

PROFIEL	VLAAMSE KMO
Hoofdkantoorlocatie	Oost- & West-Vlaanderen, Antwerpen, Vlaams-Brabant, Limburg, Brussel (rand); vaak industrieterreinen of kantoorzones.
Land / Regio / Provincie	België – Vlaanderen (met focus op economisch actieve regio's).
Sector / Industrie	Productie, bouw, logistiek, zakelijke dienstverlening, retail, administratie, creatieve sector, KMO-dienstverleners, advocatuur
Taal van de organisatie	Nederlands (voertaal), soms tweetalig NL/FR voor Brusselse regio.
Aantal medewerkers	10 – 350 FTE (gem. 35–80 FTE).
Jaaromzet	€2 M – €75 M (gem. €10–25 M).
Digitale maturiteit	Niveau 2 – 3 (Initiator → Integrator).
AI-maturiteit	Niveau 1 – 2 (Awareness → Experimenter).
Beschikbaarheid van IT-team	0 – 5 personen; vaak 1 IT-verantwoordelijke of externe partner; IT = ondersteunend, niet strategisch.
Strategische prioriteiten	<ul style="list-style-type: none"> - Efficiëntie ↑ - Kostenbesparing - Snellere dienstverlening - Groei zonder extra personeel - Klanttevredenheid - Digitalisering.
Innovatiecultuur	Praktisch, nuchter, weinig tijd voor experiment, maar open als ROI duidelijk is; beslissingen vaak top-down.
AI-ambitie	<ul style="list-style-type: none"> - Productiviteitsverhoging via Copilot/ChatGPT - Procesautomatisatie - Snelle inzichten - Beperkte data-AI ambitie.
Visie op digitalisering	Digitalisering als noodzaak, niet luxe <ul style="list-style-type: none"> - Focus op winst in tijd, minder op strategische transformatie.
Interne sponsors / champions	<ul style="list-style-type: none"> - CEO - COO - Operationeel manager - IT-verantwoordelijke - Financieel manager.
IT-ecosysteem	Microsoft 365, Azure, Odoo, Teams, SharePoint, Power BI, Excel, soms eigen ERP (Pebblestone, Navision, SAP B1).
Automatisatietools aanwezig	<ul style="list-style-type: none"> - Excel macros - Power Automate - Zapier - n8n - IFTTT - ERP workflows.
AI-tools aanwezig	<ul style="list-style-type: none"> - ChatGPT - Copilot - Canva Magic Write - Grammarly - Midjourney (marketing) - AI summaries in Teams.
Mate van manuele handelingen	Hoog; veel Excel, e-mail, dubbele input; processen niet geïntegreerd.
Attitude t.o.v. technologie	Positief maar voorzichtig; weinig tijd; wil “iets praktisch dat werkt” <ul style="list-style-type: none"> • Niet hype-gedreven • ROI-gericht.
Koopsignalen	“We moeten iets met AI/digitalisering” <ul style="list-style-type: none"> • Nieuwe software niet volledig gebruikt • Vraag naar efficiëntie • Nieuwe IT of COO aangesteld • Subsidie traject (VLAIO).
Pijnpunten	Repetitive administratie <ul style="list-style-type: none"> • Geen AI-strategie • Gebrek aan kennis • Compliance-onzekerheid • Tijdsdruk • Gebrek aan draagvlak.
Waar kan je ze vinden?	<ul style="list-style-type: none"> - VOKA - Unizo - Lokale netwerkevents - LinkedIn groepen (“Vlaamse ondernemers”) - Beurs (Indumation, Bedrijvencontactdagen) - VLAIO-projecten.
ICP interesses?	<ul style="list-style-type: none"> - Efficiëntie - Kostreductie - Administratieve verlichting - Procesautomatisatie - AI-opleiding voor teams - Klantgerichte innovatie.
AI-potentieelscore	60 – 75 / 100 (hoog rendement mogelijk door lage huidige automatisatiegraad).

