



Hoe een innoverende start-up te introduceren in Nederland met een beperkt budget

Hoe een innoverende start-up als franchise in de dienstensector introduceren in Nederland, rekening houdend met een budget onder de €100.000 en een nog te optimaliseren interne werking van het bedrijf.

Bachelor in Bedrijfsmanagement
Afstudeerrichting: Business and management

Indy Vanbeveren

Academiejaar 2020-2021

Campus : De Vest

VOORWOORD

Hier leest u de bachelorproef "Hoe een innoverende start-up te introduceren in Nederland met een beperkt budget". Het onderzoek vond plaats in Kotich, in het bedrijf Are Agency. Het bevat voornamelijk de voorbereiding om een start-up te introduceren in het buitenland. Voornamelijk toegespitst op een specifieke case.

Deze bachelorproef is het product van mijn opleiding Bedrijfsmanagement met afstudeerrichting Business and management aan de Thomas More Hogeschool te Mechelen. In opdracht van mijn stagebedrijf Are Agency, waar ik stage heb gelopen van 15 februari 2021 tot 21 mei 2021. Ook hier heb ik alle informatie voor mijn bachelorproef verzameld.

Ten eerste wil ik mevrouw Van Dooren bedanken voor de ondersteuning doorheen het gehele project. Alsook heb ik dankzij haar de kans gekregen om aan dit project te mogen werken aangezien dit geen typisch onderzoek is. Aangezien het vooral een beschrijvende functie heeft van zaken die ik echt geïmplementeerd heb.

Ook zou ik mijn stagementor willen bedanken, Ruben Baestaens. Dankzij hem heb ik ongelooflijke kansen en inzichten gekregen, dit allemaal met in totaal vertrouwen. Het is omdat ik de vrijheid, verantwoordelijkheid en de kansen heb gekregen dat ik dit project heb kunnen realiseren.

Ten slotte zou ik mijn vrienden en familie willen bedanken voor de constante steun doorheen dit project maar ook doorheen de jaren.

Indy Vanbeveren

Lier, 28 mei 2021

VERKLARING OP EER

Ik, Indy Vanbeveren, verklaar dat, voor zover ik er weet van heb, deze bachelorproef geen materiaal bevat dat ooit in eender welke instelling is gebruikt om een diploma, van welke aard ook, te behalen of dat eerder werd gepubliceerd of geschreven door een ander persoon, behalve daar waar deze bachelorproef referenties bevat naar andere werken.

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	2
VERKLARING OP EER	3
INHOUDSOPGAVE	3
INLEIDING	6
1 ACHTERGROND VAN SIMBA SERVICE	7
1.1 Structuur van Simba Service	7
1.2 Ontstaan en het businessmodel van Simba Service	7
1.2.1 Wat maakt Simba Service uniek?	8
2 BUDGET SIMBA SERVICE BELGIË EN NEDERLAND	10
3 STAPPENPLAN	11
4 HUIDIGE WERKING SIMBA SERVICE	13
4.1 Oorspronkelijk concept: Wat is Simba Service?	13
4.1.1 Hoe werkt het concreet?	13
4.2 Oorspronkelijke pijlers	14
4.3 Product offer	15
4.4 Scope of Service	16
4.5 Oorspronkelijke website	17
4.6 Platform	18
4.7 Klanten	19
4.8 Doelpubliek	20
4.9 Leads genereren	21
4.10 Opvolging van de leads	22
4.10.1.1 Wel een klant	22
4.10.2 Van lead naar klant	22
4.10.3 Van lead naar geen klant	22
5 CONCURRENTENANALYSE	23
5.1 Design Pickle	24
5.2 DotYeti	26
5.3 Superside	28
5.4 Dyseno	29
5.5 Pricing	30
5.7 Conclusie concurrentenanalyse	32
6 INTERNE WERKING – VERBETERINGEN	33
6.1 Pijlers	34
6.2 Formules	36
6.3 Scope of Service	38
6.4 Vernieuwde website	41
6.6 Vernieuwde platform	42
6.7 Klanten	43
6.7.1 Leads genereren	43
6.7.2 Opvolging van de leads.....	43
6.7.2.1 Demo presentatie	44
6.7.3 Van prospect naar klant	46
6.7.3.1 Prospect wordt uiteindelijk geen klant	46
6.7.4 Klanten kenmerken	47
6.8 Hoe maken we Simba Service persoonlijker?	48
6.8.1 Designer voorstellen / Meet your designer.....	48
6.8.2 Simba voorstellen via een filmpje.....	48

6.9	Simba Print	49
6.10	Conclusie verbeteringen – Interne werking	50
7	HET FRANCHISE MODEL	53
7.1	Voordeel van lokalisering.....	54
7.2	De zoektocht naar een lokale franchisenemer in Nederland.....	55
7.2.1	Kandidaat kwalificeren	55
7.3	De ideale franchisenemer volgens Nick Boury.....	56
7.4	Cultuur	57
7.5	Kosten.....	58
7.5.1	Vaste kosten	58
7.5.2	Variabele kosten	58
7.5.3	Loonkosten	58
7.5.4	Totale kosten.....	58
7.6	Inkomstenmodel.....	59
7.6.1	Simba Service als franchisenemer	59
7.6.2	Simba Service als Franchisegever	61
7.7	Groei realiseren	62
7.7.1	Projectbasis.....	62
7.7.1.1	Fase 1: Voorbereiding.....	62
7.7.1.2	Fase 2: Soft launch (projectbasis)	63
7.7.1.3	Fase 3: Grootschalige uitrol van Simba Service in Nederland	63
7.8	Opstartkosten	64
7.9	Verantwoordelijkheden.....	66
7.10	Nederlands BV	67
7.10.1	Good Leaver.....	67
7.10.2	Bad Leaver.....	67
7.11	Verloning van de franchisenemer.....	68
7.11.1	Loon.....	68
7.11.2	Aandelen	68
7.12	Inhoud van de training	69
	BESLUIT.....	70
	BRONNEN	71
8	BIJLAGEN	72
8.1	Voorbeeld Actie.....	72
8.2	Bijlage werking Simba Service	73
8.3	Oorspronkelijke website	74
8.4	Oorspronkelijk platform	85
8.5	Vernieuwde Website	87
8.6	Vernieuwd platform	93
8.7	Demo presentatie.....	95
8.8	Profiel kandidaat franchisenemer	105
8.8.1	Profiel.....	105
8.8.2	Werkervaring.....	105
8.8.3	Referenties.....	105
8.8.4	Netwerk.....	105
8.9	Good Leaver	107
8.9.1	AFDELING 3 – PUTOPTIE – GOOD LEAVER	107
8.10	ARTIKEL 3.1 – VOORWAARDEN PUTOPTIE	107
8.11	ARTIKEL 3.2 – PRIJSBEPALING – EXTERNE WAARDEBEPALING	108
8.12	ARTIKEL 3.3 – VERKOOPOVEREENKOMST	109
8.13	Bad Leaver	110
8.13.1	AFDELING 4 – CALLOPTIE – BAD LEAVER.....	110

8.14	ARTIKEL 4.1 – VOORWAARDEN CALLOPTIE	110
8.15	ARTIKEL 4.2 – PRIJS – INTRINSIEKE WAARDE	111
8.16	ARTIKEL 4.3 – VERKOOPOVEREENKOMST	111

INLEIDING

Mijn stage mentor Ruben Baestaens heeft als student-ondernemer zijn eigen digitaal marketing bureau opgericht. Enkele jaren later nadat dit bedrijf al enige vorm heeft aangenomen merkte Ruben een nood op aan kwalitatief en toegankelijk grafisch ontwerp.

Met als gevolg dat hij Simba Service heeft opgericht. Simba Service zorgt voor ongelimiteerd grafisch werk voor één vast bedrag per maand. Zo heeft Simba Service een eigen platform dat jou als klant in contact brengt met je eigen ontwerper. Op deze manier vormt Simba Service de ideale brug tussen het zelf ontwerpen van grafisch werk en een heel team van inhouse ontwerpers.

Simba Service begint bekender te worden in België, maar om de groei te laten toenemen wil Simba Service ook uitbreiden naar Nederland. Dit door het businessmodel aan te bieden aan een franchisenemer, om zo de kosten te verdelen maar toch snel te kunnen groeien. Op deze manier wilt Simba Service de grootste verdeler worden van grafisch werk in Europa.

Verder zal er in stappen besproken worden wat er moet gebeuren om Simba Service te laten uitbreiden naar Nederland. Zo zal in eerste instantie de interne werking onderhanden genomen worden, vervolgens zal er naar een franchisenemer gezocht worden. Ten slotte wordt er een plan uitgewerkt om Simba Service naar Nederland over te brengen.

1 ACHTERGROND VAN SIMBA SERVICE

1.1 Structuur van Simba Service

Simba Service is een onderdeel van het digitaal marketingbureau Are Agency. Are Agency is opgericht door Ruben Baestaens. Sinds enkele jaren behoort Are Agency tot Road 21, een holding van meerdere bedrijven uit verschillende sectoren. Net omdat er verschillende ondernemingen uit verscheidene sectoren in deze holding zitten, kunnen deze ondernemingen elkaar ondersteunen in hun eigen expertise. Het doel van Road 21 is om ondernemers te begeleiden en te ondersteunen in hun groei.

Simba Service is een nieuw bedrijf met een nieuw format in Europa dat zich sterker op de kaart wil zetten door uit te breiden. Dit wil Ruben Baestaens doen door het bestaande model in een franchisemodel te gieten en internationaal aan te bieden. De vraag is nu hoe we dit zo efficiënt mogelijk kunnen laten verlopen en bovenal hoe we Simba Service intern moeten reorganiseren om het bedrijf klaar te stomen voor deze groei.

1.2 Ontstaan en het businessmodel van Simba Service

Simba Service is ontstaan uit een nood, een nood om grafisch ontwerp betaalbaarder en toegankelijker te maken. Er zijn maar een aantal opties om aan kwalitatief grafisch werk te geraken. Zo kan je zelf in bepaalde apps zoals Canva.com templates gebruiken om basis lay-outs te maken, maar je zit vaak snel aan het plafond van deze applicatie.

De volgende stap is iemand zoeken die het voor jou kan doen. Hierbij heb je hoofdzakelijk twee mogelijkheden, een freelancer onder de arm nemen of iemand aanwerven. Werk je met een freelancer samen, dan moet je rekening houden met zijn beschikbaarheid en uurtarief. Dus wanneer je een herwerking nodig hebt, dan volgt gegarandeerd de factuur. Alsook heeft elke freelancer zijn eigen expertisegebied en zal je dus met meerdere freelancers moeten samenwerken om een breed gamma aan mogelijkheden te hebben. Vervolgens kan je ook iemand aanwerven, maar dan zit je met een hoge loonkost, extra HR-taken, de onzekerheid of deze persoon in het team past, enzovoort. Bovendien beperk je je tot één persoon met zijn kwaliteiten, maar waarschijnlijk ook een aantal zaken waar deze persoon niet in gespecialiseerd is.

Simba Service zorgt voor een oplossing: voor een vast bedrag (per maand) kan je ongelimiteerd grafisch werk aanvragen, gemaakt door een professionele designer. Hoe werkt het juist? Simba Service heeft verschillende ontwerpers of designers in dienst met elk hun eigen specialiteiten. Via een (eigen) platform kan jij als klant kiezen uit ontelbare ontwerpmogelijkheden, gaande van logo's en billboards over carwraps tot klassiek drukwerk en geanimeerde (korte) video's. Simba biedt dus een breed gamma aan mogelijkheden aan.

Jij geeft via het platform jouw briefing met persoonlijke wensen en huisstijl door. Vervolgens kan je jouw ontwerp aanvragen, die in jouw wachtrij wordt geplaatst. Zo kan jij meerdere aanvragen na elkaar ingeven. Simba Service werkt deze chronologisch af. Eén per één dus, met een maximum oplevertermijn van 48 uur, afhankelijk van het soort ontwerp.

Binnen de 48uur heb jij jouw ontwerp. Ben je niet 100% overtuigd of had je graag nog een aanpassing gezien? Daarvoor is er de "Niet tevreden? Design terug!"-policy. Simba Service stopt pas met ontwerpen tot jij 100% tevreden bent met het resultaat.

Maar welke **functionaliteiten** biedt het platform van Simba Service nu eigenlijk? Je kan niet alleen communiceren met je eigen designer, maar ook al jouw bestanden worden op het platform opgeslagen. Zo kan jij altijd heel eenvoudig alle bestanden terugvinden, zelfs als je meerdere merken beheert. Zo kan je voor elk merk een merkprofiel aanmaken met de eigen huisstijl (lettertypes, kleuren, logos, ...). Op deze manier kan je altijd alles terugvinden per merk en weet jouw designer welke elementen hij moet gebruiken.

Vervolgens komen we aan bij **pricing**. Hier zijn verschillende mogelijkheden, namelijk de volgende:

1. Maandelijkse formules
2. Eenmalige aanvraag
3. Actie/pakket

Bij de maandelijkse formules heb je de keuze tussen verschillende formules die later verder worden uitgelegd. Bij elke maandelijkse formule heb je de kans om per maand te beslissen wat je doet. Je kan elke maand een formule hoger of lager nemen of zelfs kosteloos pauzeren. Zo heb jij als klant de volledige vrijheid om te doen wat je wilt. De filosofie van Simba Service is hierin de volgende: "Wij geloven in flexibiliteit. Want als jij groeit, dan groeien wij mee!".

Je kan ook eenmalige aanvragen doen. Dit is voor klanten die niet op regelmatige basis ontwerpen nodig hebben. Zij kunnen via het platform een aanvraag doen en krijgen een offerte. Hoe garandeert Simba Service hier het vaste bedrag? De prijs op de offerte is de prijs die je zal betalen, ook al heeft Simba Service meer of minder werk gehad.

Ten slotte hebben we de mogelijkheid om per actie of pakket te werken. Dit is de perfecte kennismaking met Simba Service. Je neemt een bepaald pakket (of actie) voor een vast bedrag. In dit pakket zitten verschillende soorten ontwerpen. Zo heb jij de keuze om te kijken wat je nodig hebt (voorbeeld pakket in de bijlage 8.1).

1.2.1 Wat maakt Simba Service uniek?

Dit is vooral de prijszetting. Simba Service kan kwalitatief grafisch werk leveren voor een lage (vaste) prijs. Bovendien zijn alle ontwerpers of designers van Simba Service vast in dienst. Zo kan de klant altijd communiceren met zijn vaste designer. De ontwerpen worden dus niet geoutsourcet, maar door een *inhouse* team gemaakt.

Moest je nu een ander soort design nodig hebben dan gewoonlijk, dan kan jouw

designer terecht bij iemand van het Simba Service team die in dat specifieke ontwerp gespecialiseerd is. Zo heb je de kracht van een heel team en de persoonlijke service van een persoonlijke designer.

Alle communicatie loopt via het platform. Dit wil niet zeggen dat een videocall met jouw persoonlijke designer niet mogelijk is. Maar alle opleveringen en communicatie lopen hoofdzakelijk via het platform om juist de communicatie te stroomlijnen en een overzicht te bewaren. In dit platform kan jij dus ook al jouw bestanden terugvinden, moest je ze later nog eens nodig hebben. In de bijlage kan je een flowchart vinden ter ondersteuning.

2 BUDGET SIMBA SERVICE BELGIË EN NEDERLAND

Zoals eerder aangehaald, wordt er voor de uitbreiding rekening gehouden met een budget tot €100.000. Dit budget omvat enerzijds de kosten van de uitbreiding van Simba Service België als franchisegever en anderzijds het budget dat de franchisenemer moet voorzien om op te starten. De €100.000 is dus de totaal kost, voor zowel de franchisegever als de franchisenemer. De opstartkosten van de franchisenemer worden later uitgebreid besproken. De kosten van de franchisegever zijn voornamelijk de volgende:

1. Ontwikkeling platform
2. Website
3. Simba Print
4. CRM-systeem
5. Facturatie systeem
6. Loonkosten van het team

Simba Service België ontwikkelt een platform voor zichzelf als franchisegever en alle franchisenemers. Elke afdeling van Simba Service (alle toekomstige franchisenemers + franchisegever) zal dus toegang hebben tot het platform (in de eigen taal). Dus elke franchisenemer zal toegang hebben tot een eigen versie van het platform, maar de kosten van dit platform worden wel gedragen door Simba Service België.

Er wordt een website voorzien voor zowel Simba Service als Simba Print (later hier meer informatie over). Bij Simba Print is er op de website een extra module om met de partner te communiceren zodat de bestellingen vlot kunnen lopen. Alsook ontwikkelt Simba Service België alle systemen met een CRM- en facturatiesysteem.

De loonkosten van de ontwikkelingen worden gedragen door Simba Service België. Er wordt gerekend op ongeveer €50.000 om alles in werking te stellen. De opstartkost (ong. €40.000) van de franchisenemer is niet inbegrepen (wordt later uitgelegd) en er wordt ook een reserve voorzien ter ondersteuning.

3 STAPPENPLAN

Om alles in goede banen te leiden is de werkwijze in een stappenplan gegoten. Hoofdzakelijk om zo de aanpak te bepalen.

1. Huidige interne werking, profilering bekijken
2. Concurrentieanalyse, werking bekijken en hoe ze zich profileren.
3. Interne werking suggesties + aanpassingen + Simba Print.
4. Franchisenemer zoeken
5. Kostenstructuur franchisenemer
 - a. Loon
 - b. Groei, hoe?
 - c. Kosten
 - d. Aandelen verdeling
6. Franchisenemer kwalificeren
 - a. Good bad leaver
 - b. Verantwoordelijkheden
 - c. Cultureel (regio - connectie andere regio's)
7. Franchisenemer trainen - training
8. Opstart fase - Franchise

Het is belangrijk dat Simba Service eerst de interne processen bekijkt voordat het stappen neemt om (internationaal) uit te breiden. Systemen en processen moeten namelijk zowel werken wanneer er 10 klanten gebruik van de service maken als wanneer er 100 klanten gebruik van maken. Vanaf het moment dat dit in orde is, is het businessmodel schaalbaar en kan men snel schakelen.

Bij een franchisemodel is het cruciaal dat alle processen op punt staan om op die manier deze te kunnen meegeven met de franchisenemer. Daarom gaan we eerst de huidige interne werking bekijken en hoe het bedrijf zich op dit moment profileert.

Vervolgens zullen we een concurrentieanalyse doen om te bekijken hoe (indirecte) concurrenten bepaalde onderdelen behandelen. Zo kan Simba Service leren uit de successen van anderen. Simba Service kan deze informatie meenemen en de interne werking verbeteren. Deze verbeterpunten en aanpassingen zullen zeker benoemd worden omdat het cruciaal is om alle stappen te beschrijven en zo een duidelijk overzicht te creëren. Is dit in orde, dan kunnen deze processen overgenomen worden door de franchisenemer. Op deze manier kan Simba Service nog een extra meerwaarde bieden voor de franchisenemer.

Simba Service onderzoekt dan hoe bepaalde zaken het beste lopen. Zo wordt het wiel niet opnieuw uitgevonden. Het is ook aan de franchisegever om de franchisenemer zoveel mogelijk zaken en processen mee te geven zodat de franchisenemer ook perfect weet hoe hij zich moet profileren. Zo wordt uniformiteit gecreëerd vanuit Simba Service. Ter uitbreiding zullen er aanpassingen gemaakt worden om de schaalbaarheid en marge te optimaliseren.

Vanaf het moment dat al het voorgaande op punt staat, kan Simba Service een franchisenemer zoeken voor Simba Service Nederland. Simba Service focust zich in de eerste fase van internationalisering op Nederland, voornamelijk omdat de taalbarrière minimaal is. Zo kan Simba Service België de opstart van Simba Service Nederland ondersteunen en ook de eerste klanten van Simba Service Nederland helpen indien

nodig. Wanneer Simba Service Nederland voldoende cliënteel heeft, kunnen de eerste ontwerpers aangenomen worden. Maar op deze manier kan Simba Service België nog een vangnet zijn voor Simba Service Nederland.

Vervolgens moet de juiste franchisenemers gezocht worden met het juiste profiel. Tijdens de selectie van kandidaten zullen we rekening houden met de kwalificaties van deze persoon.

We zullen de kostenstructuur van het franchisemodel bespreken: welke opstartkosten zijn er, welke recurrente (maandelijkse, jaarlijkse) kosten zijn er en welke vergoedingen moet de franchisenemer aan de franchisegever betalen. Bovendien zal de aandelenverhouding bekeken worden en hoe de verwerving hiervan zal lopen.

