

ICT EN BEDRIJFSDIGITALIS ERING

MODUUL 4



"De steun van de Europese Commissie voor de productie van deze publicatie houdt geen goedkeuring van de inhoud in; deze geeft uitsluitend de mening van de auteurs weer, en de Commissie kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik dat eventueel wordt gemaakt van de informatie die erin is vervat".



Co-funded by
the European Union

Deze module introduceert enkele trends die te vinden zijn in digitaal zakendoen, evenals enkele manieren om kunstmatige intelligentie in het bedrijfsleven te gebruiken. Verder vindt u in de module best practices op het gebied van management en enkele hulpmiddelen voor ondernemerschap.

De module is gemaakt voor vrouwen die leren over de trends in het bedrijfsleven, over het toepassen van kunstmatige intelligentie in het bedrijfsleven, en over best practices in management en in ondernemingsbronnen.

ICT EN BEDRIJFSDIGITALIS ERING

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559



Co-funded by
the European Union

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."

ICT en bedrijfsdigitalisering is een onderwerp dat van groot belang is als het over ondernemerschap gaat, aangezien het onmogelijk is om een bedrijf voor te stellen zonder onder andere internettoegang, apps die het beheer vergemakkelijken, communicatietools of videoconferenties, vooral in het postpandemische tijdperk . Bovendien mogen tools zoals Instagram niet worden vergeten, die buitengewoon krachtig zijn als het gaat om het bereiken van een breed publiek (vooral Generatie Z) door daar reclame te maken voor uw bedrijf. Bovendien kunnen we nog een stap verder gaan en concluderen dat de rol die de technologie speelt alleen maar aan betekenis zal winnen.

WAAROM IS HET ONDERWERP BELANGRIJK?



Co-funded by
the European Union

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

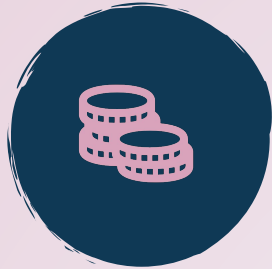
"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."

Onderwerpen



Onderwerp 1

Huidige trends in
digitaal zakendoen



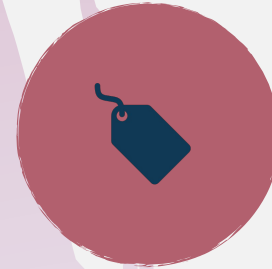
Onderwerp 2

Kunstmatige
intelligentie in het
moderne
bedrijfsleven



Onderwerp 3

Beste praktijken voor
ICT-beheer



Onderwerp 4

Middelen en
netwerken voor
ondernemers



Laten we oefenen!

Oefeningen om het
begrip te controleren

Een van de huidige trends is het gebruik van sociale netwerksites voor marketingdoeleinden, vooral als de doelgroep jongeren omvat. Het rapport Global State of Digital 2022 bewijst dat gebruikers tussen de 16 en 24 jaar de voorkeur geven aan Instagram. Laten we eens kijken naar **Instagram**.



Huidige trends in digitaal zakendoen



De recente trend op Instagram is het gebruik van de zogenaamde "**Reels**", dit zijn video's van 60 seconden of minder. Digital Agency Network stelt: "Consequent plaatsen van hoogwaardige en relevante reels die gericht zijn op uw niche, is een geweldige tactiek om uw gewenste publiek aan te trekken via de aanbevolen feedinhoud van Instagram en de gepersonaliseerde verkenningpagina van gebruikers."



Huidige trends in digitaal zakendoen



Een andere handige functie heet "**Carrousels**", waarmee je tot 10 foto's in één bericht kunt toevoegen en als gevolg daarvan kijken de kijkers langer naar het specifieke bericht. Zo zorgen carrousels voor een hogere mate van betrokkenheid.