Leeftijd ICP	<ul style="list-style-type: none">- 3 – 25 jaar actief;- vaak 2e generatie- scale-upfase.	
Specifieke Zaken	<ul style="list-style-type: none">- Beslissingen door zaakvoerder- Zoekt betrouwbare lokale partner, wil ontzorgt worden en iemand die meedenkt- Projecten kortcyclisch (2–6 weken)- Geen tijd en budget voor lange consultancy. <ul style="list-style-type: none">- Veel Excel met macros (cruciaal)- Copy and Paste van ChatGPT/Copilot- Veel via email- Veel dubbele input- Processen niet geïntegreerd- Meestal niet de expertise	
	PijnPunten	Oplossingen
Informatie Vinden	Klanten of interne medewerkers vinden vaak niet snel de juiste info op de website of intranet. Tijdverlies, frustratie en overbelasting van klantendienst of interne teams. <ul style="list-style-type: none">- veel telefonische/mail vragen, waarvan het antwoord op de website staat.- veel verloren, manueel, repetitief zelfde vragen beantwoorden	AI-chatbot of virtuele assistent die via natuurlijke taal snel de juiste pagina, beleidsinfo of document terugvindt en toont. Integreert met website of intranet, leert uit eerdere vragen en geeft consistente antwoorden 24/7.
Repetitieve Administratie	Veel repetitief administratief werk (bv. facturen manueel inboeken, data overtypen, dubbele invoer in systemen, verslagen maken, herinneringen sturen, ...) → fouten + tijdverlies.	End-to-end automatisatie: workflow tools met de juiste connectoren zoals n8n of Power Automate + OCR & AI die informatie analyseert en de juiste actie doet en informatie doorstuurt
Intensieve Manuele Research	Medewerkers spenderen veel tijd aan het opzoeken en verifiëren van interne of externe informatie. Onnauwkeurigheid en duplicatie van werk.	AI-zoekagent of research assistant die automatisch relevante informatie ophaalt, verifieert en samenvat in het gewenste formaat. Kan bronnen scannen (web, interne mappen, documenten) en contextueel antwoorden.
Manuele customer service	<ul style="list-style-type: none">- Klachten of servicevragen komen binnen in mail/chat zonder structuur, handmatige routing zorgt voor vertraging en extra werk- Klant- of medewerkersfeedback komt binnen via losse kanalen, analyse is handmatig en versnipperd.- Veel weerkerende vragen die altijd manueel worden opgelost- Geen dienstverlening buiten de diensturen	AI-ticket-classificatie & routing: inkomende communicatie wordt geanalyseerd, toegewezen aan juiste team, urgentie gemeten, automatische update naar klant.
Inefficiënte manuele workflows	Alle interne processen zijn manueel en vragen veel tijd, of worden slecht opgevolgd. <ul style="list-style-type: none">- HR-administratie: verlofaanvragen & saldo's- Onboarding / offboarding medewerkers- Rapportering en maandelijkse KPI's- Documentcreatie (offertes, contracten, templates)- Afspraakplanning- Interne communicatie / updates ...	Workflow Automatisatie + AI + hooks in systemen + function calling /MCP laten werknemers toe via een chatbot te communiceren en acties in systems te laten uitvoeren
Inefficiënt gebruik van AI Tools	AI-tools zoals Microsoft Copilot, ChatGPT, Canva Magic Write of Grammarly zijn al beschikbaar binnen de organisatie, maar: <ul style="list-style-type: none">- gebruik is fragmentarisch en individueel, niet structureel;- medewerkers weten niet goed waarvoor of hoe ze de tools optimaal gebruiken;- prompts zijn slecht geformuleerd of inconsistent;- weinig meetbare productiviteitswinst;- sommige medewerkers gebruiken gratis versies buiten het bedrijfsdomein → risico op datalekken;- er is geen beleid, geen training, geen opvolging. Impact: Onvoldoende ROI op betaalde licenties. Tijds winst en kwaliteitsverbetering blijven uit. Reputatierisico bij fout of ongepast gebruik (compliance, dataprivacy).	AI-adoptieprogramma en governance: AI Adopsie en Governance-aanpak (3 stappen): <ul style="list-style-type: none">- AI-QuickScan & baseline-meting- AI-adoptie & opleidingsprogramma- Governance & beleid "AI Champions" & AI Communities Microsoft Copilot, ChatGPT Enterprise, Power Automate, AI Literacy trainingen, Notion prompt library.
Tijdrovende Content Marketing	Marketing/contentcreatie kost veel tijd (blogposts, social media, nieuwsbrief) → inconsistentie, ontbreekt focus. Marketingteams verliezen tijd met schrijven, plannen en hergebruiken van content. Inconsistentie in toon, output en frequentie.	Generative AI content engine: automatiseert ideeën, schrijft drafts, vult templates in en plant posts automatisch in. AI bewaakt tone-of-voice en analyseert performance per kanaal.
Slechte CRM Data	Klantgegevens in CRM/ERP zijn incompleet of verouderd, wat leidt tot slechte segmentatie/targeting. Sales werkt met onbetrouwbare informatie.	AI-gedreven data-verrijking en scoring: <ul style="list-style-type: none">- automatisch aanvullen van bedrijfsinfo,- detecteren van dubbele records en signaleren van verouderde data.- automatisch update van informatie uit offertes, emails, chats, ... Leads prioriteren o.b.v. gedrag, sector en interactiehistoriek. Predictieve analyse + automatisatie: historische verkoopdata + externe factoren → levert inkoop-advies + automatische bestelaanvraag. Workflow-automatisatie + AI-gepersonaliseerde training: zodra contract getekend is, worden accounts aangemaakt, trainingsmateriaal automatisch gegenereerd afgestemd op rol, voortgang gemonitord. AI-transcriptie + taakgenerator: opname vergadering → transcriptie, actiepunten automatisch geëxtraheerd, taken aangemaakt in taak-/planningstool met verantwoordelijke + deadline. Automatische marktmonitoring: scraping en samenvatting van sectornieuws, social media en concurrentie-activiteiten. AI maakt een dagelijkse of wekelijkse digest met samenvatting van relevante ontwikkelingen.
Manuele Klantenopvolging	Manuele klanten opvolging of customer journey leidt tot leakage of minder klantentevredenheid	AI-gedreven lead discovery: scraping van bedrijfsnieuws, groei-signalen en partnerships. Leads automatisch toegevoegd aan CRM met context en voorgestelde aanpak.
Moeilijke Kennisonboarding van Medewerkers	Nieuwe medewerkers onboarding kost veel tijd, iedereen moet handmatig accountensetup + training + toegangen krijgen. Veel kennis is versnipperd en gaat verloren	
Inefficiënte meetingdocumentatie	Interne vergaderingen zonder notulen, opvolging mist of acties blijven liggen. Beslissingen, besluiten en acties worden niet gedocumenteerd en opgevolgd of uitgevoerd.	
Tijdrovende Markt awareness en Onderzoek	Bedrijven volgen concurrentie, vacatures of productlanceringen manueel. Informatie is versnipperd en vaak te laat.	
Automatisch Externe Lead Generation	Nieuwe leads worden toevallig ontdekt via nieuws of LinkedIn. Geen systematische aanpak om prospects te vinden.	

Project Opvolging

Evalueer automatisch de project status van projects, verwittig de juiste personen en neem zelfs actie waar nodig

AI Agent volgt het project op en initieert actie wanneer nodig