Tegelijkertijd bespreken we de verantwoordelijkheden van de franchisenemer en wat de voorwaarden zijn wanneer de franchisenemer de samenwerking wil stoppen (good en bad leaver).

Mits duidelijke afspraken voor al deze onderdelen, kunnen we beginnen met de opstart van Simba Service Nederland. Zo zullen alle systemen en processen worden overgedragen en zal de franchisenemer een eigen profiel krijgen op het platform. Aangezien Simba Service een eigen platform heeft, moet de franchisenemer ook alle functionaliteiten en rechten krijgen op het platform zodat het zijn bedrijfsactiviteiten kan uitvoeren.

Ten slotte zal de franchisenemer een training krijgen, zodat hij perfect weet hoe hij zich moet profileren en hoe dat hij Simba Service moet besturen. Deze training zal een leerrijk proces voor zowel de franchisenemer als voor de franchisegever zijn.



4 HUIDIGE WERKING SIMBA SERVICE

4.1 Oorspronkelijk concept: Wat is Simba Service?

Simba Service zorgt ervoor dat al jouw designnoden opgelost worden voor een vast bedrag in de maand. Zo hoef geen beroep meer te doen op een freelancer of een bedrijf dat per uur factureert. Simba Service zorgt ervoor dat je voor een vast bedrag ongelimiteerd ontwerpen kan aanvragen: van logo's over banners tot zelfs volledige carwraps. Als jij het kan bedenken en uitleggen, dan kunnen wij het ontwerpen.

4.1.1 Hoe werkt het concreet?

Men kiest een formule (deze worden later besproken) wordt dan gekoppeld aan een eigen designer. Vervolgens krijgen zij toegang tot het platform van Simba Service waar alle aanvragen en opleveringen zullen plaatsvinden. Alle communicatie wordt gebundeld op het platform, waardoor je een duidelijk overzicht hebt. (In bijlage 8.2 kan een flowchart gevonden worden)

4.2 Oorspronkelijke pijlers

De oorspronkelijke pijlers van Simba Service zijn **vriendelijkheid, slim werken, waarheid** en **service**. De bedoeling hiervan is om zo toegankelijk mogelijk over te komen.

Helaas associëren mensen Simba Service niet voldoende met toegankelijkheid. Deze pijlers dringen niet door tot de bezoeker: ze begrijpen niet waarvoor Simba Service voor staat. Bijgevolg wordt de drempelvrees niet weggenomen. De pijlers moeten een echt uithangbord zijn van het bedrijf en klaar en duidelijk uitgedragen worden.

4.3 Product offer

Oorspronkelijk zijn er twee formules: het "Welp"-pakket en het "King"-pakket. Het grootste verschil tussen beide is de oplevertermijn per ontwerp. De oplevertermijn na aanvraag ligt bij het "Welp"-pakket op 72 uur en bij het "King"-pakket op 48 uur. Ook zitten in het "King"-pakket geavanceerdere opties zoals illustraties en kleine animaties.

Daarnaast is er ook de mogelijkheid om eenmalig een ontwerp aan te vragen. Dit wordt per uur aangerekend. Toch werkt Simba Service ook hier met een vast bepaalde prijs, omdat de (berekende) prijs op de offerte ook de effectieve prijs is.

4.4 Scope of Service

Op de huidige website is de scope of service op de volgende manier beschreven:

Het "Welp"-pakket bevat het volgende:

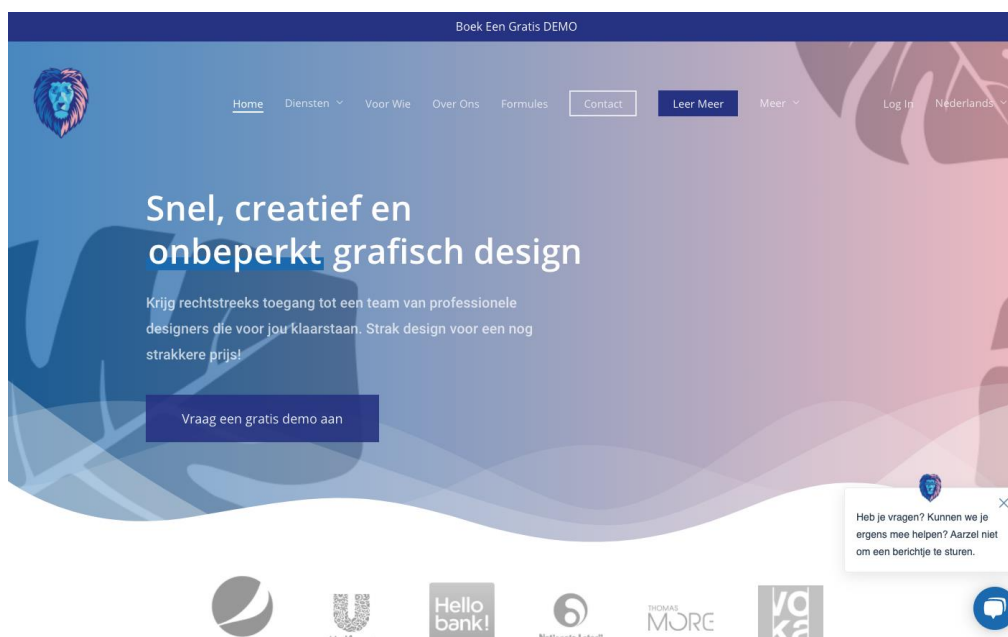
- Business cards
- Sociale media graphics
- Banners
- Email graphics
- Nieuwsbrieven graphics
- Flyers
- Brochures
- Posters
- Billboards
- Banners
- Uitnodigingen
- Website graphics
- Iconen
- Menu's & prijslijsten
- Display advertenties

In het oorspronkelijke "King"-pakket zit uiteindelijk alles in van het "Welp"-pakket maar met de volgende zaken als uitbreiding:

- Complete logo's & Branding
- Illustraties
- Infographics
- Licht webpagina design
- Geanimeerde GIF's
- Powerpoint presentaties
- POS-materialen
- Verpakkingen & labels

Er zijn veel meer mogelijkheden, maar dat is niet duidelijk aangegeven, waardoor de klant zich gelimiteerd voelt in de opties.

4.5 Oorspronkelijke website



De oorspronkelijke website is operationeel en heeft de belangrijkste functionaliteiten. In de bijlages kan je voorbeelden vinden van de huidige website. De huisstijl is bepaald en duidelijk doorgetrokken naar de website. De website bestaat uit de volgende pagina's:

- Home
- Diensten (met uitgebreide beschrijvingen)
- Voor wie
- Over ons
- Formules
- Contact

Dit zijn de belangrijkste pagina's van de website maar geeft geen compleet beeld over hoe alles in zijn werk gaat. In de bijlages kan je een compleet beeld vinden van de oorspronkelijke website. (In bijlage 8.3 zijn meer voorbeelden)

4.6 Platform

Het huidige platform is functioneel maar is een gehuurd platform. In dit platform kunnen klanten inloggen en simpelweg een aanvraag doen. Vervolgens wordt deze aanvraag in een wachtrij geplaatst. Aan de andere kant van het platform kan deze aanvraag dan bekeken worden en toegekend aan de juist designer/ontwerper.

Vervolgens kunnen beide partijen vragen stellen en eventueel bestanden doorsturen, dit in een soort van chat. Ook is het mogelijk om meerdere gebruikers onder één profiel te zetten, zo kunnen zij als één team functioneren en worden alle aanvragen gegroepeerd. In de bijlage kan je afbeeldingen vinden van hoe het oorspronkelijke platform er uit zag. (In bijlage 8.4 kunnen er visuele voorbeelden van het platform gevonden worden)

4.7 Klanten

Op dit moment worden er klanten gegenereerd maar op een vrij organische manier, om de continuïteit en groei van Simba Service te garanderen moet dit proces gestroomlijnd worden. Wanneer we het model willen aanbieden aan een franchisenemer dan moeten deze processen duidelijk beschreven en omkaderd worden. Dit om er zo voor te zorgen dat deze processen schaalbaar zijn, wanneer er tien klanten of prospects zijn moeten deze foutloos werken. Maar wanneer er 1000 klanten of prospects zijn dan moet het systeem nog altijd foutloos functioneren. Dit om de groei niet in de weg te staan.

4.8 Doelpubliek

Het doelpubliek van Simba Service is enorm uitgebreid, dit omdat elke onderneming op een bepaald moment nood heeft aan grafisch werk. In een eerste fase is het altijd nog mogelijk om bepaalde basis ontwerpen zelf te doen als ondernemer maar naar mate dat de onderneming groeit is hier minder tijd voor. Of is er nood aan hogere kwaliteit grafisch ontwerp door een professional. Zo zien we in het huidige klantenbestand van Simba Service België enorm veel immokantoren, digital marketing agencies, communicatiebureaus en KMO's terugkomen.

In eerste instantie zijn communicatiebureaus en digital marketing agencies het perfecte doelpubliek omdat zij vaak grafisch werk aanbieden aan klanten. Het gebeurt ook dat er al een grafisch ontwerper aanwezig is maar dat Simba Service als overflow wordt gebruikt of om een extra werkkraft uit te sparen.

Vervolgens hebben immokantoren baat bij een betrouwbare partner. Zo kunnen zij snel schakelen door samen te werken met Simba Service. Zij hebben op regelmatig basis ontwerpen nodig om nieuwe panden in de spotlight te zetten. Maar ook het maken van presentaties of logos voor nieuwe bouwprojecten zijn geen uitzondering.

Ten slotte kijken we naar KMO's, afhankelijk van de sector hebben ook zij regelmatig nood aan grafisch werk. Dit kan gaan van branding tot marketing of zelfs het maken van presentaties.

Om Simba Service Nederland op te starten is het belangrijk om een Franchisenemer te vinden met een netwerk. Uit ervaring blijkt de eerste klanten vaak uit het eigen netwerk komen, op deze manier kan er op korte termijn al veel vooruitgang geboekt worden. Dit zonder echte kosten te maken.

4.9 Leads genereren

Op dit moment worden de leads voornamelijk gegenereerd door facebook advertenties en google advertenties en organische groei. Op deze manier wordt er eigenlijk op basis van de organische groei gewerkt. Dus Simba Service bouwt verder op zichzelf maar er wordt in deze fase nog niet echt geïnvesteerd in groei.

In deze fase vullen mensen dus een contact formulier in (zowel via facebook of als ze via google op de website terecht komen). Vervolgens neemt er iemand van Simba Service contact op met de lead op aan de hand van de gegevens die werden achtergelaten.

4.10 Opvolging van de leads

Aan de hand van dit gesprek wordt er dan een demo gepland om zo een volledige uitleg te kunnen geven van wie Simba Service eigenlijk is, wat Simba Service eigenlijk doet en wat voor kwaliteit ze eigenlijk leveren en garanderen.

Deze demo wordt dan gegeven en op het einde van deze demo krijgen ze de kans om een gratis ontwerp aan te vragen. Na dit ontwerp wordt er opnieuw contact opgenomen met de lead om te bekijken hoe zij verder willen gaan.

4.10.1.1 Wel een klant

Indien de lead effectief klant wil worden dan wordt dit in het systeem aangeduid. Vanaf dan kunnen zij beginnen met ongelimiteerd ontwerpen aan te vragen.

Ook worden zij in een onboarding flow (via ActiveCampaign, een CRM en marketing automation systeem), per pakket (Welp of King) en dan zijn er drie verschillende flows mogelijk. Er wordt dus effectief een onderscheidt gemaakt tussen een "Welp"-pakket of een "King"-pakket. Vervolgens wordt er een schatting gemaakt of dit een klant voor één, drie, zes of twaalf maand(en) is. En per traject is er een aparte flow met aparte aangepaste emails.

4.10.2 Van lead naar klant

Indien de lead effectief klant wil worden dan wordt dit in het systeem aangeduid. Vanaf dan kunnen zij beginnen met ongelimiteerd ontwerpen aan te vragen.

Ook worden zij in een onboarding flow (via ActiveCampaign, een CRM en marketing automation systeem), per pakket (Welp of King) en dan zijn er drie verschillende flows mogelijk. Er wordt dus effectief een onderscheidt gemaakt tussen een "Welp"-pakket of een "King"-pakket. Vervolgens wordt er een schatting gemaakt of dit een klant voor één, drie, zes of twaalf maand(en) is. En per traject is er een aparte flow met aparte aangepaste emails.

4.10.3 Van lead naar geen klant

Wanneer de lead beslist om niet verder te gaan om de één of andere reden dan wordt er geen gevolg aan gegeven.

5 CONCURRENTENANALYSE

Binnenin Europa zijn er geen direct concurrenten buiten DotYeti omdat zij zich ook op de Nederlandstalige markt proberen te richten maar wel door alles naar Azië te sturen.

De grote concurrenten zijn:

- Superside
- Design Pickle
- DotYeti
- Dyseno

Bij alle concurrenten is er een demo gepland geweest om te bekijken hoe zij de dingen organiseren. Vervolgens gaan we de belangrijkste onderdelen van deze demo's benoemen en evalueren. Dit om ervoor te zorgen dat wij kunnen bekijken welke processen werken en welke niet binnenin Simba Service. Alsook om te bekijken hoe Simba Service zich kan differentiëren tegenover deze concurrenten.

5.1 Design Pickle

Na een korte demo bij Design Pickle werd het snel duidelijk dat zij hoofdzakelijk ontwerpers in de Filipijnen hebben zitten. Alle ontwerpen worden dus ook rechtstreeks naar daar gestuurd, onafhankelijk van waar de klant zelf is. Dit kan dus een probleem geven op momenten dan een gestroomlijnde communicatie belangrijk is.

De structuur van de presentatie was enorm chaotisch, waardoor de structuur achteraf ontbreekt. Er werden een aantal concrete vragen gesteld maar een antwoord heb ik niet meer ontvangen. Een concrete vraag was of het mogelijk was om een vaste ontwerper te hebben zodat er een mogelijkheid is om die manier een band op te bouwen met deze vaste designer. Om zo na verloop van tijd een betere verstandsverhouding te kunnen opbouwen, uit de kennismaking kwam voornamelijk uit dat dit niet mogelijk was. Maar ze gingen het intern bekijken en mij op de hoogte houden of hier een mogelijkheid voor was, zoals eerder aangehaald kwam hier dus geen reactie op. Dit lijkt mij toch een gemiste kans, aangezien men toch betaald voor een service en op deze manier wordt deze service vrij onpersoonlijk.

Vervolgens als we de prijszetting van Design Pickle bekijken, dan valt het volgende op, ze hebben eigenlijk 3 pakketten. De "Graphic Design", "Custom Illustrations" & het "Pro"-pakket, hierbij is zeker ook een combinatie van mogelijk. Aangezien het "Graphic Design"-pakket en het "Custom Illustrations"-pakket elks \$499 per maand zijn en het "Pro"-pakket \$995 per maand is, kan dit hierbij het kostenplaatje snel en stevig oplopen. Omdat wanneer men een illustratie wil dan moet men al een extra pakket nemen zonder andere voordelen. Waardoor dat je al snel aan \$1000 per maand zit om in de buurt te komen van het "King"-pakket van Simba Service. Het "King"-pakket van Simba Service kost €899 per maand maar hierin zitten alle voordelen van het "Pro"-pakket van Design Pickle en het "Custom Illustrations"-pakket (wat samen een kleine \$1500 is)

Aangezien Design Pickle de meest bekende concurrent (in Amerika) is van Simba Service leek het mij interessant om een proefperiode van twee weken te nemen op Design Pickle en zo de service volledig te leren kennen. Tijdens deze periode heb ik verschillende aanvragen gedaan op design pickle, niet alleen heb ik er een aantal aangevraagd. Ook heb ik enkele designers van Simba Service een aantal aanvragen laten doen om zo te kijken hoe kwalitatief het werk is dat ze opleveren. Na het kort te bespreken hebben we een ontwerp aangevraagd dat gelijkaardig is aan een ontwerp dat wij voor een klant moesten maken. Na de oplevering hiervan was de algemene conclusie dat de kwaliteit ondermaats is. Hoe hebben we dit bepaald? We hebben het werk vergeleken met het werk van de designers van Simba Service en met de mogelijkheden van bepaalde gratis programma's (Zoals canva.com).

Na het aanklaarten van de kwaliteit werd er wel direct een andere oplossing geboden. Zo zouden we diezelfde dag nog een andere ontwerper kunnen krijgen die de request volledig opnieuw gaat benaderen. Wanneer dit resultaat opgeleverd werd dan hebben we opnieuw alle ontwerpen naast elkaar gelegd.

We hebben dus het ontwerp van Simba Service en de twee verschillende ontwerpen van Design Pickle met elkaar vergeleken. Wat we direct opmerkte was de afwerking van de ontwerpen van Design Pickle niet ideaal was. Zo waren er bepaalde pixels slecht afgewerkt en waren er nog bepaalde onderdelen van andere bestanden zichtbaar die slecht waren weggewerkt.

Uit dit alles kunnen we concluderen dat er een groot verschil is tussen Simba Service en Design Pickle. Zowel op servicevlak als op het kwalitatieve aspect. De belangrijkste zaken die Simba Service kan meenemen uit de kennismaking met Design Pickle zijn toch dat het zich beter op de markt kan profileren als het focust op kwaliteit en een

persoonlijke service. Om zo de ervaring voor de uiteindelijke klant zo goed mogelijk te maken.

Voordelen:

- Logo tijdens het gesprek zichtbaar in de achtergrond
- Zeer eenvoudige uitleg
- Easy to use

Nadelen:

- Kwaliteit issues
- Chaotische presentatie
 - Constant switchen tussen websites
- Pakketten problemen = Essential + Illustrator

5.2 DotYeti

DotYeti zorgt voor een fijne ervaring van A tot Z, ze luisteren naar wat je hebt te zeggen en pikken daar op in. Geen voorbereide presentatie, gewoon een gesprek met de noden die je als klant hebt en daar gaan ze verder op in.

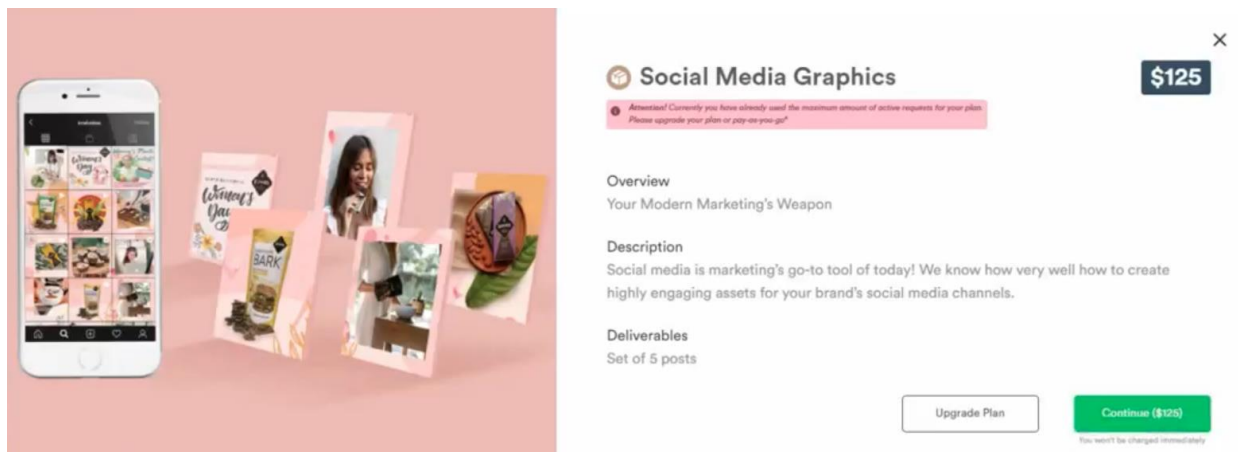
De website zelf is enorm intuïtief, wat extra voor zorgt dat "custom designs" laagdrempelig beschikbaar zijn.

Er zijn 3 belangrijke pagina's en die springen naar voor:

1. Hoe het werkt
2. Pricing
3. Portfolio
- 4.

Ook heb ik een meeting gehad met Roy Selbach, CEO & Co-Founder en daar kwam voornamelijk uit dat zij de meeste klanten uit cold-mailing halen. En dat we beide op heel verschillende markten actief zijn, DotYeti mikt vooral op de Aziatische markt terwijl Simba Service hoofdzakelijk mikt op de Europese markt. Alsook is het de bedoeling van Simba Service om te focussen op een persoonlijke aanpak (en dus ook een persoonlijke designer) en op kwalitatief design in plaats van massa ontwerpen.