Huidige trends in digitaal zakendoen



Case Study

Portland Cider Company gebruikte Instagram 13 dagen om te kijken of het publiceren van content op Instagram nieuwe klanten kan aantrekken. Als gevolg van het uitgeven van \$ 150 aan advertenties, beweren ze dat ze het volgende konden opmerken:

- ❖ 50 procent meer vertoningen;
- ❖ een toename van 42 procent in bereik;
- ❖ en een toename van 54 procent in betrokkenheid.



Huidige trends in digitaal zakendoen



Een andere trend is het concept genaamd: **"Internet of Things (IoT)."** Het verwijst naar de digitale koppeling van dagelijkse voorwerpen met internet. Het is het belangrijkste onderdeel binnen digitale transformatie omdat het kansen voor het creëren of veranderen van bedrijven en verbeteringen in manieren van werken of leven mogelijk maakt, stimuleert en versnelt en de "fysieke wereld" met de "virtuele wereld" verenigt.



Huidige trends in digitaal zakendoen



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559



Co-funded by
the European Union

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."

Er is ook het concept genaamd '**Internet van gedrag**': het verwijst naar het gebruik van gegevens om gedrag te veranderen. Informatie die kan worden gebruikt om gedrag te beïnvloeden door middel van feedbackloops. IoB kan gegevens uit vele bronnen verzamelen, combineren en verwerken, waaronder: bedrijfsgegevens van klanten; sociale media; implementaties van gezichtsherkenning in het publieke domein; en zelfs locatietracking. Door de toenemende verfijning van de technologie die deze gegevens verwerkt, heeft deze trend kunnen groeien. IoB heeft ethische en sociale implicaties volgens de doelstellingen en resultaten van individueel gebruik.



Huidige trends in digitaal zakendoen

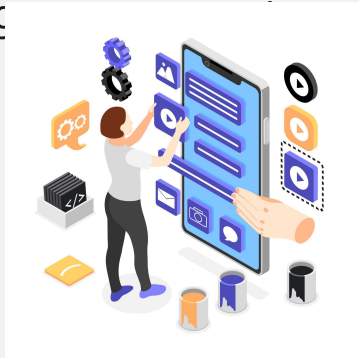


WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

Gepersonaliseerde digitale ervaringen: Datagedreven personaliseringsstrategieën hebben zich gepositioneerd als een prioriteit voor bedrijven die hun gebruikers rechtstreeks willen bereiken en effectief willen verbinden.

Omnichannel en digitale multichannel: Het diversifiëren van digitale kanalen is een groot voordeel voor klanten die bediend willen worden hoe en waar ze willen.

Gedreven door gegevens: Organisaties investeren in data-analyse om de ervaringen van hun klanten te transformeren, de efficiëntie te verbeteren en nieuwe zakelijke kansen te identificeren. Maar de waarde van gegevensanalyse zal afhangen van de gegevens die hen worden verstrekt en van professionals die echt weten hoe ze met gegevens omgaan.



Huidige trends in digitaal zakendoen



Automatisering zal worden ontwikkeld om operationele uitmuntendheid te bevorderen en zowel commerciële als productprocessen te verbeteren. De versnelling van het robotecosysteem is aanstaande en omkeerbaar. De inzet van robots is bij marktleiders verveelvoudigd door de relatie tussen IoT-apparaten en 5G-netwerken die het gebruik ervan vergemakkelijken.



Huidige trends in digitaal zakendoen



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

Gedistribueerde cloud: Bij gedistribueerde cloud worden clouddiensten gedistribueerd naar verschillende fysieke locaties, maar de exploitatie, het beheer en de evolutie blijven de verantwoordelijkheid van de aanbieder van de publieke cloud. Door organisaties in staat te stellen deze diensten fysiek dichterbij elkaar te hebben, kunnen lage latentie-scenario's worden gerealiseerd, kunnen gegevenskosten worden verlaagd en kan worden voldaan aan wetten die voorschrijven dat gegevens in een bepaald geografisch gebied moeten blijven.

