwinkel' heet, en het is een Belgisch bedrijf, dan zal het adres van uw website wellicht 'www.snoepwinkel.be' zijn. Uw Internet Service Provider verzorgt de registratie van de domeinnaam en alle andere formaliteiten. Domeinnamen worden echter zeer snel opgenomen. Ook als u niet direct plannen hebt voor een website, is het aangeraden uw bedrijfsnaam al vast te leggen (tegen een minimale kost).

Als uw website eenmaal online is, moet u ervoor zorgen dat de potentiële bezoekers u kunnen vinden. U moet uw website net zoals een nieuw product behandelen, of u moet hetzelfde doen als bij een adresverandering.

U moet uw site dus actief promoten, zowel via de klassieke communicatiekanalen (nieuwsbrieven, briefpapier, visitekaartjes, advertenties, folders, enz.), als via het Internet zelf (een e-mail sturen aan uw contactpersonen, uw website bij de populaire binnen- en buitenlandse portaalsites en zoeksites registreren, enz.).

## Besluit



Voor uw bedrijf heeft Internet wellicht meer in petto dan u dacht. De pioniersdagen zijn voorbij en alleen al om aanwezigheidsredenen zijn vele bedrijven online. Een website biedt u heel wat mogelijkheden om uw klanten, relaties, prospects, leveranciers en overheden op de hoogte te houden van uw activiteiten. Dat dit niet vanzelf gaat en een nauwkeurig bedacht actieplan veronderstelt, ligt voor de hand.

De vraag is dus niet zozeer of u Internet nodig hebt (velen zullen nu al 'ja' moeten antwoorden), maar wel wat het Internet kan bijdragen tot de verdere uitbreiding van uw bedrijf.

Yves tiberghien - Riet Bots  
ERNST & YOUNG ACCOUNTANTS



**ERNST & YOUNG**  
FROM THOUGHT TO FINISH.™

MAANDELIJKE NIEUWSBRIEF  
VAN ERNST & YOUNG

VERANTWOORDELIJKE  
UITGEVER

Ernst & Young - Riet Bots,  
Marcel Thiryalaan 204, 1200 Brussel.  
Prijs: 2.500 BEF/jaargang  
Verschijnt niet in juli.

INLICHTINGEN

Riet Bots,  
Tel. 02/774 91 17 Fax 02/774 90 90  
e-mail : riet.bots@ey.be  
http://www.kmobrief.be  
http://www.lettrepme.be