Wanneer er een ontwerp gekozen dat niet in het huidige pakket zit dan komt er op het platform een pop-up om te upgraden naar een hoger pakket of een eenmalige kost voordat design.



Toch zijn er een aantal raakvlakken met DotYeti en Simba Service, zo bieden ze grotendeels dezelfde soorten ontwerpen aan. Als er naar de prijszetting wordt gekeken dan zien we ook daar een overeenkomst, terwijl DotYeti over het algemeen toch net iets duurder uitkomt.

Voordelen:

- Account manager = contactpersoon buiten designer
- Multiple packages
 - Basic \$449 dollar
 - Dedicated designer
 - No illustrations
 - Premium \$1.145
 - 2 projecten tegelijk
 - 2 bedrijfsprofielen
 - Royal \$2.395
 - 2 projecten tegelijk + dropbox structuur
 - Ongelimeerde brand profielen
 - Webdesign / Video editing
 - Huisstijl gidsen
- Goede presentatie, er eerst enorm geluisterd en dan pas ingepikt op wat er gezegd is geweest. Dus geen universele presentatie.
- 2 duidelijke opties maandelijks of jaarlijks
- Duidelijke, aantrekkelijke video <https://www.dotyeti.com/how-it-works/>

Nadelen:

- Oplevertermijn is onduidelijk
- Heeft wel een limiet aan requests

5.3 Superside

De kennismaking met Superside was de kortste van allemaal, dit omdat Superside focust op een totaal ander marktsegment dan alle andere concurrenten. De standaardtijd voor deze kennismaking is dan ook maar 15 minuten.

In deze 15 minuten wordt er aan de hand van een presentatie een korte voorstelling van Superside gedaan. Het grootste verschil met alle andere concurrenten is dat zij op een heel ander segment van de markt focussen. Zo zorgen zij niet voor een vaste designer maar voor een heel team van designers. Dit team werkt dan volledig voor jou voor een afgesproken aantal uren (afhankelijk van pakket). Zo krijg je een projectmanager, design director, creative director en een graphic designer ter beschikking.

Er zijn dan ook drie verschillende pakketten beschikbaar, ze beginnen met de "production design solution" dat bedoeld is voor een enkel team of klein bedrijf. Vervolgens hebben we de "creative essentials solution" waarbij de focus ligt op Agencies. Ten slotte hebben we ook de "full-stack design solution" voor de meest veeleisende klanten. Alle pakketten zijn opgedeeld in verschillende "levels" zo begint de "creative essential solution" vanaf \$3.000 bij level 1 en \$15.000 bij level 3. Tegenover de "full-stack design solution", deze start bij \$8.000 (level 1) en kan maximum gaan tot \$30.000 (level 3).

Alle pakketten zijn geldig voor één maand en hebben ook wel een maximum aantal uren/aanvragen die dat gebruikt kunnen worden. Wel biedt Superside een aantal geavanceerdere opties aan, zo kunnen zij volledig UI/UX ontwerp en Video editing (beide wel in het "Full-stack Design"-pakket.).

Superside focust wel op een compleet ander marktsegment dan Simba Service, aangezien zij een heel team ter beschikking stellen en bij Simba Service heb je jouw vaste designer en een projectmanager. Om te concluderen is het relevant om te vermelden dat Superside dus geen directe concurrent is van Simba Service.

Voordelen:

- Een heel team
- Duidelijke presentatie, er wordt eerst geluisterd naar de klant zijn behoeftes en pijnpunten.
- Kwalitatief design
- Video's inclusief

Nadelen:

- Enorm duur
- Geen pricing op de site
- Volledig custom, 3 verschillende pakketten met 3 verschillende levels.
- Werkt met design uren, dus niet ongelimiteerd

5.4 Dyseno

Bij Dyseno werd er een telefonische demo ingeboekt via de website maar op dit moment kwam er niemand opdagen. Vervolgens heb ik het hoofdkantoor gecontacteerd maar daar nam niemand de telefoon op. Ten slotte is er een mail gestuurd geweest om meer uitleg te vragen maar hier kwam geen reactie op.

5.5 Pricing

De prijszetting van Simba is al kort besproken geweest tegenover elke concurrent. Hieronder kan u nogmaals een overzicht vinden, wel is het belangrijk om te zeggen dat Simba Service meestal meer biedt in dezelfde categorie dan een concurrent. Simba heeft ook een derde pakket gelanceerd maar deze is onderdeel van de verbeteringen van de interne werking, meer uitleg over dit pakket kan daar gevonden worden.

Dollar (\$)	Basic	Medium	Premium
Simba Service	\$720	\$1,080	\$1,920
Design Pickle	\$499	\$995	\$1,475
DotYeti	\$449	\$1,145	\$2,395
Superside	\$3,000	\$8,000	\$30,000
Euro (€)	Basic	Medium	Premium
Simba Service	€599	€899	€1,599
Design Pickle	€415	€830	€1,230
DotYeti	€375	€950	€1,995
Superside	€2,500	€6,660	€24,976
1 euro = 1.20 Dollar		= Goedkoopste	
		= Meeste mogelijkheden	

Wanneer we de prijzen vergelijken dan zien we dat in het goedkoopste segment DotYeti de voordeligste prijs heeft en dat Simba Service hier voorlaatste (of derde) scoort. Simba Service biedt wel net iets meer in dit pakket dan de concurrenten, hoewel de mogelijkheden bij allen nauw aan elkaar aansluiten. Zo zien we wel dat Simba Service extra dingen aanbiedt zoals Brand guide, herwerking bedrijfslogo, uitnodigingen,

In de tweede categorie wint Simba Service één plaats in de prijszetting tegenover de concurrenten. Maar ook hier biedt Simba Service een meerwaarde in aanbod tegenover de concurrenten. Tegenover Design Pickle zitten er in het "King"-pakket nog custom illustraties en GIFs. Superside biedt in dit pakket ook geen geanimeerde GIFs. Terwijl Simba Service een gelijkaardig aanbod heeft tegenover DotYeti is Simba Service hier toch net goedkoper en Simba Service biedt ook het ontwerp van Landingspagina's aan.

Ten slotte in de laatste categorie blijft Simba Service op dezelfde plaats staan. Maar de concurrentie biedt hier dingen aan die al standaard in het "Medium"-pakket zitten bij Simba Service. Buiten SuperSide zij bieden wel echt extra functionaliteiten zoals compleet UX/UI design maar SuperSide is dan ook een compleet andere prijscategorie. De hoofdbedoeling van het "premium"-pakket van Simba Service wordt later ook nog volledig uitgelegd.

We kunnen concluderen dat Simba Service een enorm goede prijs/aanbod verhouding heeft. Simba Service is niet de goedkoopste maar heeft wel standaard al een groter aanbod, kwaliteit is dan nog niet in acht genomen.

5.7 Conclusie concurrentenanalyse

Na het bekijken van alle verschillende gegevens blijkt dat Simba Service zich zowel in de prijszetting als in aanbod goed positioneert. Alsook heeft Simba Service rekening gehouden met de groeipunten van de concurrenten. Zo heeft Simba Service de groeipunten bekeken en omgezet in een meerwaarde voor de uiteindelijke klant. Bij Simba Service is er een persoonlijkere service en geen taal/cultuur barrière, dit is iets dat Simba Service in alle landen ook wil doortrekken. Zo wil Simba Service werken met lokale ontwerpers zodat deze beter begrijpen wat de klant uiteindelijk bedoelt en wilt.

De grootste concurrent van Simba Service is DotYeti, alhoewel DotYeti zich toch anders positioneert. Zo werkt DotYeti enkel met ontwerpers/designers uit het buitenland, voornamelijk uit Azië. Ook in het kwaliteitsaspect is er een bepaalde kloof tussen DotYeti en Simba Service, zo biedt Simba Service over het algemeen hogere kwaliteit af. Dit voornamelijk omdat Simba Service met senior en medior ontwerpers werkt. De persoonlijke aanpak die Simba Service biedt is bij DotYeti minder aanwezig, aangezien zij vaker werken met nieuwe ontwerpers. Zo heeft de klant geen vast contactpersoon en is de kwaliteit van de ontwerpen ook niet constant.

Als we kijken naar de prijs/aanbod/kwaliteit verhouding dan scoort Simba Service enorm goed. Omdat zij een heel uitgebreid gamma hebben, met professionele designers werken en enorm scherp geprijsd zijn.

6 INTERNE WERKING – VERBETERINGEN

De concurrentieanalyse en evaluatie van de interne processen maakten een aantal dingen duidelijk. Het is belangrijk om een duidelijk kader te creëren zodat iedereen (intern en extern) duidelijk weet wat ze kunnen verwachten.

Aan de hand van twee meetings heb ik de designers en het uitvoerend team achter Simba Service mee in het bad getrokken. Uit deze meetings (door mij gedirigeerd) zijn een aantal belangrijke punten gekomen, beschreven in volgende onderdelen.

6.1 Pijlers

Bij Simba Service willen we de focus leggen op **kwaliteit, tijdsefficiëntie** en een **persoonlijke service**. Deze elementen waren al aanwezig, maar werden te weinig in het daglicht gezet. Terwijl (over het algemeen) de concurrentie niet voor één vaste designer kiest, wil Simba Service hier een meerwaarde in bieden. Zo wil Simba ervoor zorgen dat jij een vaste designer en één vaste contactpersoon hebt waarbij jij met al jouw vragen terecht kan.

Deze beslissing werd gemaakt op basis van ervaringen uit het verleden. Klanten willen contact hebben met een persoonlijke designer, maar willen het financiële aspect niet met hen bespreken. Wanneer er (eventuele) problemen zijn met betalingen dan is het voor de klant niet fijn om ook de designer als contactpersoon te hebben.

Daarom zal er in de toekomst gewerkt worden met een tussenpersoon, namelijk de **projectmanager**. Zo kunnen we de pijler "**persoonlijke service**" beter waarmaken. De projectmanager zal buiten het werven van nieuwe klanten, ook de contactpersoon zijn voor de huidige klanten bij problemen, administratieve of logistieke vragen. Zo kan een klant bijvoorbeeld contact opnemen met de projectmanager wanneer hij of zij vindt dat de huidige designer toch niets voor hem is. Op deze manier kan de projectmanager snel schakelen en een andere designer toewijzen. Bovendien moet de klant zich niet lastig voelen of de confrontatie aangaan met zijn huidige designer.

Kortom: de projectmanager wordt de algemene contactpersoon van de klant voor alle niet-design-gerelateerde zaken. Zo blijft de relatie van de klant en zijn designer onder alle omstandigheden intact zodat het laagdrempelige karakter om ontwerpen aan te vragen behouden blijft. Dit is essentieel om een langdurige klantenrelatie op te bouwen. Zo kan de designer zich ook focussen op zijn hoofdtaak: ontwerpen.

De tweede pijler waar Simba Service zich op wil focussen is **kwaliteit**. We zien, horen en ondervinden dat de kwaliteit bij de meeste concurrenten niet constant is. Ook hierin wil Simba Service een meerwaarde bieden. Deels wordt dit al gerealiseerd omdat Simba Service met één vaste designer werkt en daardoor een constante kwaliteit kan garanderen.

Bovendien zorgt Simba Service ervoor dat zij enkel voor designers zorgen die ervaring hebben. De ene designer is natuurlijk de andere niet, waardoor de kwaliteit kan variëren per designer. Simba Service focust op kwaliteit in plaats van kwantiteit. Ze zorgt ervoor dat elk profiel de juiste designer krijgt. Een klant uit de immobiënssector wordt gekoppeld aan een designer met ervaring in die sector.

Een derde en laatste pijler van Simba Service is **tijdsefficiëntie**. Simba Service garandeert in het "Welp"-pakket een oplevertermijn van maximum 72 uur en bij het "King"-pakket een oplevertermijn van maximum 48 uur. De exacte duur is afhankelijk van het soort design. Een logo vraagt meer tijd dan een post op sociale media. Ook deze elementen waren al aanwezig, maar werden niet genoeg in het daglicht geplaatst. Daarom moet de nieuwe focus de sterktes van Simba Service aan iedereen duidelijk maken.

Snelheid is een pijnpunt bij hedendaagse freelancers. Het is niet altijd duidelijk wanneer een ontwerp wordt opgeleverd. Ook hierin wil Simba Service uitblinken, door met deadlines en garanties werken.

Dit alles, in combinatie met een vast bedrag per maand, maakt Simba Service enorm aantrekkelijk. Mensen krijgen een persoonlijke en kwalitatieve service die binnen een afgesproken tijdsperiode wordt afgeleverd. En aan een enorm competitief tarief.

Kortom: er zijn nu duidelijke waarden die Simba Service waar kan maken. Ze zijn nu duidelijk gedefinieerd en voelbaar. De klant kan erop vertrouwen. Ook de projectmanager zorgt ervoor dat er een duidelijke focus is in Simba Service. Iedereen heeft zijn taak.

6.2 Formules

Er zijn voorlopig twee pakketten. Ze bieden alles wat de klant nodig zou kunnen hebben. Maar dit is niet altijd duidelijk omschreven. Daarom wordt er in de "scope of service" de inhoud van elk pakket duidelijk afgebakend. Nu het is de bedoeling dat potentiële klanten voor het grootste pakket gaan, het "King"-pakket. Om dit pakket aantrekkelijker te maken en het niet als het duurste te doen overkomen, moet er een derde pakket bij komen.

<p>Welp</p> <p>€ 599 / Per maand</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Professionele grafische designer ✓ Ongelimeerde ontwerpverzoeken ✓ Ongelimeerde revisies ✓ Gemiddeld 2 à 3 dagen oplevertijd* ✓ Gratis gebruik stockfoto's ✓ Native source files ✓ Externe opslag van jouw bestanden ✓ King support ✓ Illustraties ✓ Geavanceerde website graphics ✓ Geanimeerde GIF's ✓ 1 Fotoreportage op maat ✓ 1 week proefperiode ✓ 100% tevreden garantie 	<p>King</p> <p>€ 899 / Per maand</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Professionele grafische designer ✓ Ongelimeerde ontwerpverzoeken ✓ Ongelimeerde revisies ✓ Gemiddeld 1 à 2 dagen oplevertijd* ✓ Gratis gebruik stockfoto's ✓ Native source files ✓ Externe opslag van jouw bestanden ✓ King support ✓ Illustraties ✓ Geavanceerde website graphics ✓ Geanimeerde GIF's ✓ 1 Fotoreportage op maat ✓ 1 week proefperiode ✓ 100% tevreden garantie 	
--	--	--

Bovendien willen we een pakket aanbieden voor de klanten waar het "King"-pakket niet voldoent. Het is belangrijk dat het derde en duurdere pakket ook een meerwaarde biedt tegenover het "King"-pakket.

Het eerste onderdeel dat cruciaal is voor de opstart van dit derde en duurdere pakket is een naam. Na een kort overleg met het team zouden we gaan voor de naam "Savanne". De naam past in het huidige thema en is makkelijk te integreren in de huidige huisstijl.

In het "King"-pakket kan de klant designs aanvragen, welke één per één behandeld worden binnen de 48 uur. Als meerwaarde voor het "Savanne"-pakket zullen we de projecten per twee aanpakken. Dit is mogelijk door twee designers in het pakket te zetten in plaats van één designer (zoals bij het "King"-pakket). Zo kunnen er dubbel zoveel designs afgeleverd worden binnen dezelfde tijdspanne (48 uur).

Daarnaast kan men in het "Savanne"-pakket een uitgebreide brandguide aanvragen, welke nodig is voor grote bedrijven. Ook het "Welp"-pakket heeft een brandguide in zijn assortiment, maar wel een basic-versie.

In een "King"-pakket kunnen er maximum tien brand profiles worden aangemaakt, bij het "Savanne"-pakket zijn ze ongelimeerd beschikbaar. Op deze manier is een upsell mogelijk voor de klanten die tijdens gebruik van het "King"-pakket toch behoefte hebben aan meer.

Vervolgens zal men in het "Savanne"-pakket basic video editing kunnen aanvragen. Dit is iets wat de andere pakketten niet aanbieden, maar voor bepaalde (toekomstige)

klanten een enorme meerwaarde kan bieden. Voorlopig kan men in het "King"-pakket GIF's aanvragen, dus de stap naar video editing is haalbaar.

Ten slotte worden de eenmalige designs en de acties (die regelmatig gaan wisselen) ook in de kijker gezet. Het is voornamelijk de bedoeling om Simba Service bekend te maken bij mensen die een design nodig hebben, zodat zij op lange termijn meer en meer Simba Service leren te gebruiken.

6.3 Scope of Service

De huidige scope of service was niet afgebakend en sluitend genoeg voor de klanten, wat stof tot discussie gaf. Hierdoor werd er vaak meer gedaan wordt dan afgesproken. Om dit in de toekomst te vermijden, is het essentieel dat er duidelijke richtlijnen kwamen. Daarom zijn de pakketten nu beter afgebakend en is er een nieuw pakket in het leven geroepen om de pakketten waar meer marge op is aantrekkelijker te maken.

Eerst en vooral beginnen we met het **"Welp"-pakket**. Dit is het goedkoopste pakket. In het "Welp"-pakket heb je ook één persoonlijke designer en duurt het maximaal 72 uur totdat het design klaar is. Bij de andere pakketten is dit 48 uur. Bij het "Welp"-pakket is het enkel mogelijk om één merkprofiel toe te voegen. Andere mogelijkheden van het "Welp"-pakket worden in de tabel hieronder opgesomd.

Vervolgens hebben we het **"King"-pakket**. In het "King"-pakket zit alles van het "Welp"-pakket. In het "King"-pakket heb je één persoonlijke designer en heb je binnen 48 uur jouw design. Je kan in dit pakket echter wel tot tien verschillende merkprofielen toevoegen. De extra mogelijkheden in het "King"-pakket zijn terug te vinden in de tabel onderaan.

Ten slotte hebben we het grootste en duurste pakket: **het "Savanne"-pakket**. Dit is dus een nieuwe toevoeging. De bedoeling van dit extra pakket is voornamelijk om het "King"-pakket aantrekkelijker te maken. Het "Savanne"-pakket heeft alles van het "King"-pakket (en dus ook het "Welp"-pakket) met als grootste verschil dat de designs per twee worden aangepakt en dat er twee designers met de verschillende aanvragen bezig zijn. Hierdoor kunnen we binnen 48 uur dubbel zoveel dingen opleveren. In het "Savanne"-pakket zitten ook extra mogelijkheden die je in de tabel onderaan kan bekijken.

Indien er toch andere *requests* zijn, dan is het aan de designer om te bepalen in welk pakket dit valt en of dit mogelijk is.

Simba Service	Oorspronkelijk	Na verbetering
"Welp"-pakket		
	Business cards	Herwerken van het huidige bedrijfslogo
	Social media graphics	Basic brand guide
	Banners	Podcast/Spotify afbeelding
	E-mail graphics	Photo editing
	Newsletter graphics	Email handtekening & Graphics
	Flyers	Business cards
	Brochures	Social media graphics

	Posters	Banners
	Billboards	Newsletter graphics
	Banners	Flyers
	Uitnodigingen	Posters
	Website graphics	Billboards
	Iconen	Uitnodigingen
	Menu's / Prijslijsten	Website graphics
	Display advertenties	Iconen
		Menu's / Prijslijsten
		Advertenties
		Display advertenties
		Book covers
		Verkoopcijfers - rapport
		Merchandising
"King"-pakket		
	Alles in het "Welp"-pakket	Alles in het "Welp"-pakket
	Complete logos & Branding	Logos
	Illustraties	Branding(guide)
	Infographics	Custom illustraties
	Licht webpagina design	Landingspagina design
	Geanimeerde GIF's	Geanimeerde GIF's
	Powerpoint presentaties	Presentaties
	POS- materialen	POS-materiaal
	Verpakkingen & labels	Verpakkingen & labels

	Folders
	Brochures
	Magazine
	E-book (interactief & non-interactief)
	Infographics
"Savanne"-pakket	
	Alles in het "King"-pakket
	Uitgebreide brandguide
	Basic video editing

We zien dus dat de "Scope of Service" duidelijker is afgebakend. Deze afbakening is in samenspraak met de designers gebeurd, aangezien zij het beste zicht hebben op de tijdsbesteding van de verschillende soorten ontwerpen. Op deze manier hebben we de pakketten of formules een beter kader gegeven. Natuurlijk zijn er nog veel meer soorten ontwerpen mogelijk, maar de meest voorkomende zijn nu opgenomen om de klant een beter idee te geven van wat mogelijk is. Deze afbakening is cruciaal om verschillende redenen: het maakt het makkelijker om een hoger pakket te verkopen en Simba Service komt professioneler en gestructureerder over naar de klant. Dit was voordien niet het geval waardoor een klant soms iets kon aanvragen dat oorspronkelijk niet in zijn formule zat. Dit zorgt natuurlijk voor verwarring. Bovendien is de klant minder makkelijk te overtuigen om een formule hoger te nemen.