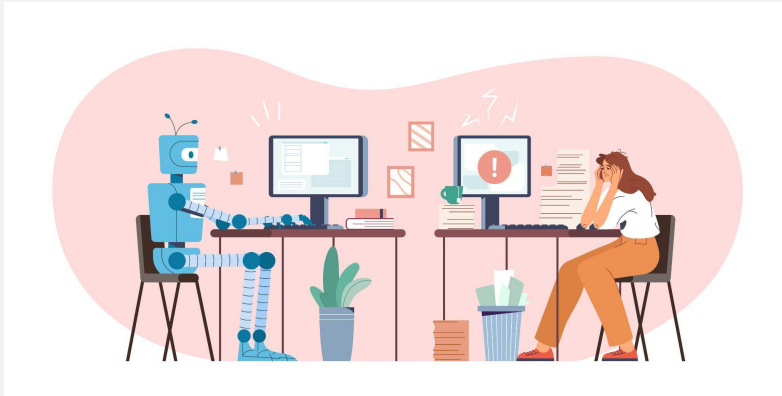


Huidige trends in digitaal zakendoen

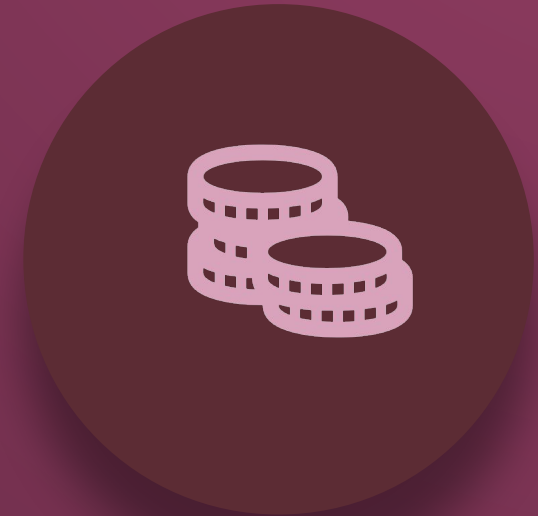


Kunstmatige intelligentie is het gebruik van technologieën die het mogelijk maken dat een machine of software zich op dezelfde manier gedraagt als menselijke intelligentie.

Het is een onderdeel van computergebruik dat helpt bij het ontwikkelen van programma's die kunnen leren, redeneren en begrijpen alsof het mensen zijn.



Toepassing van kunstmatige intelligentie in het bedrijfsleven



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."

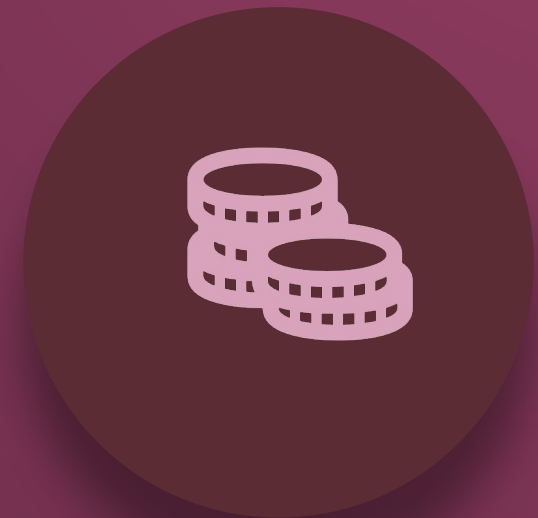


Co-funded by
the European Union

Het kan gebruikt worden voor:

- Stroomlijnt het personeelsselectieproces: AI-tools kunnen de tijd verminderen die HR-medewerkers besteden aan het selecteren van cv's, waardoor meer gerichte tijd overblijft voor kandidaten die passen bij de functie kwalificaties of -behoeften van het bedrijf.
- Verhoogt de cyberveiligheid: De toename van digitale informatie, van klanten en bedrijven, betekent een grotere digitale veiligheid. Cybersecurity AI werkt door gedragspatronen in de software, toepassingen en opgeslagen informatie van een bedrijf te beoordelen.