6.4 Vernieuwde website

De originele website was noch duidelijk, noch gestructureerd. Simba Service is een uniek en nieuw concept en dit zou de website moeten weerspiegelen. Het is cruciaal dat de klant weet wat Simba Service doet en hoe ze werkt. In tweede instantie moet de website vertrouwen en kwaliteit uitstralen omdat net dat mensen overtuigt om Simba Service een kans te geven.

De website is compleet herschreven en ingedeeld. De belangrijkste pagina's zijn de volgende:

- Home
- Hoe werkt het?
- Portfolio
- Over ons
- Formules
- Contact

De homepagina beschrijft nu gedetailleerd wat we doen en verwijst door naar de onderdelen waar je meer over wil weten. Zo kan je bijvoorbeeld naar de "Hoe werkt het?"-pagina doorklikken met een kort stappenplan (4 stappen) van hoe Simba Service werkt en een duidelijk afgebakende scope of service.

Vervolgens kan je nu ook naar de "portfolio"-pagina gaan. Lever je grafisch werk, dan is de kwaliteit enorm belangrijk. Daarom is deze pagina van groot belang op de website. Hier kan men filteren op het soort design dat de klant nodig zou kunnen hebben, van logo's tot digital advertising.

De "over ons"-pagina legt het ontstaan en het doel van Simba Service uit met de verbeterde en verduidelijkte pijlers. Simba Service profileert zich hier als een teamspeler en als een professioneel bedrijf dat zowel grote als kleine klanten helpt.

Doorheen de website zijn er nu ook Call-To-Action-knoppen (CTA) toegevoegd, waarlangs zij direct Simba Service kunnen gebruiken of een demo kunnen inplannen. Dit was voordien ook niet aanwezig. In de bijlage kan je voorbeelden zien van de nieuwe website. (In bijlage 8.5 zijn er visuele voorbeelden aanwezig)

6.6 Vernieuwde platform

De grootste zichtbare verandering is het nieuwe platform. Het vorige platform was enorm eenvoudig en visueel niet aantrekkelijk. Maar het originele platform had wel de belangrijkste functionaliteiten.

Het nieuwe platform tilt Simba Service een niveau hoger. Zo is het nieuwe platform niet alleen visueel aantrekkelijk maar zorgt het ook voor nieuwe functionaliteiten. De klant zal nu toegang hebben tot een dashboard waar hij alles kan bekijken: openstaande aanvragen, concepten en wanneer het volgende ontwerp wordt opgeleverd. Ook is het mogelijk om te kijken in welke formule dat hij zit en hoe lang deze nog loopt. Ook heeft de klant de mogelijkheid om meerdere merkprofielen toe te voegen. Zo kan de klant meerdere merken omschrijven (huisstijl, logo's, ...), zodat de designers direct van deze omschrijving kunnen vertrekken.

Alle opleveringen en bestanden zullen nu op het platform opgeslagen worden voor de klant, als een soort van cloudopslag. De klant kan ook zijn bestanden filteren op merkprofiel of op soort ontwerp. Tenslotte zal de persoonlijke ontwerper zich ook voorstellen aan de klant in een kort tekstje of filmpje. Dit zal Simba Service persoonlijker maken.

Intern zullen er ook een aantal veranderingen doorgevoerd worden. Zo is het in het originele platform moeilijk om alle klanten en de designers op te volgen. Er kan niet gemeten worden hoeveel ontwerpen er afgewerkt worden binnen een bepaalde tijd en welke aanvragen er nog open staan. Ook wordt er niet gemeten hoeveel aanvragen een klant doet of is er geen melding (zowel naar de klant als naar de projectmanager) wanneer de klant al een tijdje niets heeft aangevraagd. Kortom: door de doorgevoerde wijzigingen kunnen alle processen nu intern tot in detail opgevolgd worden. In de bijlage kan je voorbeelden zien van het nieuwe platform.

(In bijlage 8.6 zijn er visuele voorbeelden aanwezig)

6.7 Klanten

Mogelijke klanten moeten in de toekomst via verschillende manieren benaderd worden om een breed spectrum te kunnen bereiken. Eén of twee vaste kanalen om klanten te werven is te weinig.

De opvolging van leads wordt vanaf nu in duidelijke processen gegoten zodat het maximale uit deze leads en prospects gehaald wordt.

6.7.1 Leads genereren

Leads worden voornamelijk gegenereerd door Facebookcampagnes maar hier is het vooral kwantiteit tegenover kwaliteit. Uit Facebook komen weinig kwalitatieve leads. Het is wel interessant om deze campagnes te laten lopen voor de naamsbekendheid.

Daarom wordt er vanaf nu op LinkedIn geadverteerd, omdat we (in deze fase) focussen op bedrijven. We adverteren niet enkel op LinkedIn maar bieden ook een e-book aan om zo een meerwaarde te kunnen bieden aan deze bedrijven. We willen niet enkel de zoveelste advertentie zijn, maar bieden via het e-book content aan met de tien meest voorkomende design-problemen.

Na een meeting met Roy van DotYeti werd het duidelijk dat de meeste leads uit "cold-mailing" komen. Daarom hebben we dit ook ingevoerd. Aangezien GDPR bepaalde zaken verhindert, kunnen we enkel de e-mailadressen gebruiken die we (via opt-in) verwerven via diverse kanalen.

Nog een belangrijke methode die vanaf nu gebruikt wordt, is "cold-calling". We prospecteren geschikte bedrijven en bellen deze dan op om onze service aan te bieden.

Een laatste methode die we gebruiken is het actief op zoek gaan naar vacatures voor grafische designers. We contacteren deze bedrijven dan en laten hen kennismaken met het concept om vervolgens een samenwerking op te bouwen.

6.7.2 Opvolging van de leads

Voorlopig bieden we één proefweek aan, maar dit is voor de klant vaak onduidelijk. Als oplossing gaan we vanaf nu twee opties aanbieden. Enerzijds laten we ze de kwaliteit testen en anderzijds het systeem uitproberen.

Het is altijd interessant om de potentiële klant de keuze te geven, namelijk het eindigen met een open vraag zodat ze niet gewoon "ja" of "nee" moeten zeggen. En aangezien wij de twee opties aanleveren, zal eender welke keuze ons helpen om van de toekomstige klant een trouwe klant te maken.

Als eerste optie laten we één gratis design aanvragen en dit design moet binnen één week aangevraagd worden. Dit zorgt ervoor dat de klant geforceerd wordt om de service op korte termijn te leren gebruiken. Zo kunnen we tonen hoe eenvoudig het is en kunnen we de klant de kwaliteit van onze service tonen. Na dit design wordt de klant natuurlijk opgevolgd om te bespreken wat de volgende concrete stappen zijn.

De tweede optie is voor de klanten die het systeem compleet en intensief willen uittesten en gebruiken maar tegelijkertijd ook echt resultaten willen zien. In de plaats van een volledige maand te moeten nemen, geven we de optie om Simba Service voor twee weken te testen en na twee weken het pakket stop te kunnen zetten. Zo hoeven zij niet de volledige maandprijs te betalen en krijgen zij een goed beeld van hoe alles werkt.

Facturatie voor de gehele maand wordt wel bij opstart verstuurd.

In de kennismaking- en demopresentatie zullen deze opties ook aangeboden worden om zo een concrete *next step* te kunnen afspreken. Deze demo of kennismaking had in de oorspronkelijke fase nog geen vaste structuur. Wanneer we met een franchise gaan werken, dan is het cruciaal dat we de processen aanleveren zodat deze op de juiste manier gebruikt kunnen worden. Een belangrijk proces is het geven van een demopresentatie zodat de klant volledig weet wat de mogelijkheden zijn en hoe Simba Service werkt. Zo beginnen zij met de juiste verwachtingen aan het Simba Service verhaal. Hoe hebben we deze presentatie vormgegeven? (De volledige presentatie is te vinden als bijlage)

6.7.2.1 Demo presentatie

Eerst en vooral beginnen we met een kennismaking: wie is de klant, wat is zijn *core business*, waarvoor heeft hij grafisch ontwerp nodig en waar zitten de huidige problematieken (groeipunten). Zo kunnen we intensief luisteren naar de klant en ondertussen zoeken naar mogelijke verbeterpunten. Zo mag je de klant in elk verkoopgesprek niet het gevoel geven dat hen iets verkocht wordt. Je moet hem een oplossing bieden voor een probleem waar hij mee zit. Wanneer we deze groeipunten geïdentificeerd hebben, kunnen we overgaan naar de volgende fase.

Wie is Simba Service en wat doen zij?

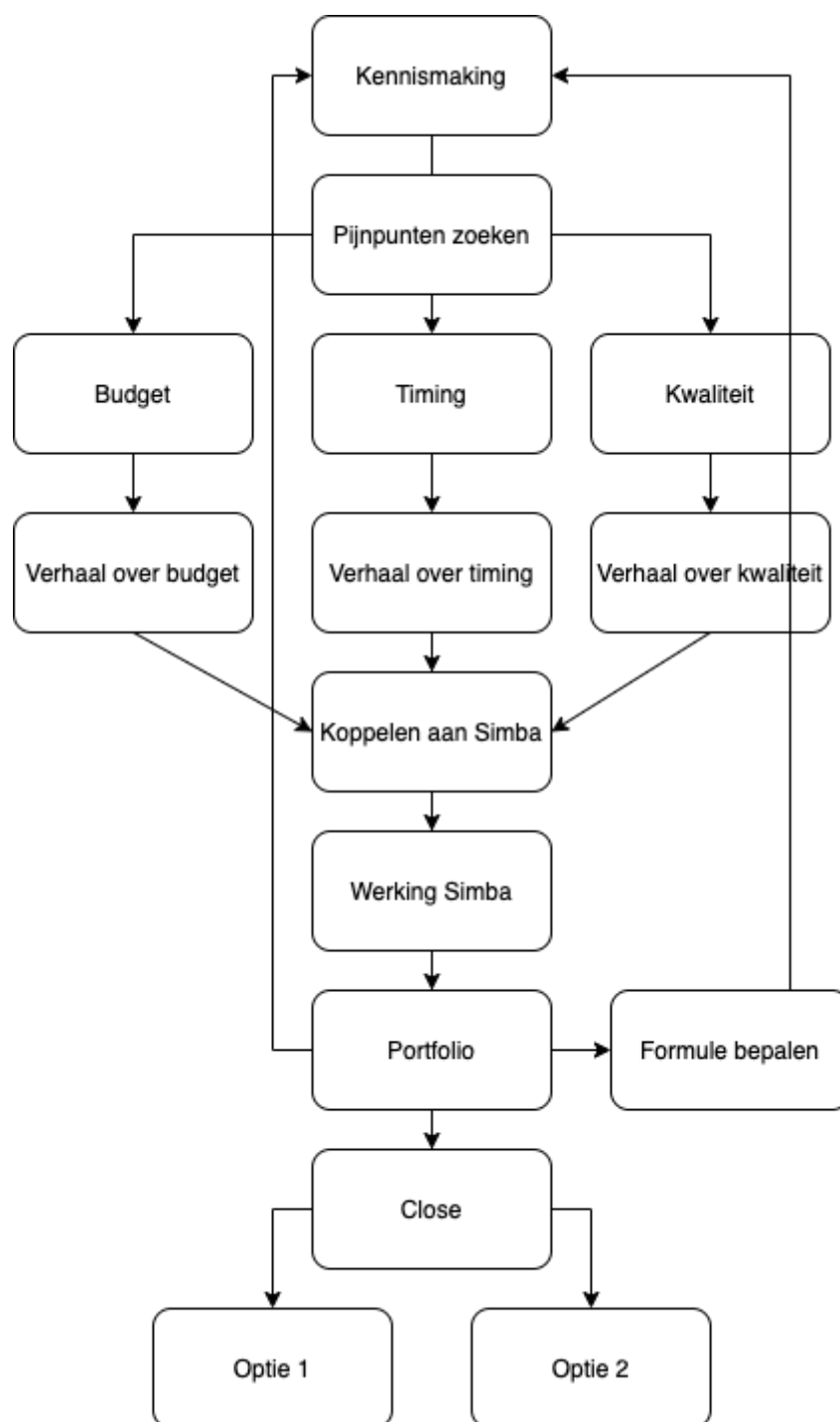
Hier beginnen we met een verhaal over hoe Simba Service is ontstaan. Tijdens deze uitleg benoemen we de pijnpunten van de klant. Zo geven we hem het gevoel dat Simba Service de perfecte oplossing biedt voor het probleem van de klant dat hij zelf ook geïdentificeerd heeft.

Vervolgens wordt er uitgelegd hoe het systeem van Simba werkt. Aangezien er enorm veel mogelijkheden zijn, gaan we hier niet te diep op in. Maar we willen zo de klant toch al warm maken om het platform te gebruiken en hen nieuwsgierig maken naar extra functionaliteiten. Uit de ervaring die we hebben opgebouwd door deze "presentatie" te gebruiken merken we dat we niet tot in de diepte moeten gaan. Klanten stellen zelf vragen, waarop we dan verder in kunnen gaan.

Daarna gaan we over naar de voorbeelden: het portfolio. Je kan grafisch ontwerp niet verkopen zonder voorbeelden te laten zien. Bij elk onderdeel zijn er verschillende voorbeelden, ook buiten het interesseveld van de klant om te laten zien dan de mogelijkheden onbeperkt zijn. We blijven wel minder bij deze voorbeelden stilstaan.

De volgende stap is de verschillende formules uitleggen, zodat de klant weet wat mogelijk is. We leggen alle mogelijkheden uit, met de noden van de klant in het achterhoofd.

Ten slotte gaan we over naar het onderdeel waarbij we moeten *close*n. Hierbij geven we de klant de keuze tussen twee opties. Zo is de klant makkelijker geneigd om een keuze te maken die in lijn ligt bij wat wij willen. De klant krijgt de keuzes die eerder al werden uitgelegd. Optie één is een gratis ontwerp. Optie twee omvat twee weken testperiode waarbij de klant daadwerkelijk betaalt voor 2 weken. In de bijlage kan je de presentatie terugvinden (Bijlage 8.7).



6.7.3 Van prospect naar klant

Indien de prospect na de proefperiode geconverteerd is tot klant dan wordt hij of zij aan een bepaalde mailing toegevoegd. Zo blijft hij verbonden met Simba Service waardoor hij Simba Service meer en meer gebruikt. Het is de bedoeling dat de klant volledig op Simba Service kan en leert rekenen. Dit aan de hand van tips, designmogelijkheden, nieuwsbrief, enzovoort.

Wanneer een klant een wijziging doorvoert aan zijn formule dan is er, dankzij deze *mailing flows*, ook duidelijke communicatie met zowel de klant als Simba Service intern. Wanneer de klant zijn abonnement pauzeert, dan wordt dit ook duidelijk naar het Simba Service team gecommuniceerd en dan krijgt de klant een bevestiging. Daarop volgt een (maandelijkse) herinnering dat Simba Service nog bestaat en dat zijn account nog steeds aanwezig is. Aangezien het vele duurder is om nieuwe klanten te vinden dan bestaande te houden, is het cruciaal om diegene die het abonnement hebben gepauzeerd niet uit het oog te verliezen. We willen deze niet enkel niet uit het oog verliezen maar de stap om Simba Service opnieuw te gebruiken ook zo klein mogelijk maken.

Wanneer de Simba Service klant zich terug op "actief" zet, wordt zowel de projectmanager als de klant op de hoogte gebracht dat alles opnieuw actief staat. Op deze manier is er een duidelijk overzicht van wie actief is en wie niet.

Zo worden alle processen geautomatiseerd en blijven we top of mind bij de klanten. Dit is ook een proces dat werkt bij zowel tien klanten als 1000 klanten en kunnen we meegeven aan de franchisenemer.

6.7.3.1 Prospect wordt uiteindelijk geen klant

Wanneer na de proefperiode de prospect geen klant wordt, dan zal hij aan een mailing flow gekoppeld worden. Op deze manier vergeet de prospect Simba Service niet. Dit is belangrijk omdat er verschillende redenen zijn waarom de prospect geen uiteindelijke klant is geworden. Zo kan de prospect op dat moment niet financieel sterk genoeg staan om een investering te maken. Het is natuurlijk ook mogelijk dat zijn klantenbestand te klein is op dat moment. Maar het is wel echt belangrijk dat in alle scenario's Simba Service aanwezig is wanneer het nodig.

6.7.4 Klanten kenmerken

Op het vorige platform was er geen functie om de klanten op een juiste manier te kenmerken (naast dit er manueel bij te zetten). Dit heeft tot gevolg dat de designers niet weten tot welke categorie de klant behoort. In het nieuwe platform zullen er dus verschillende opties aanwezig zijn om dit in één oogopslag duidelijk te maken voor de designers. De verschillende categorieën zijn de volgende:

- Proefperiode
 - Gratis design - binnen de week aanvragen
 - Na twee weken opzegbaar
- Actief
- Gepauzeerd
- (3 betalingen gemist - contact opnemen met Project Manager)

En vervolgens ook in welk pakket de klant (toekomstig) zit.

- "Welp"-pakket
- "King"-pakket
- "Savanne"-pakket

Zo kunnen de designers zich volledig focussen op het werk dat zij hebben en moeten ze niet met de logistieke en administratieve kant bezig zijn. De projectmanager moet deze zaken overnemen. Hier zit de verbetering in het feit dat het voor iedereen op elk moment duidelijk is welke klant actief is en welke niet.

6.8 Hoe maken we Simba Service persoonlijker?

6.8.1 Designer voorstellen / Meet your designer

Er is een pagina nodig, eventueel in het platform (of via mail) waar de designer zich kort voorstelt om er toch een persoonlijke *touch* in te steken. Zo maakt Simba ook duidelijk dat er mensen achter het systeem zitten. Dit zorgt voor persoonlijke mogelijke service terwijl er toch een duidelijke structuur achter zit.

6.8.2 Simba voorstellen via een filmpje

Wanneer een klant wil opstarten of meer informatie vraagt, dan sturen we een filmpje mee in de mail. Dit filmpje stelt kort het team voor om te laten zien dat er ook effectief mensen achter Simba zitten. Zo weet de klant dat zijn ontwerpen niet door een computer worden gemaakt of naar het buitenland worden gestuurd.

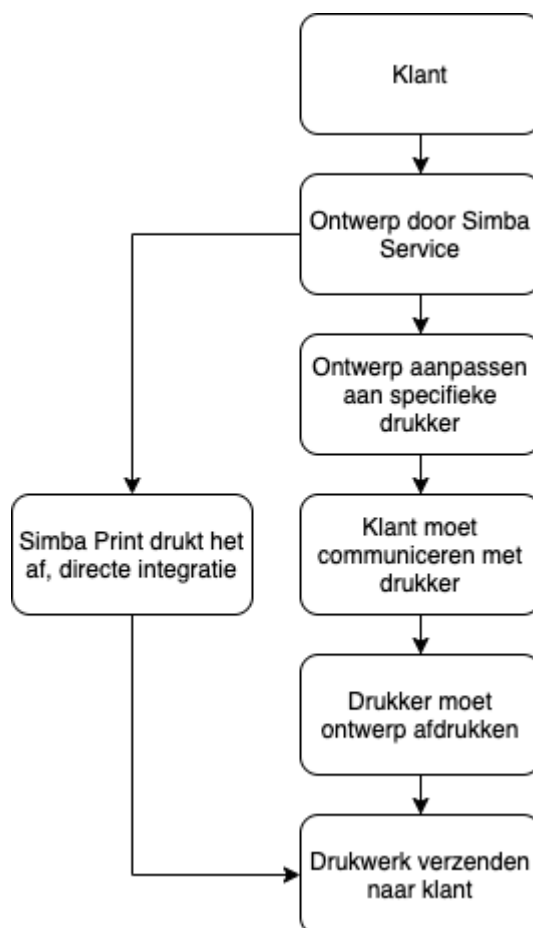
Er kunnen verschillende filmpjes gemaakt worden: een algemeen welkomstfilmpje en een filmpje om het designteam voor te stellen. Zo wordt het persoonlijke en menselijke aspect van Simba Service nogmaals benadrukt.

6.9 Simba Print

De volgende stap, na het ontwerp, is het afprinten van dit ontwerp. Simba Service werkte samen met een partner om drukwerk te leveren. Brengen we dit samen, dan kan je bij Simba Service terecht voor al jouw ontwerpen én drukwerk.

Daarom hebben we Simba Print in het leven geroepen. Mensen kunnen alles laten afdrukken wat ze willen: eigen ontwerpen of ontwerpen die door Simba Service zijn ontworpen. De partner waar Simba Service mee samenwerkt, kon helpen bij het opzetten van een website zodat iedereen via die weg drukwerk kon bestellen. Het grote verschil met Simba Service en andere printwebsites is het gevarieerde aanbod. De partner van Simba Service kan alles leveren van PoS-materiaal (Point of Sale) en carwraps tot visitekaartjes. Dit is iets dat we extra in de kijker willen zetten. Bovendien zorgt dit voor een extra inkomstenbron. Zo neemt Simba Service een bepaalde marge (30%) op al het drukwerk dat via onze website verloopt.

Wanneer Simba Service uitbreidt naar andere landen, kan het drukwerk nog altijd via deze website lopen. Zo bereiken we dezelfde markt met twee verschillende diensten. We bereiken deze markt door het huidige (en toekomstige) cliënteel van Simba Service aan te schrijven en de printservice kenbaar te maken.



6.10 Conclusie verbeteringen – Interne werking

Voordat Simba Service uitbreidt naar Nederland is het belangrijk dat het huidige concept voldoende meerwaarde biedt en een duidelijke boodschap brengt. Na het bekijken van de oorspronkelijke werking hebben we een aantal zaken toegevoegd die extra waarde en inkomsten binnenbrengen. Zo zijn de pijlers aangepast zodat ze een duidelijke boodschap brengen en waarde creëren, zoals toegepast op het derde pakket en de Simba Print. Ook werden de huidige processen grondig bekeken en aangepast. Zo is er nu ook een directe integratie met het CRM-systeem en bepaalde mailing-flows.

De profilering van Simba Service werd duidelijker afgebakend door middel van een uniforme demopresentatie. Deze presentatie zorgt voor een duidelijke opbouw die een bepaalde salesfunnel creëert om zo de klant in de juiste richting te sturen. Dit vergemakkelijkt de uitbreiding naar Nederland. In de toekomst zullen er nog veranderingen en bijstellingen doorgevoerd worden, maar op deze manier is het fundament al gelegd.

Simba Service		Oorspronkelijk	Na verbetering
Missie Visie			
	Duidelijke waarden	Nee	Ja
Product offer			
	Aantal formules	2	3
	Scope of Service afgebakend	Nee	Ja
Website			
	Portfolio pagina	Nee	Ja
	Uitleg werking	Nee	Ja
Sales			
	Organische groei	Ja	Ja
	Google ads	Ja	Ja
	Facebook ads	Ja	Ja
	Duidelijke sales funnel	Nee	Ja

	Vaste demo structuur	Nee	Ja
	Opvolging systemen na demo	Nee	Ja
	Cold mailing	Nee	Ja
Klanten			
	Duidelijke opvolging	Nee	Ja
	Kunnen kenmerken	Nee	Ja
Platform			
	Platform om design aan te vragen	Ja	Ja
	Zelfsturend	Nee	Ja
	Designer persoonlijk voorstellen	Nee	Ja
	Merk Profielen	Nee	Ja
	Cloud opslag	Nee	Ja
	Dashboard	Nee	Ja
Cross selling			
	Simba Print	Nee	Ja

Zoals vermeld, zijn er verschillende optimalisaties doorgevoerd om Simba Service beter te profileren en beter in de markt te zetten. Zo zijn de pijlers (missie/visie) vanaf nu duidelijk omschreven en maken ze de meerwaarde duidelijk. De formules zijn uitgebreid om de formule waar de meeste marge wordt opgenomen aantrekkelijker te maken. Er is binnen elke formule afgebakend wat mogelijk is en wat niet. Zo is er geen discussie mogelijk en komt Simba Service professioneler over.

De website is herschreven waardoor het nu duidelijker is wat Simba Service exact doet. Ook wordt er duidelijk uitgelegd hoe Simba Service werkt aan de hand van een eenvoudig stappenplan. Aan de hand van een portfolio maken we duidelijk welke ontwerpen wij effectief gemaakt hebben om de (toekomstige) klant een beter zicht te bieden op de mogelijkheden en de kwaliteit van Simba Service.

Ook de manier van klanten werven is geoptimaliseerd. Er wordt nu gewerkt met gerichte campagnes. Zo wordt er nog steeds online geadverteerd op diverse kanalen

(zoals facebook ads, google ads, LinkedIn ads, ...), maar worden leads ook beter opgevolgd. Zo worden verzamelde e-mailadressen ook effectief gebruikt, onder andere om aan cold-mailing te kunnen doen. We volgen klanten of prospects op en zorgen ervoor dat Simba Service nooit ver weg is en de drempel om Simba Service (opnieuw) te gebruiken zo klein mogelijk is. Op deze manier kan men op een efficiënte manier klanten werven.

De demopresentatie is gedefinieerd en wordt consistent gebruikt. Dit zorgt voor uniformiteit en maakt het proces toekomstgericht.

Het nieuwe platform geeft meer inzicht dan het vorige platform. Het is nu voor het Simba Service altijd duidelijk welke elementen er aandacht vereisen. Ook heeft de klant meer functionaliteiten. Hij kan meerdere merkprofielen toevoegen en alle zijn bestanden zijn raadpleegbaar. Alles is duidelijk voor zowel de klant als voor Simba Service aan de hand van een dashboard. Op deze manier wordt Simba Service in de markt gezet als persoonlijk en efficiënt.

Ten slotte is er een nieuw product: Simba Print. Simba Print geeft de mogelijkheid om aan cross selling te doen. Zo heeft Simba Service een extra inkomstenbron en bieden zij een bredere service aan.

Mits aan voorgaande voorwaarden is voldaan, kan Simba Service schalen. Alle processen en systemen kunnen onmiddellijk doorgetrokken worden naar Simba Service Nederland en in latere fase ook naar andere landen, mits vertaling.

7 HET FRANCHISE MODEL

Bij een franchisemodel hebben we een eigenaar van een bedrijf (de franchisegever) die zijn businessmodel, naam en werkwijze doorgeeft aan een franchisenemer in ruil voor een vergoeding. Deze vergoeding kan eenmalig zijn, maandelijks of een combinatie van beide. Zo kan de franchisenemer genieten van het businessmodel met alle processen en werking.

De franchisenemer opereert onder dezelfde naam van de franchisegever en kan door zijn bedrijfsactiviteit winsten maken. Deze winsten zijn ook voor de franchisenemer die er ook baat bij heeft dat zijn onderneming rendabel is. De franchisegever krijgt in ruil meer naamsbekendheid en een vergoeding. Deze vergoeding kan een opstartvergoeding zijn of een maandelijks vergoeding, berekend op de omzet. Een combinatie van beide is ook mogelijk. Zo is het gebruikelijk dat de franchisegever verschillende franchisenemers zoekt of heeft voor verschillende regio's. Zo heeft elke regio zijn eigen franchisenemer en eigen vertegenwoordiging.

Het is belangrijk om te vermelden dat er altijd een aantal voorwaarden zijn waaraan de franchisenemer zich moet houden. Zo kan de franchisenemer ook investeringen doen om het bedrijf te laten groeien. Er is kapitaal voor uitbreidingen en marketing. Dit alles maakt het franchisemodel een gunstige methode (voor alle partijen) om een bedrijf (internationaal) te laten groeien.

7.1 Voordeel van lokalisering

Wanneer men de buitenlandse markt wil verkennen, is het cruciaal om iemand te hebben die deze markt goed kent. Werk je met iemand lokaal dan is de kans groot dat deze de markt goed kent. Natuurlijk is het cruciaal om naar de kwalificaties van deze franchisenemer te kijken. Een van de belangrijkste kwalificaties van een franchisenemer binnen het "Simba Service"-model is het netwerk omdat het een goede basis kan zijn voor een internationale opstart.

Het eerste land dat Simba Service wil verkennen is Nederland. Als er iets fout loopt, dan is het noodzakelijk dat alles goed gedocumenteerd wordt zodat alles geanalyseerd kan worden en dezelfde fouten in de toekomst vermeden kunnen worden.

7.2 De zoektocht naar een lokale franchisenemer in Nederland

Na een post op LinkedIn boden zich verschillende kandidaten aan, waarmee een meeting is belegd. Daarin bekijken we de beste kwalificaties en zoeken naar iemand die (na een bepaalde periode) Simba Service Nederland zelfstandig kan besturen.

Na een aantal mensen gesproken te hebben, zijn we terechtgekomen bij één kandidaat. Ondertussen zijn alle opvolggesprekken ook met deze kandidaat gevoerd. We hebben voor een kandidaat gekozen die ook een marketingbureau heeft. Hij geeft ook les aan het WUR (Wageningen University & Research) en aan de universiteit van Maastricht en doceert in de domeinen die gerelateerd zijn aan marketing, digital en innovatie.

7.2.1 Kandidaat kwalificeren

Simba Service heeft nood aan een franchisenemer met een eigen netwerk. Iemand uit het eigen netwerk kan de start met Simba Service vergemakkelijken. Via een onderbouwd netwerk is het gemakkelijker om connectie te maken.

Bovendien is het een enorme duw in de rug wanneer Simba Service Nederland connectie legt et iemand heeft die bekend is met de sector. Zo kent hij de gevarezone en groeimogelijkheden in deze sector. Zijn volledige profiel kan je terugvinden in de bijlage (Bijlage 8.8).

7.3 De ideale franchisenemer volgens Nick Boury

Nick Boury is het hoofd van het grootste franchiseplatform van België, hij helpt franchisegevers aan franchisenemers. Bovendien zorgt hij ook voor de begeleiding van de franchisegever zodat deze een succesvolle franchise kunnen uitbouwen.

Volgens Nick Boury is de franchisegever afhankelijk van de franchisenemer om het businessmodel succesvol maken. De ideale franchisenemer zou dan ook iemand zijn die voornamelijk uitvoerend is en minder ondernemend. Hij beschreef het als een "A"-student: iemand die zich heel hard kan inzetten, nood heeft aan structuur en volgens het boekje handelt. Het is cruciaal om iemand te vinden die een goede naam heeft en geen "hobbyist" die dat er na X aantal tijd mee wil stoppen. Ten slotte is het ook essentieel dat de franchisenemer kapitaalkrchtig is om de opstart te kunnen waarmaken.

7.4 Cultuur

De gekozen kandidaat woont en werkt in de regio van 's-Hertogenbosch. Hij heeft connecties met Amsterdam en Eindhoven en kan fungeren als brug tussen de verschillende regio's aangezien er regionaal verschillen zijn op val van cultuur en gewoontes.

De kandidaat heeft reeds verschillende projecten in België achter de rug. Tijdens de gesprekken werd duidelijk dat hij kan schipperen tussen de Belgische en Nederlandse manier van communiceren. Zo heeft hij de Nederlandse directheid, maar zoekt hij naar een compromis, wat typisch Belgisch is. Exact om deze reden is er een algemene consensus tussen Are Agency en mezelf dat deze kandidaat geschikt is om de eerste stap naar Nederland te zetten.

7.5 Kosten

Door de vaste en variabele kosten in kaart te brengen, kunnen we de te nemen stappen bepalen in functie van de groei van om Simba Service Nederland. Komen er 100 klanten bij, dan moeten er (ongeveer) 10 designers bijkomen. Daarom moet er rekening gehouden worden met de schaalbaarheid van Simba Service

7.5.1 Vaste kosten

De vaste kosten per maand zijn:

- Boekhoudprogramma
- CRM-programma + planningstool
- Reclame (Facebook, Adwords, ...)
- Stock bibliotheek

7.5.2 Variabele kosten

De variabele kosten per maand zijn:

- Huur gebouw
- Verzekeringen
- Ereloon sociaal secretariaat
- Dropbox
- Gsuite
- Adobe Systems Software
- Active Campaign Simba
- Calendly

7.5.3 Loonkosten

Een senior designer krijgt een brutoloon van €3500 terwijl een de projectmanager (die alles overziet en ook de sales doet) ook een brutoloon van €3500 krijgt.

7.5.4 Totale kosten

Er zijn maandelijks €1500 vaste kosten zijn en €750 variabele kosten per designer, bovenop de loonkost.

Kosten	Vaste kosten	1,500 €	
	Variabele kosten	750 €	pp
	Designer	3,500 €	pp
	Project Manager	3,500 €	

7.6 Inkomstenmodel

7.6.1 Simba Service als franchisenemer

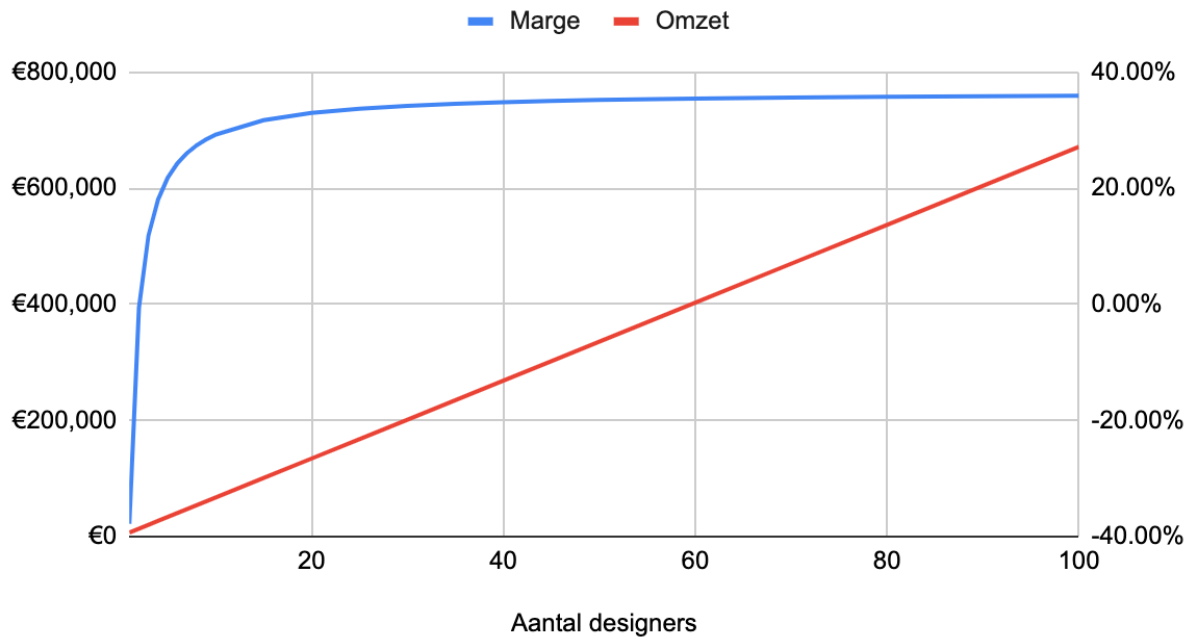
Er zijn drie verschillende pakketten en dus drie verschillende methodes om geld te verdienen. Om de marge te berekenen, werken we met gemiddeldes. Een designer kan 12 klanten bedienen die het "Welp"-pakket hebben. Diezelfde designer kan 8 klanten bedienen die het "King"-pakket hebben en 5 klanten in het "Savanne"-pakket. De gemiddelde loonkost van een designer is €4.250 terwijl hij tussen €7.188 en €7.995 opbrengt. De marge opbrengst varieert van €2.938 tot €3.745 per ontwerper.

Dit zorgt voor een marge tussen 40.87% en 46.84%, weliswaar wanneer de uren van de designer 100% factureerbaar zijn. In de realiteit zal dit ongeveer 90% zijn en dan varieert de marge tussen 36.79% en 42.16%. Wanneer men rekening houdt met stagiaires, dan is een designer wel 100% factureerbaar.

Pakketten		Hoeveelheid per designer	Inkomst en	Gem Loonkost	Marge	Inkoms t/Kost	Billable
Welp	599 €	12	7,188 €	4,250 €	2,938 €	40.87%	36.79%
King	899 €	8	7,192 €	4,250 €	2,942 €	40.91%	36.82%
Savanne	1,599 €	5	7,995 €	4,250 €	3,745 €	46.84%	42.16%
Gebruik per Designer	90%	Gemiddelde klanten per Designer	8.3				
Aantal designers	10	Gemiddelde prijs pakketten	1,032 €	winst	marge		
Totale Opbrengsten	67,125 €	Per maand		19,625 €	29.24%		

Met één designer in dienst is de marge -37.80%. We merken een kantelpunt bij 2 designers. Wanneer er 2 designers zijn, is de marge -0.56%. Dus tot dan is het businessmodel niet rendabel. Vanaf 3 designers is de marge 11.86%. Dit stijgt exponentieel tot 15 designers waarbij de marge rond 30% ligt. Dit blijft gradueel groeien: stijgt het aantal designers, dan stijgt de omzet.

Marge and Omzet



Het is opvallend dat vanaf 20 klanten de marge minimaal stijgt tegenover de omzet. Daarom is het belangrijk om ook nog andere inkomstenbronnen te integreren. Daarom heeft Simba Service een nieuw inkomstenluik voorzien, namelijk Simba Print. Simba Print zal ondersteuning bieden voor Simba Service. Zo kunnen klanten (en niet-klanten) al het nodige drukwerk via Simba Service laten lopen. Zo kan Simba een totale aflevering realiseren, van ontwerp tot eindresultaat.

7.6.2 Simba Service als Franchisegever

Als franchisegever zijn er (in het algemeen) vier mogelijkheden om inkomsten te genereren. Eerst en vooral wordt er een opstartvergoeding gevraagd die dient om de eerste kosten te dekken.

Vervolgens zijn er drie verschillende manieren om doorlopende inkomsten te genereren:

1. Royalties
2. Product Verkoop
3. Technologie

Bij royalties wordt er een vast percentage op de omzet genomen van de franchisenemer. Dit percentage ligt meestal tussen de 0% en de 35%. Voor Simba Service zouden we dit opsplitsen in de volgende onderdelen: als royaltyvergoeding zou Simba Service 5% aanrekenen op de omzet (vanaf 10 klanten) zodat de franchisenemer in de opstartfase met minder kosten zit. Aangezien marketing essentieel is, moet Simba Service vast samenwerken met een digital marketing agency. Dit digital marketing agency zorgt voor de marketing voor alle onderdelen van Simba Service. Simba Service België rekent hiervoor op 7,5% van de omzet. Dit is een extra kost voor de franchisenemer, maar de marketing wordt wel voor hem gedaan.

Aangezien Simba Service een servicebedrijf is, zijn er geen 'letterlijke' producten, de nieuwe bedrijfsactiviteit van Simba Print echter wel. Zoals eerder aangehaald neemt Simba Service (België) 30% op alle producten die worden besteld via Simba-print.com.

Ten slotte bekijken we het technologie aspect. Simba Service (België) levert alle technologische ondersteuning om op te starten. Dit omvat het platform waarop alle communicatie met de klant en alle ontwerpaanvragen gebeuren; de opslag van bestanden; serverkosten; de website, in dit geval Simba Service Nederland; ActiveCampaign en alle systemen en processen die erbij horen. De processen en systemen zijn voornamelijk mailing flows en de opvolging systemen. Voor gebruik van het platform en de opstart van de systemen wordt er €4.000 gerekend voor de opstartkost en 3,5% op de omzet.

7.7 Groei realiseren

Simba Service Nederland is de eerste vestiging van Simba Service België en fungeert als testcase. Simba Service België verkent eerst de Nederlandse markt op projectbasis. Aangezien Simba Service Nederland de eerste franchisenemer is, moet dit proces op punt staan en na ingebruikname geëvalueerd worden. Om Simba Service internationaal te laten groeien werkt een franchisemodel voor alle betrokken het best. Zo zijn de risico's en kosten verdeeld, maar ook de winsten.