Toepassing van kunstmatige intelligentie in het bedrijfsleven

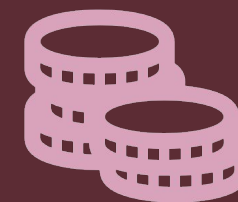


Het kan gebruikt worden voor:

- Moderniseert het netwerk: Technologieën aangedreven door kunstmatige intelligentie zullen IT-teams helpen netwerken beter te beschermen. AI kan met behulp van machine learning-technieken bugs in het netwerk vinden en deze zo nodig corrigeren.



Toepassing van kunstmatige intelligentie in het bedrijfsleven



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

1. Gebruik een raamwerk/ITSM-software

Een van de meest elementaire best practices voor IT-servicemanagement is het hebben van een soort kader voor het leveren van IT-services. Dit kan organisaties helpen effectiever en efficiënter gebruik te maken van IT-middelen en het risico van verwarring tussen bedrijfsonderdelen te minimaliseren.



Beste praktijken voor ICT-beheer



2. Heb duidelijke doelen

Het hebben van duidelijke doelen voor IT is een cruciaal onderdeel van effectief IT-beheer. Of een bedrijf nu gebruik maakt van beheerde diensten van een externe leverancier of van interne IT-medewerkers en -middelen, het hebben van specifieke doelen helpt bij de aanpak van IT door het bedrijf.



Beste praktijken voor ICT-beheer



Prestatiecijfers zijn een belangrijk onderdeel van de manier waarop bedrijven de doeltreffendheid van specifieke initiatieven kunnen volgen. Het gebruik van de juiste meetgegevens helpt ervoor te zorgen dat de organisatie nauwkeurig kan nagaan welke vooruitgang is geboekt met betrekking tot haar belangrijkste doelstellingen.

De "juiste" statistieken voor een bedrijf kunnen echter variëren, afhankelijk van de doelen die het nastreeft. Enkele voorbeelden van nuttige categorieën van meetgegevens voor IT-initiatieven zijn:

- **Kostencijfers.** Hoeveel besteedt de organisatie aan IT? Wat is hun kost per ticket voor het oplossen van serviceproblemen? Hoeveel arbeidstijd wordt bespaard na het initialiseren van een specifieke IT-oplossing?

Beste praktijken voor ICT-beheer



3. Gebruik de juiste maatstaven

Enkele voorbeelden van nuttige categorieën van metrieken voor IT-initiatieven zijn:

- Productiviteitsmetingen. Hoeveel taken voeren medewerkers per dag/week/maand uit? Hoe vaak werken medewerkers samen aan projecten? Hoeveel tijd besteden werknemers aan niet-kritieke taken voor en na een IT-initiatief?
- Service Level Metrics. Hoe snel worden servicetickets opgelost? Wat is de uptime voor klantgerichte IT-producten? Welk percentage van de tijd worden service level agreements (SLA's) gehaald?

Beste praktijken voor ICT-beheer



Co-funded by
the European Union

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."

3. Gebruik de juiste maatstaven

Het nut van deze statistieken kan variëren naargelang de organisatie. Bijvoorbeeld, een bedrijf dat een "servicedesk" aanbiedt voor andere bedrijven zou zich kunnen richten op serviceniveaucijfers zoals het percentage succesvol afgesloten gesprekken of de gemiddelde tijd tot aan de oplossing. Ondernemingen die de kosten willen verlagen, zullen zich uiteraard richten op kostengerelateerde meetgegevens.



Beste praktijken voor ICT-beheer



4. De beste IT-beveiliging hebben

Het volgen van best practices op het gebied van IT-beveiliging is cruciaal voor de bescherming van het "landgoed" van de organisatie. Moderne IT-oplossingen hebben veel gemak gebracht, maar ook nieuwe risico's in de vorm van cybercriminaliteit.