7.7.1 Projectbasis

In de eerste fase zou er op projectbasis gewerkt worden om de opstart voor beide partijen zo eenvoudig en veilig mogelijk te maken. Duidelijke afspraken zijn noodzakelijk. De eerste stap is de opstartkosten beschrijven: Wat is er nodig om de start van Simba Service Nederland te financieren. Aangezien er in eerste instantie op projectbasis gewerkt zal worden, zal er een alternatieve regeling getroffen worden.

In dit project zal een zachtere opstartfase zijn dan voor de andere toekomstige franchisenemers. De opstart zal meer gericht zijn op het behalen van prestaties dan op de initiële inleg van de opstartkosten. Op deze manier zal de franchisenemer ook beter begeleid worden. Om dit te kunnen vormgeven moet er een concreet beeld zijn van de opstartkosten wanneer het niet op projectbasis zou zijn.

In het begin zal Simba Service Nederland terugvallen op Simba Service België om de ontwerpen te maken, weliswaar tot 8 klanten. Vanaf 8 klanten kan Simba Service Nederland zijn eerste ontwerper aannemen en is de werking niet verlieslatend, zoals eerder besproken. De loonkost van de projectmanager is hierbij inbegrepen.

Concreet ziet de opstart van Simba Service Nederland dus als volgt uit:

7.7.1.1 Fase 1: Voorbereiding

Allereerst starten we met het gereedmaken voor de marktintroductie, dat wil zeggen:

Praktisch:

- Werkend platform voor Simba Service Nederland
- Duidelijke afspraken samenwerking tussen België en Nederland BV
- Oprichting BV in Nederland & inschrijven adres in Nederland
- Licenties voor Nederland

Marketing:

- Inrichten SEO-optimalisatie voor de website van Simba Service Nederland
- Inrichten online B2B leadgeneratie-opties (adverteren voor Simba Service Nederland)
- Uitwerken creatief marketingconcept voor een latere campagne.

In deze fase zal Simba Service Nederland zich inschrijven in een lokaal subsidieprogramma om extra kapitaal te genereren voor de volledige uitrol. Ondertussen zal Simba Service België bij de FIT (Flanders Investment and Trade) een subsidiedossier aanvragen om de onkosten te dekken (verplaatsingen naar Nederland). Zo stomen we Simba Service Nederland volledig klaar om de verdere uitrol te bewerkstelligen.

7.7.1.2 Fase 2: Soft launch (projectbasis)

We starten met de introductie van Simba Service Nederland via:

- Het persoonlijk netwerk van de franchisenemer;
- gratis publiciteit (via Presscloud, ...)

De belangrijkste doelstelling van deze fase is het verkrijgen van tractie in de Nederlandse markt en verdere ervaring opdoen met marketing & sales, de dynamiek van het platform en de business case in het algemeen. Zo onderzoeken we of de Nederlandse markt klaar is voor een vernieuwende methode om grafisch werk aan te leveren. De franchisenemer heeft hierbij alle vrijheid om te zien hoe alles werkt.

7.7.1.3 Fase 3: Grootschalige uitrol van Simba Service in Nederland

Op basis van de inzichten en aanscherpingen in fase 2, zullen we in deze fase campagne voeren via meerdere kanalen met als doel de naam van Simba Service bekend te maken in Nederland en marktaandeel te verwerven voor de propositie 'Design as a service'. In deze fase gaat de effectieve grootschalige uitrol van Simba Service Nederland in actie.

In deze fase zal er ook actief (financieel) ingezet worden op marketing. Hiervoor moet de franchisenemer zich daadwerkelijk verbinden aan Simba Service Nederland als zaakvoerder en Simba Service België moet bevestigen of deze geschikt is.

7.8 Opstartkosten

Hieronder beschrijven we de essentiële opstartkosten die gemaakt moeten worden om Simba Service te kunnen opstarten.

Opstart	<i>Onderdeel</i>	Kost
Designer	Totaal	€14,340
	x2	
	<i>Laptop</i>	€2,500
	<i>Maandkost per designer</i>	€4,250
	<i>Adobe (6M)</i>	€420
Marketing		
	<i>Opstart</i>	€7,500
Platform		
	<i>Omvorming + website</i>	€4,000
Begeleiding		€5,000
Reserve		€7,500

Om een franchise op te starten is het belangrijk dat er snel geschakeld kan worden dus bepaalde kosten. Om een designer aan te nemen wordt er gerekend op een kost van ongeveer €4.250 (€3500 loonkost + €750 variabele kost) per ontwerper. Het is belangrijk om direct rendabel te kunnen opstarten. Zoals eerder aangehaald is het businessmodel pas rendabel bij twee ontwerpers. Daarom is het de bedoeling dat deze kost al wordt voorzien. Vervolgens heeft een designer of ontwerper een laptop en software nodig. Voor de laptop komt dit neer op €2500 en voor de ontwerpsoftware op €420 voor een periode van 6 maanden. Wanneer men alles samen optelt, komen we uit op **€14.340** voor twee ontwerpers (totale kosten).

Aangezien de marketing via een partner van Simba Service België zal verlopen, vraag dit ook een opstartkost. Voor de lancering in Nederland wordt er een budget voorzien van €7.500, met als doel in een versneld tempo een impact te kunnen maken. Deze

marketingkost is deel van de initiële kost en niet voor het verdere verloop van de marketingactiviteiten.

Voor het platform en de website wordt er €4.000 voorzien. Dit omvat een extra versie van het platform, de website en ActiveCampaign met alle systemen en processen voor Simba Service Nederland.

Daarnaast zal Simba Service België tijdens de opstarttijd vrijmaken om Simba Service Nederland te begeleiden. Voor deze begeleiding rekenen we €5.000 om alles in goede banen te leiden. Dit budget dient niet om winst te maken, maar om alle onkosten te dekken die Simba Service België maakt om Simba Service Nederland bij te staan.

Ten slotte wordt er ook van de franchisenemer verwacht om een bepaalde reserve opzij te zetten. Dit budget dient, naast de begeleiding, voor onvoorziene omstandigheden.

7.9 Verantwoordelijkheden

Het is de verantwoordelijkheid van de franchisenemer om Simba Service in zijn eigen land te leiden. De franchisenemer heeft er persoonlijk baat bij als Simba Service in zijn regio een succes wordt omdat zijn verloning hiervan afhangt. Zo opereert de franchisenemer als zaakvoerder van Simba Service in die regio.

Aangezien Simba Service België een aandeel heeft in Simba Service Nederland is de franchisenemer verplicht maandelijks op volgende punten te rapporteren aan Simba Service België:

- Hoeveelheid klanten per pakket;
- Aantal nieuwe klanten per pakket;
- Omzet;
- Aantal ontwerpers/designers;
- Churn rate;
- Totaal aantal projecten;
- Per ontwerper/designer hoeveel ontwerpen deze heeft afgewerkt;
- Totaal aantal projecten;
- Gemiddelde tijd die nodig is per project;
- Hoeveel klanten naar Simba-Print gestuurd;

Het merendeel van deze gegevens kunnen automatisch uit het platform gehaald worden, maar het is toch belangrijk voor Simba Service België dat de franchisenemer bewust deze cijfers bekijkt en bestudeert. Op deze manier kan hij de data nuanceren en kort op de bal spelen wanneer iets de verkeerde richting uitgaat. Deze data zijn belangrijk om de groei van Simba Service te monitoren en te kunnen bewerkstelligen.

De grootste verantwoordelijkheid van de franchisenemer is het bewaren en bewaken van het businessmodel van Simba Service. Het is niet toegestaan om andere activiteiten of services aan te bieden dan diegene die het moederbedrijf heeft omschreven. Zo moet de franchisenemer zich beperken tot het aanbieden van de mogelijkheden die in het platform zelf verwerkt zitten. Ziet de franchisenemer extra opportuniteiten, dan mag hij niet op eigen initiatief extra bedrijfsactiviteiten toevoegen. Hij kan in dialoog gaan met de franchisegever, maar de eindbeslissing ligt steeds bij de franchisegever.

7.10 Nederlands BV

Er zal een Nederlandse BV opgericht worden voor Simba Service Nederland De aandelenverhouding van deze BV zal 50% voor de franchisenemer en 50% voor de franchisegever zijn. Op deze manier hebben beide partijen er belang bij dat Simba Service Nederland een succes wordt, mits duidelijke afspraken.

Ook de voorwaarden voor het beëindigen van het contract van de franchisenemer worden bepaald. Op basis van een standaardformulier wordt het concept van *good en bad leaver* besproken.

7.10.1 Good Leaver

In de bijlage staat de *good leaver* volledig beschreven. Dit document dient om te bekijken wat er moet gebeuren als de franchisenemer wil stoppen met het uitbaten van de franchise. Dit document bepaalt welke stappen er ondernomen moeten worden om dit te regelen. Dit document is opgesteld door Ruben Baestaens, mijzelf (Indy Vanbeveren) en Road 21.

Het doel van de *good leaver* is om te bepalen wat er moet gebeuren als de franchisenemer er mee wilt stoppen, dit op een goede verstandhouding. (Bijlage 8.9)

7.10.2 Bad Leaver

In de bijlage staat de *bad leaver* volledig beschreven. Dit document dient om te bekijken wat er moet gebeuren als de franchisenemer wil stoppen met het uitbaten van de franchise. Dit document bepaald welke stappen er ondernomen moeten worden om dit te regelen. Dit document is opgesteld door Ruben Baestaens, mijzelf (Indy Vanbeveren) en Road 21.

Het doel van de *bad leaver* is om te bepalen wat er moet gebeuren als de franchisenemer er mee wilt stoppen, dit op een slechte verstandhouding. (Bijlage 8.13)

7.11 Verloning van de franchisenemer

7.11.1 Loon

In eerste instantie was het de bedoeling dat de franchisenemer zich inkoopt, maar omdat er eerst op projectbasis gewerkt wordt, zal Nederland een ander scenario kennen. Zo is het de bedoeling dat de franchisenemer zich volledig profileert zoals de zaakvoerder van Simba Service Nederland met de besproken verantwoordelijkheden.

De eerste 10 klanten zullen uit de franchisenemer zijn eigen netwerk komen om zo een stevig fundament te leggen voor Simba Service Nederland. Vanaf 10 klanten zal er een onkostenvergoeding voorzien worden om de onkosten van de franchisenemer te dekken.

Om de franchisenemer te motiveren, zou hij een deel van zijn aandelen kunnen verwerven door prestaties. Aangezien hij maximum 50% kan verwerven van de Nederlandse BV, zou 20% van deze 50% te verwerven zijn door prestaties. Deze 20% zou te verdienen zijn per 5%. Om deze 5% te verkrijgen moet hij 20 klanten aanbrengen. Op deze manier kan hij 20% van de aandelen verwerven als hij in totaal 80 klanten aanbrengt. De overige 30% kan verworven worden door het aankopen van deze aandelen, mogelijks met een achtergestelde lening.

Zo kan de franchisenemer zich trapsgewijs inwerken in Simba Service Nederland, terwijl hij te allen tijde als zaakvoerder kan functioneren. Het grote voordeel van deze constructie is dat de franchisenemer een deel van de aandelen kan verwerven door geleverde prestaties. Dit is voordeliger dan iemand extra in loonverband aan te werven. Zo groeit de franchisenemer mee met Simba Service Nederland en is hij gemotiveerd om Simba Service Nederland te doen groeien.

7.11.2 Aandelen

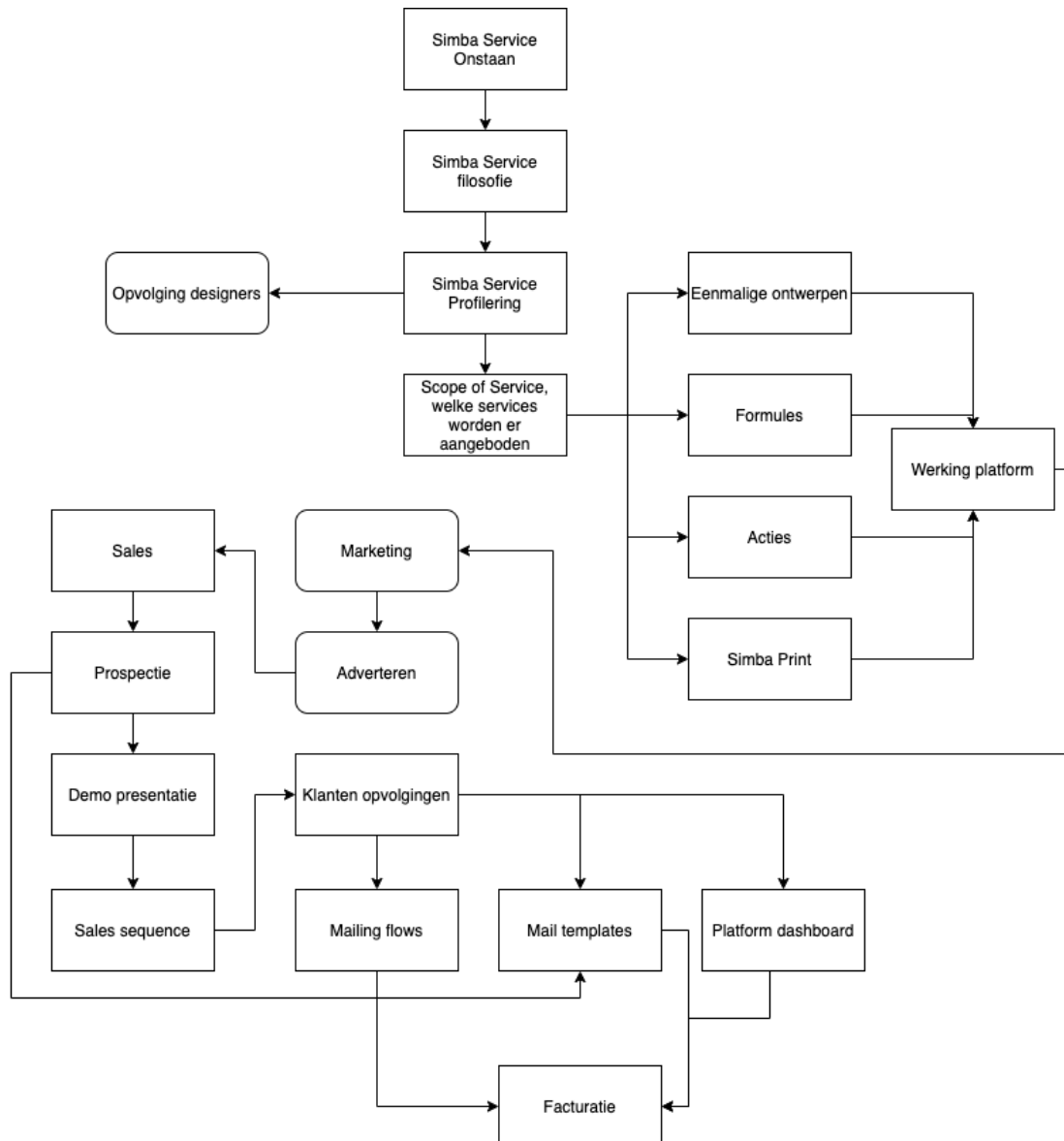
Oorspronkelijk was het de bedoeling dat de franchisenemer zijn deel van de aandelen zou aankopen en zich dus inkocht in Simba Service Nederland. De situatie voor Simba Service Nederland is anders, aangezien er voor de eerste internationalisering op projectbasis zal gewerkt worden. Zo kan men de situatie op tijd en stond evalueren en Simba Service België mee met Simba Service Nederland laten groeien. Zoals eerder besproken is het belangrijk dat zowel Simba Service Nederland als België aandelen hebben in de Nederlandse BV. Op deze manier is het van belang voor beide partijen om Simba Service Nederland te laten groeien. Dit is ook de reden dat zowel de franchisenemer als de franchisegever elks 50% van de aandelen bezitten.

In het contract wordt afgesproken hoe om te gaan met bepaalde situaties om conflicten te allen tijde te kunnen oplossen. Dit werd ook al aangehaald in de *good en bad leaver*.

7.12 Inhoud van de training

Voor Simba Service Nederland effectief kan opstarten (al is het in fase 2), moet de franchisenemer de volledige werking van Simba Service begrijpen en weten hoe hij zich moet profileren naar de klanten toe. Zo is het cruciaal dat de franchisenemer exact weet welke bedrijfsactiviteiten hij mag uitvoeren en welke niet. Het is belangrijk dat hij zich aan zijn verantwoordelijkheden houdt.

Omdat het cruciaal is dat de franchisenemer alle processen en systemen begrijpt en ondersteunt, staat hier ook een budget tegenover. De werking verloopt als volgt:



Deze stappen moeten doorlopen worden en zullen volledig uitgelegd worden aan de franchisenemer, inclusief hoe hij zijn franchise moet opschalen, meer en meer designers kan aannemen, en uiteindelijk Simba Service Nederland kan doen groeien.

BESLUIT

Toen ik bij Simba Service binnenkwam, was er een heel mooi fundament gelegd dat steunt op een uniek concept. Ik zag een concept dat een sector, die al enkele jaren onveranderd is gebleven, volledig kan veranderen door professioneel grafisch werk toegankelijk te maken voor elke ondernemer, rekening houdend met verschillende budgetten. Voor elke vraag is er een oplossing: van klein tot groot pakket, van eenmalige tot wederkerige opdrachten.

Simba Service is nu een bedrijf met een duidelijke boodschap en duidelijke waarden. Het is duidelijk waar het bedrijf voor staat en wat ze leveren. Dit komt niet enkel terug in de communicatie maar ook in de interne werking van het bedrijf. Er is nu een projectmanager om alles in goede banen te leiden. Dit zorgt ervoor dat iedereen de juiste focus heeft en dat de ontwerpers zich enkel en alleen moeten bezighouden met ontwerpen.

Vervolgens zijn alle interne processen en systemen onder handen genomen, met focus op de structuur achter bepaalde systemen. Zo is er heel wat geautomatiseerd. Ook de website en het platform hebben een upgrade gekregen met extra functionaliteiten. Dit alles zorgt voor een optimalisatie van de interne werking en de klantenervaring.

Verder is uitgedacht hoe Simba Service als franchisegever zou functioneren in samenwerking met een kandidaat-franchisenemer. Deze franchisenemer werd geselecteerd uit verschillende kandidaten. Samen met deze kandidaat werden alle structuren en constructies uitgedacht en duidelijke afspraken gemaakt. Jammer genoeg is dit niet uitgemond in een samenwerking door een verschillende visie omtrent verloning.

Ten slotte kunnen we concluderen dat Simba Service enorm gegroeid is de laatste maanden, zowel wat de interne organisatie betreft, als de externe perceptie. De verdubbeling van het klantenbestand is een direct gevolg. Bovendien is Simba Service klaar om internationaal uit te breiden. Er liggen concrete constructies op tafel om dit in werking te stellen. Wanneer Simba Service België een geschikte franchisenemer vindt, kan er snel geschakeld worden.

Ik ben enorm tevreden op de verwezenlijkingen in dit project en dankbaar dat ik de vrijheid kreeg om mee aan de kar te trekken. De verdubbeling van het klantenbestand was de kers op de taart en bewezen de meerwaarde van het geleverde werk. De reorganisatie en optimalisatie wierpen hun vruchten af en daar kan ik alleen maar trots op zijn.

BRONNEN

Design Pickle. (2021). Design Pickle. <https://designpickle.com/>

DotYeti. (2021). Dotyeti. <https://www.dotyeti.com/>

Dyseno Homepage. (2021). Dyseno. <https://dyseno.com/nl/mission/>

FF exchange. (2021). FF exchange. <https://fddexchange.com/view-fdd-docs/lead-innovations-2021-fdd-franchise-information-costs-and-fees/lead-innovations-2021-fdd/>

Point Franchise. (2021). Point Franchise.
<https://www.pointfranchise.co.uk/articles/franchise-business-model-31/#:~:text=1.,in%20return%20for%20a%20fee.>

Probo printing. (2021). Probo.nl. <https://www.probo.nl>

Road21. (2021). Road21. <https://www.road21.be/>

SuperSide. (2021). SuperSide. <https://www.superside.com/>

8 BIJLAGEN

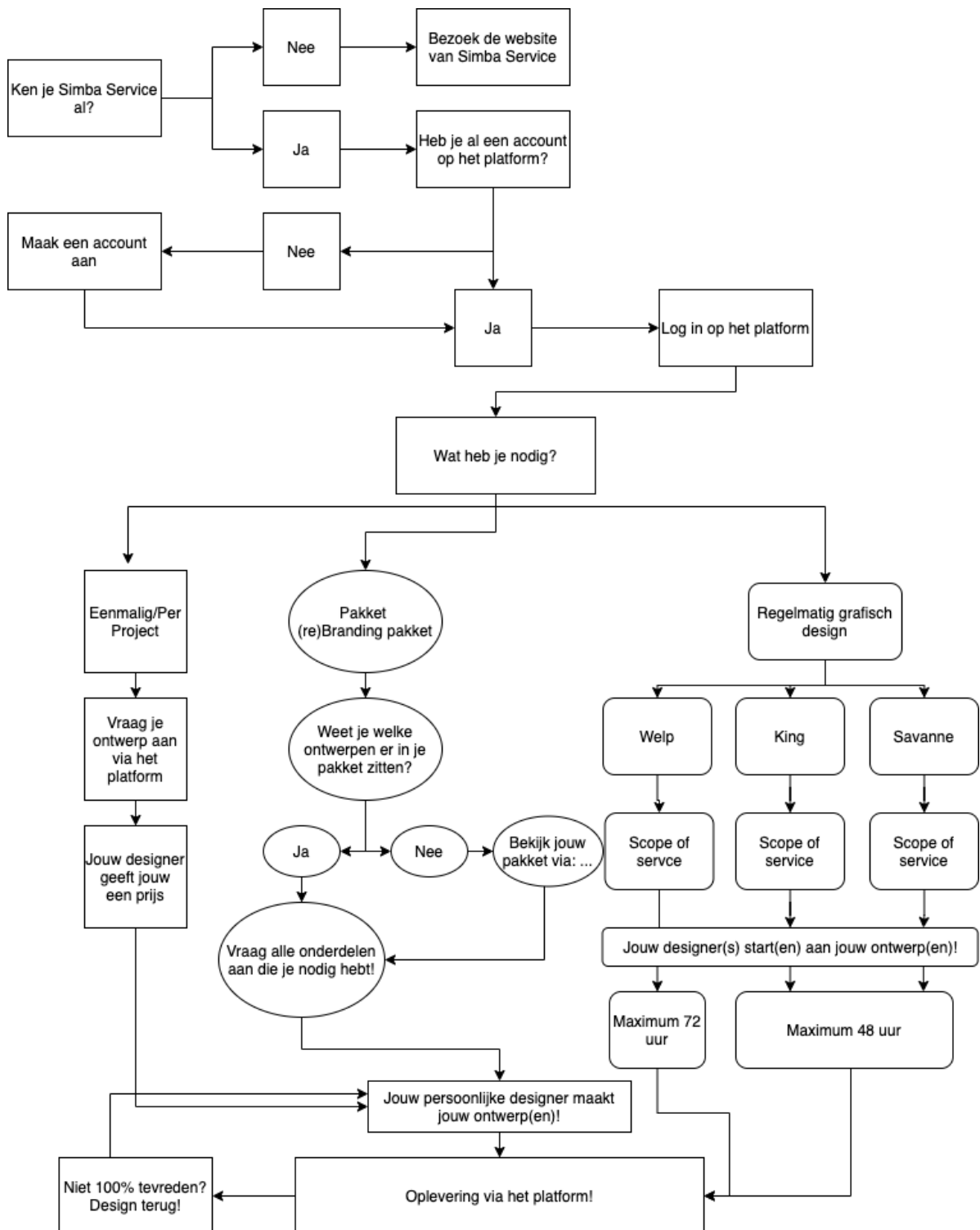
8.1 Voorbeeld Actie

Een concreet voorbeeld van een actie is het (re)branding pakket. In dit pakket zitten de volgende elementen:

- Logo
- Huisstijlgids
 - Lettertypes
 - Kleuren
 - Hoe gebruik ik deze?
- Visitekaartje
- Sociale Media post template
- Geanimeerde Story
- Email handtekening

Voor één vast bedrag krijg je al deze zaken die je kan laten ontwerpen op maat van jouw bedrijf.

8.2 Bijlage werking Simba Service



8.3 Oorspronkelijke website

The screenshot shows a website homepage with a dark blue header. The header contains the text "Boek Een Gratis DEMO" on the right and a navigation menu with links: "Home", "Diensten", "Voor Wie", "Over Ons", "Formules", "Contact", "Leer Meer", "Meer", "Log In", and "Nederlands". A lion's head logo is on the left. The main content area features the headline "Snel, creatief en onbeperkt grafisch design" and a sub-headline: "Krijg rechtstreeks toegang tot een team van professionele designers die voor jou klaarstaan. Strak design voor een nog strakkere prijs!". A dark blue button labeled "Vraag een gratis demo aan" is positioned below the text. At the bottom, there is a row of logos for clients: a stylized circle, a 'U' logo, "Hello bank!", "Nationale Televisie", "THOMAS MORE", and "VOKA". A chat bubble icon is on the far right. A small chat window is open in the bottom right corner with the text: "Heb je vragen? Kunnen we je ergens mee helpen? Aarzel niet om een berichtje te sturen."

Boek Een Gratis DEMO

Home Diensten Voor Wie Over Ons Formules Contact **Leer Meer** Meer Log In Nederlands

Snel, creatief en onbeperkt grafisch design


Krijg rechtstreeks toegang tot een team van professionele designers die voor jou klaarstaan. Strak design voor een nog strakkere prijs!

Vraag een gratis demo aan

Heb je vragen? Kunnen we je ergens mee helpen? Aarzel niet om een berichtje te sturen.

Logo's: [Stylized Circle], [U], Hello bank!, Nationale Televisie, THOMAS MORE, VOKA

Boek Een Gratis DEMO



Home Diensten ▾ Voor Wie Over Ons Formules [Contact](#) [Leer Meer](#)


Snel, creatief en onbeperkt design

Advertentie & Marketing Design
Logo & Branding Design
Web & Mobiel Design
Print & Promotie Design
Illustratie & Infographic Design
Scope of service

Krijg rechtstreeks toegang tot een team van professionele designers die voor jou klaarstaan. Strak design voor een nog strakkere prijel.

Boek Een Gratis DEMO

Boek Een Gratis DEMO



Home Diensten ▾ Voor Wie Over Ons Formules [Contact](#) [Leer Meer](#)

Scope of service


We bieden een groot aanbod aan design diensten en hebben verschillende ervaren in-house designers met elk hun eigen specialiteiten. Hier vind je een eerste overzicht van designs die we wel en niet ondersteunen.

Designs met Welp

- ▶ Business cards
- ▶ Sociale media graphics
- ▶ Banners
- ▶ Email graphics
- ▶ Nieuwsbrieven graphics
- ▶ Flyers r/v
- ▶ Brochures r/v
- ▶ Posters
- ▶ Billboards
- ▶ Banners

Designs met King

- ▶ Logo's & branding
- ▶ Illustraties
- ▶ Infographics
- ▶ Licht webpagina design*
- ▶ Geanimeerde GIF's
- ▶ Powerpoint presentaties
- ▶ Point of sale materiaal
- ▶ Verpakkingen & labels
- ▶ Alles in Welp
- ▶ ...



Designs met Welp

- ▶ Business cards
- ▶ Sociale media graphics
- ▶ Banners
- ▶ Email graphics
- ▶ Nieuwsbrieven graphics
- ▶ Flyers r/v
- ▶ Brochures r/v
- ▶ Posters
- ▶ Billboards
- ▶ Banners
- ▶ Uitnodigingen
- ▶ Website graphics
- ▶ Iconen
- ▶ Menu's / prijslijsten
- ▶ Display advertenties
- ▶ ...

Designs met King

- ▶ Logo's & branding
- ▶ Illustraties
- ▶ Infographics
- ▶ Licht webpagina design*
- ▶ Geanimeerde GIF's
- ▶ Powerpoint presentaties
- ▶ Point of sale materiaal
- ▶ Verpakkingen & labels
- ▶ Alles in Welp
- ▶ ...

Dit doen we niet

- ▶ Het drukwerk zelf
- ▶ Complexe animaties
- ▶ Extreem complexe illustraties
- ▶ Programmeren/coderen (html...)
- ▶ UX/UI
- ▶ 3D

Vind je niet wat je nodig hebt?

Contacteer ons

Klaar om te starten met een project?

Ontdek welke formule bij jou past

Boek Een Gratis DEMO



[Home](#)

[Diensten](#) ▾

[Voor Wie](#)

[Over Ons](#)

[Formules](#)

[Contact](#)

[Leer Meer](#)

[Meer](#) ▾

[Log In](#)

[Nederlands](#) ▾



Een design service op maat voor jouw onderneming of design team

Wij bieden de ideale creatieve oplossing voor jouw onderneming, agency of start-up. Of als aanvulling voor jouw creatieve team.



Heb je vragen? Kunnen we je ergens mee helpen? Aarzel niet om een berichtje te sturen.



Boek Een Gratis DEMO



Over Simba Service

Simba Service is het eerste grafische design agency in België dat onbeperkt, hoogwaardig ontwerpwerk biedt voor bedrijven aan een vast tarief. Simba Service is ontstaan vanuit het idee dat iedereen op een consistente basis toegang nodig heeft tot naadloos, betrouwbaar en professioneel grafisch ontwerp werk. Daarnaast is het doel om bedrijven van alle aard voor 100% te ontzorgen op vlak van design zodat deze zich kunnen focussen op hun core business.

onbeperkte aanvragen
onbeperkte revisies
één vaste prijs per maand



Ons doel

Ons doel gaat veel verder dan simpelweg het creëren van Adobe-bestanden. We worden elke dag wakker om levens te veranderen door onze creatieve diensten, ondersteuning en producten. Elke ervaring met Simba Service wordt geleid door onze kernwaarden.



Vriendelijk

We behandelen elkaar en onze klanten met warmte en authenticiteit.



Slim werken

Wij zoeken de beste oplossing voor elke omstandigheid.



Waarheid

Onze acties, gesprekken en beslissingen worden geleid door de realiteit en doen wat goed is.



Service

We doen wat we zeggen en zeggen wat we doen.

Ontmoet het Simba team!



Ruben Baestaens

Zaakvoerder



Alexander De Leeuw

Project Manager



Stijn Vercauteren

Lead Designer



Kimberly Vervloet

Designer



Lisa Cardon

Designer




[Home](#)
[Diensten](#)
[Voor Wie](#)
[Over Ons](#)
[Formules](#)
[Contact](#)
[Leer Meer](#)
[Meer](#)
[Log In](#)
[Nederlands](#)

Een design oplossing op maat voor Ondernemingen, Agencies en Start-ups

Bij al onze formules is een professionele designer inbegrepen, samen met onbeperkt design en onbeperkt re-design – in combinatie met een 7 dagen 100% tevreden garantie

[1 maand](#)
[3 maanden](#)
[6 maanden](#)
[Eenmalig](#)
[1 maand](#)
[3 maanden](#)
[6 maanden](#)
[Eenmalig](#)

Aanbevolen voor agencies

Welp

€ 599 / Per maand

- ✓ Professionele grafische designer
- ✓ Ongelimiteerde ontwerpverzoeken
- ✓ Ongelimiteerde revisies
- ✓ Gemiddeld 2 à 3 dagen oplevertijd*
- ✓ Gratis gebruik stockfoto's
- ✓ Native source files
- ✓ Externe opslag van jouw bestanden
- ✓ King support
- ✓ Illustraties
- ✓ Geavanceerde website graphics
- ✓ Geanimeerde GIF's
- ✓ 1 Fotoreportage op maat

King

€ 899 / Per maand

- ✓ Professionele grafische designer
- ✓ Ongelimiteerde ontwerpverzoeken
- ✓ Ongelimiteerde revisies
- ✓ Gemiddeld 1 à 2 dagen oplevertijd*
- ✓ Gratis gebruik stockfoto's
- ✓ Native source files
- ✓ Externe opslag van jouw bestanden
- ✓ King support
- ✓ Illustraties
- ✓ Geavanceerde website graphics
- ✓ Geanimeerde GIF's
- ✓ 1 Fotoreportage op maat



Weip

€ 599 / Per maand

- ✓ Professionele grafische designer
- ✓ Ongelimiteerde ontwerpverzoeken
- ✓ Ongelimiteerde revisies
- ✓ Gemiddeld 2 à 3 dagen oplevertijd*
- ✓ Gratis gebruik stockfoto's
- ✓ Native source files
- ✓ Externe opslag van jouw bestanden
- ✓ King support
- ✓ Illustraties
- ✓ Geavanceerde website graphics
- ✓ Geanimeerde GIF's
- ✓ 1 Fotoreportage op maat
- ✓ 1 week proefperiode
- ✓ 100% tevreden garantie

Start een proefperiode →

King

€ 899 / Per maand

- ✓ Professionele grafische designer
- ✓ Ongelimiteerde ontwerpverzoeken
- ✓ Ongelimiteerde revisies
- ✓ Gemiddeld 1 à 2 dagen oplevertijd*
- ✓ Gratis gebruik stockfoto's
- ✓ Native source files
- ✓ Externe opslag van jouw bestanden
- ✓ King support
- ✓ Illustraties
- ✓ Geavanceerde website graphics
- ✓ Geanimeerde GIF's
- ✓ 1 Fotoreportage op maat
- ✓ 1 week proefperiode
- ✓ 100% tevreden garantie

Start een proefperiode →



Mijn vraag gaat over:

Voornaam*


Achternaam*

E-mail*

Telefoon*

Bedrijf

Vertel ons over je project of zaken waarmee we je kunnen helpen...

 Ik ben geen robot 

Neem contact met ons op

Op zoek naar grafisch design? We luisteren en praten graag. Dat kan bij jou op kantoor of bij ons in Kontich. We horen ook graag alles over jouw project telefonisch, via mail of via onderstaand formulier.

Kom langs

Groeningenlei 16, 2550 Kontich

Bel ons

03/376 06 02

Mail ons

hello@simbaservice.be





- Simba In De Pers
- Nieuws
- Vacatures
- Partners
- The Simba Movement





Boek vandaag nog jouw designer!

Maak een afspraak

8.4 Oorspronkelijk platform

The screenshot displays a web interface for managing requests. At the top, there are navigation tabs for 'Requests', 'Team', and 'New Request'. The user 'Indy Vanbeveren' is logged in. Below the navigation, there are two filter dropdowns: 'Status' and 'Date Requested'. The main content area shows a list of four requests, each with a title, ID, date, status, and a brief description. The first request is 'Visitekaartje - Indy Vanbeveren - S...' with ID #1314, dated 6/2/21, and status 'Open'. The second is 'LinkedIn - Achtergrond' with ID #1299, dated 5/31/21, and status 'Needs Review'. The third is '"How to use Simba" - Document' with ID #1243, dated 5/12/21, and status 'Open'. The fourth is 'Ebook Simba - Merkidentiteit' with ID #1242, dated 5/12/21, and status 'Open'. Each request also shows a count of items and a short description. At the bottom right, there is a pagination control showing page 1 of 1.

Title	ID	Date	Status	Count	Description
Visitekaartje - Indy Vanbeveren - S...	#1314	6/2/21	Open		Naam Of Onderwerp Van Je Design / Name Or Subject Of Your Design: Visitekaartje - Indy Vanbeveren - Simba Service Design Type: Busine...
LinkedIn - Achtergrond	#1299	5/31/21	Needs Review	(6)	alright kei goe!
"How to use Simba" - Document	#1243	5/12/21	Open		Naam Of Onderwerp Van Je Design / Name Or Subject Of Your Design: "How to use Simba" - Document Design Type: Ander Wat Zijn De Af...
Ebook Simba - Merkidentiteit	#1242	5/12/21	Open	(2)	Ik heb het al uitgelegd aan Jasmijn, dus normaal is zij op de hoogte.



Requests

Team

New Request

IV

Indy Vanbeveren submitted a request 1 day ago (Wed, Jun 2 at 8:50 PM)

Naam Of Onderwerp Van Je Design / Name Or Subject Of Your Design:

Visitekaartje - Indy Vanbeveren - Simba Service

Design Type:

Business card

Wat Zijn De Afmetingen Van Je Design / What Dimensions Should Your Design Be:

/

Beschrijf Zo Duidelijk Mogelijk Je Verwachtingen / Describe Your Expectations:

Nu er terug meer en meer contactmomenten aankomen wil ik toch voorbereid zijn, daarom zou ik deze al willen aanvragen.

Er zijn volgens mij al visitekaartjes gemaakt voor Simba Service dus het moet geen nieuw ontwerp zijn, maar wel met mijn gegevens:

- Indy Vanbeveren
- + 32 465 039 627
- Projectmanager of Project Manager (in het Engels?)
- Indy@Simbaservice.be

Voor Welke Doelgroep Is Dit Design / What Target Audience Is This Design For:

Toekomstige klanten Simba Service


Welke Tekst Wil Je Toevoegen Aan Je Ontwerp / Which Text Do You Want To Add To Your Design :

- Indy Vanbeveren
- + 32 465 039 627
- Projectmanager of Project Manager (in het Engels?)
- Indy@Simbaservice.be

Heb Je Enkele Ontwerpen Die Je Zeker Goed Vindt, Of Ideeën Waarop Wij Ons Kunnen Baseren? Deel Enkele Links Als Voorbeeld / Share Links To Your Favorite Designs Or Ideas As Example:**Ik Heb Alle Resources Geüpload / I Uploaded All Resources:**

Yes

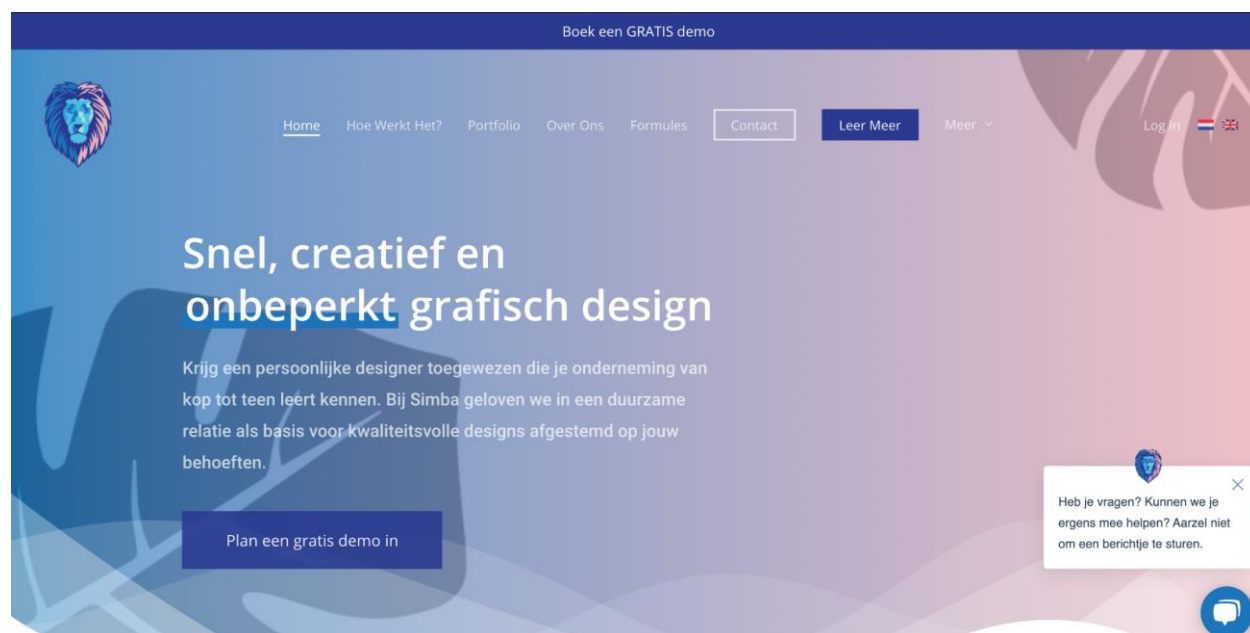
Attached Files:

 [simba_cardmock.png](#)

Click here to

Reply

8.5 Vernieuwde Website



1. Start van een nieuw avontuur

Ben jij klaar om te starten aan een nieuw avontuur bij Simba? Via ons platform vul je heel gedetailleerd je request in, zodat onze designers weten wat jij verlangt.

- ✓ Welk design type wil je?
- ✓ Voor wie is je ontwerp bestemd?
- ✓ Ben je een leuk idee of ontwerp tegengekomen? Stuur het mee door in je request!

Request Ingediend? Dan wijst ons platform je toe aan je persoonlijke designer. Deze voorziet je doorheen heel het avontuur van kwaliteitsvolle designs.