Bedrijven hebben bijvoorbeeld te maken met:

- Malware en virussen. Programma's die uiteenlopende effecten kunnen hebben op een computersysteem, variërend van het onleesbaar maken van bestanden tot het passief stelen van informatie, het verbruiken van systeembronnen, het uitvoeren van kwaadaardige programma's voor andere cyberaanvallen, en meer.

Beste praktijken voor ICT-beheer



4. De beste IT-beveiliging hebben

Bedrijven hebben bijvoorbeeld te maken met:

- Phishing-aanvallen. Een vorm van fraude waarbij een crimineel een vals bericht verstuurt dat zich voordoeft als iemand anders om zijn slachtoffer ertoe te brengen een bepaalde actie te ondernemen (zoals het betalen van een valse factuur, het opgeven van inloggegevens of het afstaan van gevoelige gegevens).
- Internationale of bedrijfsspionage. Buitenlandse agenten kunnen proberen de gegevens te stelen van bedrijven met waardevolle intellectuele eigendom (IP) of connecties met overheidsinstellingen.

Beste praktijken voor ICT-beheer



4. De beste IT-beveiliging hebben

Bedrijven hebben bijvoorbeeld te maken met:

- DDoS-aanvallen. Distributed denial-of-service (DDoS)-aanvallen hebben tot doel het vermogen van een organisatie om diensten te verlenen te verstoren door hun systemen te overbelasten. Deze aanvallen berusten vaak op botnets die ontstaan door de installatie van malware op andere systemen.

Vanwege dergelijke bedreigingen is de best mogelijke IT-beveiliging (cyberbeveiliging) een must voor moderne bedrijven. Sterke cyberbeveiligingsmaatregelen helpen het risico op een inbreuk op de gegevensbeveiliging of gegevensverlies door cyberaanvallen te minimaliseren.

Beste praktijken voor ICT-beheer



5. Maak van Customer Success Operations een topprioriteit

Voor elk bedrijf zou klantsucces altijd een prioriteit moeten zijn. Hoewel de definitie van klantsucces per bedrijfsmodel kan verschillen, kan het helpen van klanten om hun doelen te bereiken een bedrijf helpen om succes en stabiliteit op lange termijn te bereiken.

Een bedrijf met een staat van dienst in het helpen van klanten om hun doelstellingen te halen, zal zijn diensten gemakkelijker kunnen verkopen aan nieuwe klanten, waardoor het halen van verkoopdoelstellingen eenvoudiger wordt.



Beste praktijken voor ICT-beheer



5. Maak van Customer Success Operations een topprioriteit

IT-initiatieven ontwikkelen met het oog op hoe ze klanten kunnen helpen hun eigen doelen te bereiken - of dat nu is door hun gebruikerservaring te optimaliseren, efficiëntie voor hen te helpen creëren of een bepaalde risicofactor voor hen te beheersen - is dus een belangrijke best practice voor IT-beheer.

Dit geldt zelfs voor bedrijven die zich niet bezighouden met IT-servicemanagement. Een bedrijf kan bijvoorbeeld nieuwe software invoeren die zijn eigen supply chain management efficiënter maakt, zodat zijn klanten betrouwbaarder toegang krijgen tot goederen en diensten.

Beste praktijken voor ICT-beheer



Zakelijke netwerken zijn een soort partnerschap en integratie waarmee u gemeenschappelijke doelen kunt bereiken en betere resultaten kunt boeken op economisch, technologisch, ontwikkelings-, opleidings-, productie- en kennisgebied.

De kenmerken zijn:

- Samenwerking, het succes van de ene hangt af van de andere en de resultaten hebben de wedstrijd van allen nodig.
- Interdependentie, aangezien de individuele autonomie behouden blijft, maar wij werken in het kader van verbintenissen met andere ondernemers.
- Coördinatie, organisatie van de inspanningen, duidelijkheid over de taken.
- Vraag- en marktgerichtheid: Er moet een markt zijn (consument)

Middelen en netwerken voor ondernemers



De kenmerken zijn:

- Oriëntatie op de ondernemer: een project aanvaarden en bereid zijn het uit te voeren met investering van tijd en eigen middelen.
- Zakelijke oriëntatie: Het project moet een winstgevend bedrijf zijn

Oriëntatie op het genereren van permanente veranderingen in de produktiestructuur van de ondernemer: projecten moeten aanpassingen genereren.



Middelen en netwerken voor ondernemers



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

Bedrijven die deel uitmaken van een netwerk kunnen verwante of complementaire activiteiten verrichten. In dit perspectief zijn er verschillende soorten netwerken:

- Mondiale netwerken: Gevormd door onderling verbonden knooppunten die vanuit verschillende geografische locaties opereren en daarom niet worden beïnvloed door de voorwaarden van een specifieke omgeving (ondersteunende instellingen, wetenschappelijke en technologische infrastructuur, gespecialiseerde arbeidsmarkt, lagere transactiekosten, enz.)

Middelen en netwerken voor ondernemers



In dit perspectief zijn er verschillende soorten netwerken:

- Lokale netwerken: Dit zijn netwerken die actief zijn in een afgebakende geografische ruimte (plaats), waar de leden met elkaar interageren via relaties die verticaal, horizontaal of beide kunnen zijn, en die een gunstig klimaat scheppen (technologische innovatie en ontwikkeling, kennisstromen, uitwisseling van diensten en informatie, enz.)



Middelen en netwerken voor ondernemers



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

In dit perspectief zijn er verschillende soorten netwerken:

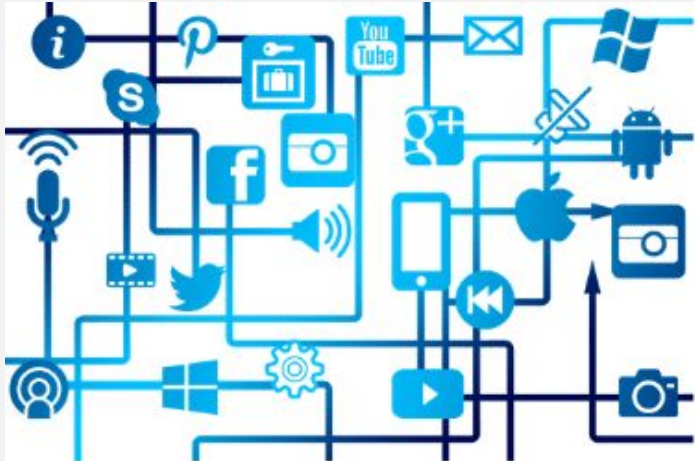
- Verticale netwerken: In verticale netwerken bevinden bedrijven zich op opeenvolgende punten in de keten, wat betekent dat zij leverancier-koper-relaties onderhouden, elkaar aanvullen, de een doet iets wat de ander nodig heeft of waarnaar de ander vraagt.
- Horizontale netwerken zijn als volgt opgebouwd: Zij worden gevormd door ondernemingen die iets soortgelijks doen, wanneer zij een gemeenschappelijk produkt hebben; er zijn gevallen waarin deze netwerken directe concurrenten samenbrengen.

Middelen en netwerken voor ondernemers



Horizontale netwerken zijn een manier om schaalvoordelen te bereiken en de onderhandelingspositie van ondernemingen te verbeteren.

Het is gemakkelijker om netwerken te vormen met bedrijven die elkaar aanvullen en niet met elkaar concurreren.



Ondernemersbronnen en netwerken



- 1) Wat is IoT?
 - a) Een digitale verbinding tussen het dagelijkse leven
 - b) Een verbinding tussen de "fysieke wereld" en de "digitale wereld"
 - c) Ze zijn allemaal correct
- 2) Waarom is een goede IT-beveiliging belangrijk?
 - a) Om phishing te voorkomen
 - b) Om malware te voorkomen
 - c) Ze zijn allemaal correct
- 3) Kan kunstmatige intelligentie worden toegepast in het bedrijfsleven?
 - a) Ja
 - b) Geen
- 4) In hoeveel soorten netwerken kunnen bedrijven zitten?
 - a) Mondiale en lokale netwerken
 - b) Verticale en horizontale netwerken
 - c) Allemaal

Laten we oefenen!



5) Activiteit

Denk na over uw bedrijf en over de manieren waarop u het zou kunnen promoten via sociale netwerksites. Download Instagram en maak een leuke reel om de zichtbaarheid van uw merk te verbeteren en een breed publiek te bereiken.

Bekijk de recente Instagram-trends via de volgende link <https://later.com/blog/instagram-reels-trends/> , laat je inspireren en heb plezier tijdens het maken van content voor je bedrijf.

Laten we oefenen!



Verder lezen

Forbes. *Top 10 Digital Transformation Trends for 2022.*

<https://www.forbes.com/sites/danielnewman/2021/10/13/top-10-digital-transformation-trends-for-2022/?sh=c561e6263307>

Harvard. *Business Applications for Artificial Intelligence: An Update for 2020.*

<https://professional.dce.harvard.edu/blog/business-applications-for-artificial-intelligence-an-update-for-2020/>

Upwork. *What Is IT Security? Examples and Best Practices for 2022.* <https://www.upwork.com/resources/it-security>

SAP. *What can SAP Business Network do for your business?* <https://www.sap.com/products/business-network.html>

Help Scout. *Customer Success: What It Means, Why It Matters, and More.*

<https://www.helpscout.com/helpu/customer-success/>



REFERENTIES

Jametlene Reskp. https://unsplash.com/photos/3Dtu6_XfqIk

Krakenimages. https://unsplash.com/es/fotos/376KN_ISpLE

KWSM. Case Study: Using Instagram to Connect with Your Target Audience.

<https://kwsmdigital.com/case-study-using-instagram-to-connect-with-your-target-audience/>

Lukas. <https://www.pexels.com/es-es/foto/persona-senalando-el-grafico-de-lineas-de-papel-590041/>

Macrovector. Diagrama de flujo isométrico de internet de las cosas.

https://www.freepik.es/vector-gratis/diagrama-flujo-isometrico-internet-cosas_6169717.htm#query=internet%20of%20things&position=9&from_view=search

Macrovector. Concepto isométrico de desarrollo de interfaz de usuario con una mujer joven que crea un diseño personalizado para la aplicación móvil.

https://www.freepik.es/vector-gratis/concepto-isometrico-desarrollo-interfaz-usuario-mujer-joven-que-crea-diseno-personalizado-ilustracion-vector-aplicacion-movil_26764326.htm#query=personalized%20digital%20experiences&position=0&from_vie

REFERENCES

McLachlan, Stacey. *Instagram Demographics in 2022: Most Important User Stats for Marketers.*

<https://blog.hootsuite.com/instagram-demographics/>

Redgreystock. *Robot vs ilustración de vector plano humano. Máquina robótica y mujer cansada que trabaja en la computadora en la oficina.*

https://www.freepik.es/vector-gratis/robot-vs-ilustracion-vector-plano-humano-maquina-robotica-mujer-cansada-que-trabaja-computadora-oficina-humanoide-versus-persona-empleado-desafiante-inteligencia-artificial-tecnologia-ia-moderna_16503947.htm#query=artificial%20intelligence%20in%20business&position=1&from_view=search

Seibert, Leon . <https://unsplash.com/es/fotos/2m71l9fA6mg>

ThemYou&Me. *TOP 5 REASONS WHY TECHNOLOGY IS IMPORTANT IN BUSINESS.*

<https://theyouandme.com/blog/top-5-reasons-why-technology-is-important-in-business/>

Photographs: Canva



WEGET VROUWELIJKE ONDERNEMERS DIE VERBETERDE TRAINING GENEREREN



✉ wegetproject@gmail.com

🌐 we-get.eu

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union