2. Wij halen topsnelheden van 48u

Wanneer je persoonlijke designer je aanvraag ontvangt vliegt hij er meteen in. Hoe snel je designer vliegt? Dat kies jij volledig zelf.

- ✓ Scheer hoge toppen met je design binnen de 48 uur via ons King en Savanne pakket.
- ✓ Vlieg al zegevierend de horizon tegemoet binnen de 72 uur via ons Welp pakket.

[Boek een demo](#) →

3. Niet tevreden? Design terug!

Tussen alle spanning door moeten we genoeg tijd nemen om even tot rust te komen. Dit doen we door jou de kans te geven om ons te voorzien van de nodige feedback. Op deze manier verhogen we de kwaliteit van jouw ontwerpen.

Wij herwerken je design tot jij 100% tevreden bent.




4. Aan elk avontuur komt een einde

Wanneer je design klaar is, al dan niet na het herwerken van je feedback. Dan bezorgen wij je design in het bestandstype dat jij het graag wenst te hebben. En ultraaard ook binnen de 48 of 72 uur.

Dit avontuur mag dan misschien op zijn einde lopen, maar onze designers staan al te popelen om te beginnen aan je volgende request!

[Boek een demo](#) →



Home [Hoe Werkt Het?](#) Portfolio Over Ons Formules [Contact](#) [Leer Meer](#) Meer ▾ Log In 

Hoe werkt het?

In 4 stappen naar jouw vindingrijk design

Het laten ontwerpen van designs was nog nooit zo eenvoudig.

1. Start van een nieuw avontuur

Ben jij klaar om te starten aan een nieuw avontuur bij Simba? Via ons platform vul je heel gedetailleerd je request in, zodat onze designers weten wat jij verlangt.



Welp	King	Savanne
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Herwerken van een huidige bedrijfslogo ✓ Basis brand guide ✓ Podcast/Spotify afbeelding ✓ Foto editing ✓ Email Handtekening & Graphics ✓ Business cards ✓ Sociale media graphics ✓ Banners ✓ Nieuwsbrief graphics ✓ Flyers ✓ Posters ✓ Billboards ✓ Uitnodigingen ✓ Website graphics ✓ Iconen ✓ Menu's / Prijslijsten ✓ Advertenties ✓ Display advertenties ✓ Book covers ✓ ... <p>Boek een demo →</p>	<p>Alles uit het Welp pakket</p> <p>+</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Logos ✓ Branding ✓ Custom Illustraties ✓ Landingspagina design ✓ Geanimeerde GIF's ✓ Presentaties ✓ Point of sale materiaal ✓ Verpakkingen & labels ✓ Folders ✓ Brochures ✓ Magazine ✓ Ebook (Interactief & non-Interactief) ✓ Infographics ✓ ... <p>Boek een demo →</p>	<p>Alles uit het King pakket</p> <p>+</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Uitgebreide brand guide ✓ Basic video editing ✓ ... <p>Boek een demo →</p>

All

Drukwerk

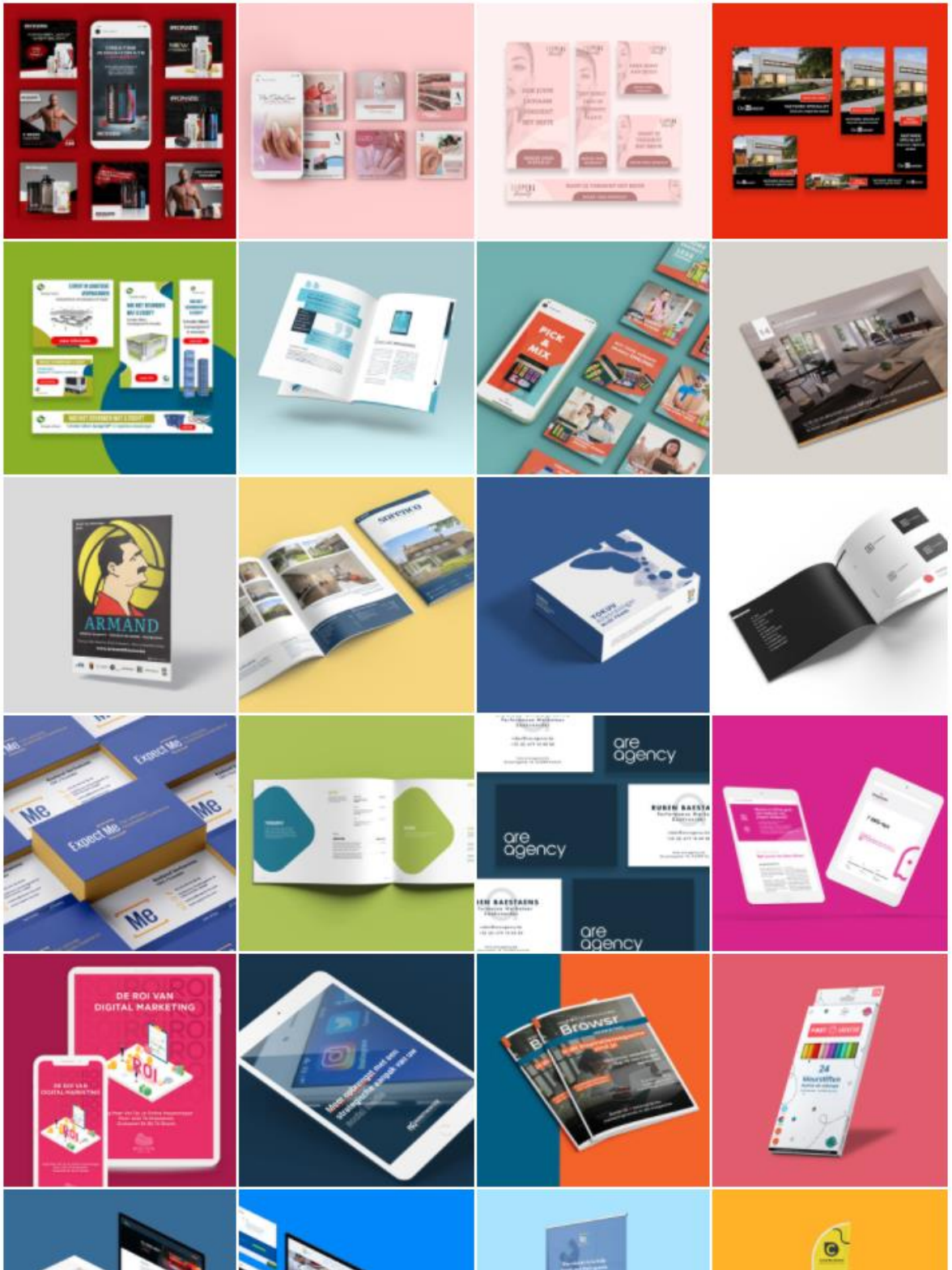
E-book

Digital advertising

Verpakkingen

Brand guides





Online graphics



Ons doel

Met Simba Service willen we afstappen van het normaal. Niet enkel en alleen designs staan bij ons op de eerste plaats. Ook het uitbouwen van een duurzame relatie dragen wij hoog in het vaandel.

[Kennismaken? →](#)

 <p>Designs van niveau Designs volledig in lijn met je huisstijl afgestemd op je behoeften en noden.</p>	 <p>Maximum 48 uur - 72 uur Een slak overbrugt op 48 uur een afstand van 240 meter. Een leeuw legt op diezelfde tijd een afstand af van maar liefst 3840 kilometer! Dit is het verschil in levertijd die wij garanderen tegenover een freelance of in-house designer.</p>
 <p>Persoonlijke designer Je krijgt je persoonlijke designer toegewezen die je bedrijf van top tot teen leert kennen. Sla gerust eens een babbeltje met hen, ze bijten niet. Af en toe kunnen ze wel eens brullen als een leeuw 🦁</p>	 <p>Extra zakcentje voor jou Onze formules zorgen ervoor dat jij elke maand een extra zakcentje krijgt. Met een prijs die een stuk lager ligt dan de concurrentie voorzien wij jou van kwaliteitsvolle designs.</p>

[Home](#)
[Hoe Werkt Het?](#)
[Portfolio](#)
[Over Ons](#)
[Formules](#)
[Contact](#)
[Lees Meer](#)
[Meer](#)

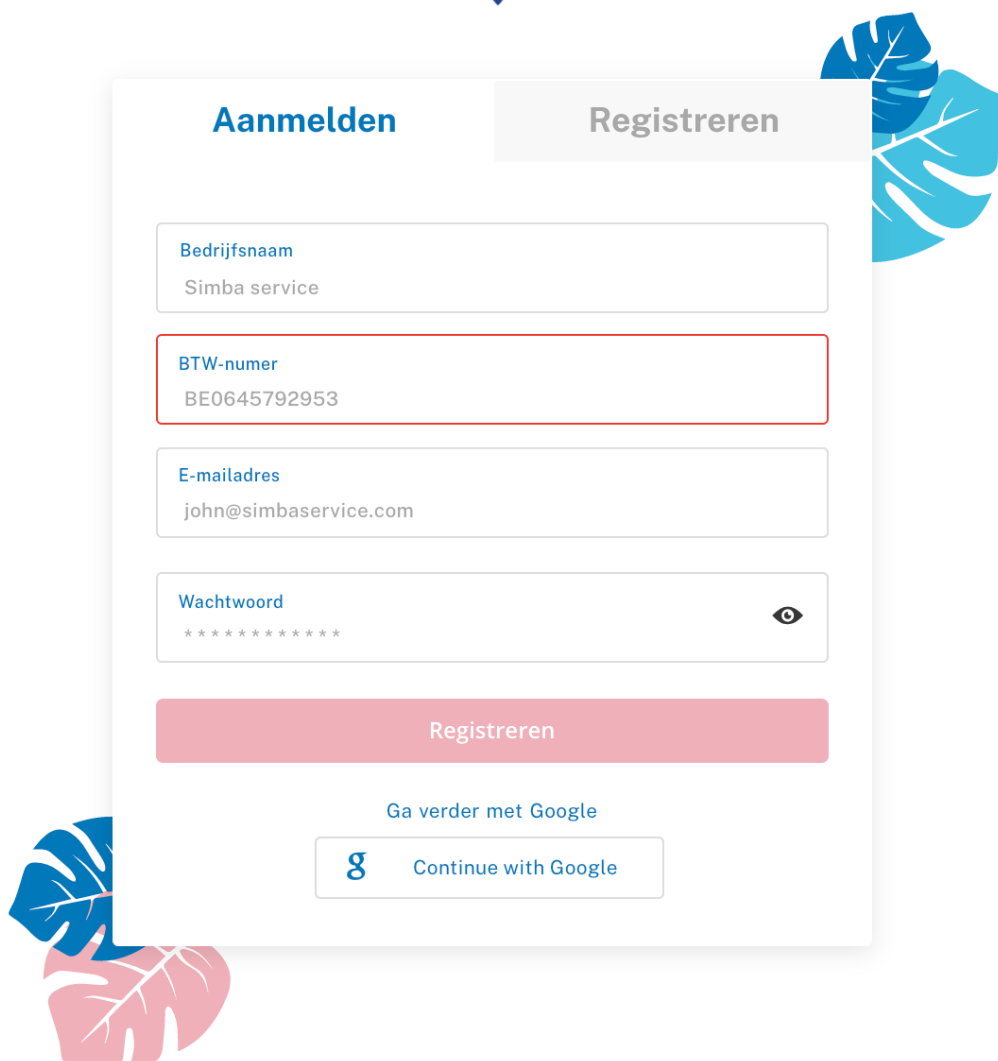
Een design oplossing op maat voor Ondernemingen, Agencies en Start-ups

Bij al onze formules is een professionele designer inbegrepen, samen met onbeperkt design en onbeperkt re-design - in combinatie met een 7 dagen 100% tevreden garantie

[Rebranding](#)
[1 maand](#)
[6 maanden](#)
[12 maanden](#)
[Enmalig](#)

<p>Welp</p> <p>€ 599 / Per maand</p> <p>Je krijgt je persoonlijke designer toegewezen die jou voorziet van vindingrijke en kwaliteitsvolle designs. Link één profiel aan je account en ontvang ongelimiteerd designs binnen de 72 uur.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Vindingrijke designer ✓ Design op maat van je merk ✓ Binnen de 72 uur <p>Start een proefperiode →</p>	<p>Aanbevoelen</p> <p>King</p> <p>€ 899 / Per maand</p> <p>Dankzij Simba is het gedaan met elke keer opnieuw een freelancer te zoeken die jouw onderneming niet kent. Je persoonlijke designer voorziet jou binnen de 48 uur van designs die je doen watertanden. Heb je meerdere merken? Voeg deze dan allemaal samen onder één profiel.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Designer die je merk door en door kent ✓ Designs die je mond doen openvallen van verbazing ✓ Voeg maar liefst 10 merkprofielen toe ✓ Binnen de 48 uur <p>Start een proefperiode →</p>	<p>Savanne</p> <p>€ 1599 / Per maand</p> <p>In dit pakket leggen we de lat nog een stuk hoger. Je krijgt niet één persoonlijke designer, maar twee. Op deze manier blijven we onze oplevertijd van 48 uur garanderen. En behouden daarbovenop ook nog eens de kwaliteit. In dit pakket voorzien we jou ook van een uitgebreide brand guide, zodat je overal herkenbaar bent voor je doelpubliek.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Twee designers die jou voorzien van kwaliteitsvolle designs ✓ Dubbel zoveel designs binnen de 48 uur ✓ Uitgebreide brand guide ✓ Basic video editing <p>Start een proefperiode →</p>
---	--	---

8.6 Vernieuwd platform




Aanmelden **Registreren**

Bedrijfsnaam
Simba service


BTW-numer
BE0645792953


E-mailadres
john@simbaservice.com

Wachtwoord
***** 

Registreren

Ga verder met Google

 Continue with Google



- I Indy
- 🏠 Dashboard
- 📁 Mijn aanvragen
- 📁 Bestanden
- 👤 Branding profielen
- ? Help

GA TERUG

Aanvrager	Bedrijfsnaam	Datum	Status
Indy Vanbeveren	Simba Service	03/06/21, 09:41	Unassigned

Indy Vanbeveren | Jek, 03 jun '21 aa 10:43

Titel ontwerp
Indy Business card

Categorie
Print ontwerp

Ontwerp type
Vistekstafje

Formaat
105 x 148

Bestandstype
JPEG

Branding profielen


gelezen door:

Aanvraag als afgewerkt markeren

Klant
Intern
⊕ Designer toevoegen
Unassigned


Sans Serif : B I U G A 🌈 H₁ H₂ H₃ H₄ ☰ ☲ ☱ ☴

Start met hoeen



- I Indy
- 🏠 Dashboard
- 📁 Mijn aanvragen
- 📁 Bestanden
- 👤 Branding profielen
- ? Help

live



Contacteer ons

We helpen je graag zo snel mogelijk verder

SIMBA BELGIE
Groeningenlei 16, 2550 Kontich
+32479 18 80 08

Onderwerp*

Ik heb een probleem met jullie platform...

Bericht*

Start met typen

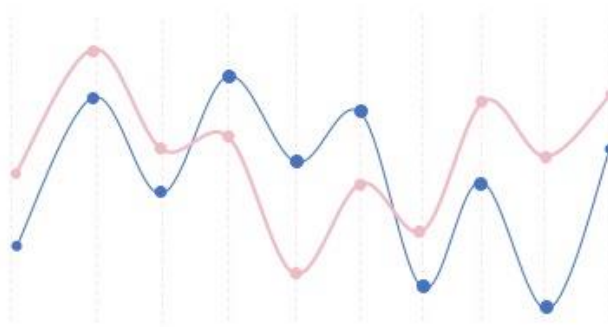
Versturen

Nieuwe aanvraag

8.7 Demo presentatie



Groeipunten





Hoe werkt het?

1

Nieuwe aanvraag

Vul het "Nieuwe aanvraag"-formulier in.

Mijn aanvraag

Facebook banner

Voeg aanvraag toe

Voeg aanvraag toe

Onderwerp

Onderwerptype

Afmetingen

Verstuur



2

Oplevertermijn

Designer maakt de ontwerpen en levert binnen de afgesproken tijd het ontwerp af.



3

Feedback

Jij bekijkt het ontwerp en geeft eventuele feedback

Mijn aanvraag	
Projectnr.	Status
#1256 Facebook banner	Beoordeling nodig
#1516 Flyer A5	Open



4

Final

Designer herwerkt het design en levert het afgewerkt terug af aan jou

OF

Designer herbekijkt het ontwerp met jouw feedback



Platform



Hands-on



Video



GUCOPIA
GROUP PURCHASING POWER

TOT **55% KORTING**
OP JE INDIRECTE KOSTEN

BESPAAR NUI!

**BEZUK
ONS AANBOD**

**VASTGOED
SPECIALIST**
Altijd een uitgebreid
aanbod

De **Meester**

Stop
... (small text) ...

SLIPWAY

**DE MARKETING
MASTERCLASS
PODCAST**

KWIK

IRONIZE

IRONIZE
OMEGA 3

IRONIZE
CREATINE

Stockcondities.
Geniet tot 10% korting op een Audi in stock.

Beste klant.
wilt je gedichten van
15/05/2019 t.o.m. 18/05/2019
tot binnenkort

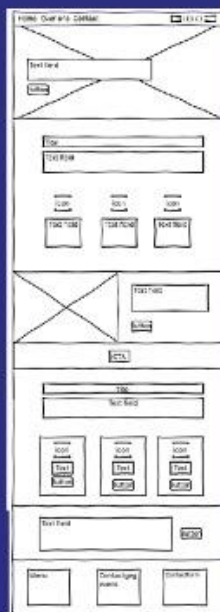
ONLINE MARKETING



SOCIAL MEDIA



ADWORDS



WEBSITE GRAPHICS

DRUK WERK

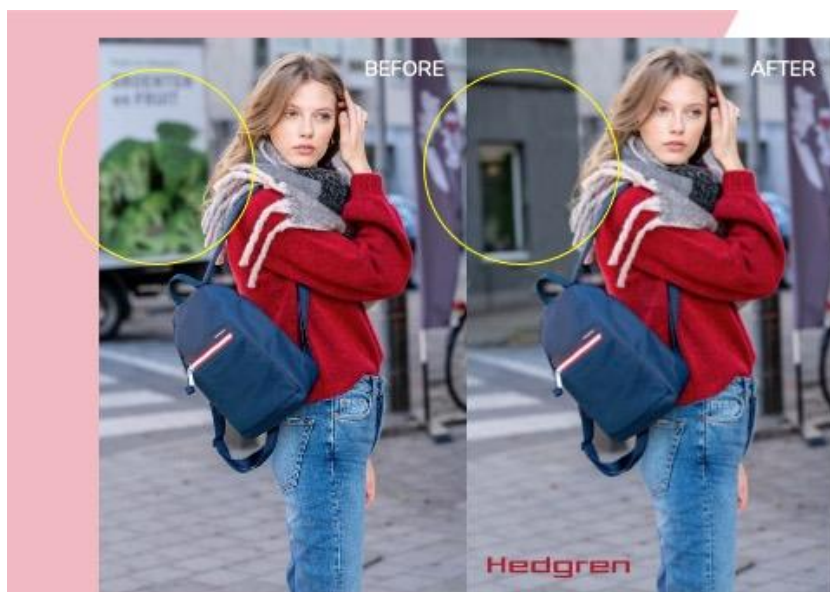




ILLUSTRATIES



LOGO ONTWERP



FOTO/MANIPULATIE



DRINK GOOD



GEANIMEERDE GIFS

Onze pakketten

Welp - € 599	King - € 899	Savanne - € 1599
<ul style="list-style-type: none"> • Professionele designer • Native source files • Ongelimiteerd revisies • Ontwerpen van logo's tot billboards. <p>1 week proefperiode 100% tevreden garantie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Welp pakket</u> • Illustraties • Geanimeerde GIF's • Snellere oplevertijd <p>1 week proefperiode 100% tevreden garantie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>King pakket</u> • Twee designers • Dubbel zoveel designs • Snellere oplevertijd <p>1 week proefperiode 100% tevreden garantie</p>

Gratis trial

Optie 1	OF	Optie 2
<p>1 Gratis design binnen de week</p>		<p>Na twee weken opzegbaar in plaats van een volledige maand</p> <p>Volledige maand aan € 899</p> <p>Twee weken aan € 449</p>



8.8 Profiel kandidaat franchisenemer

8.8.1 Profiel

In zijn curriculum vitae omschrijft hij zichzelf als volgt:

“Ik ben een ondernemende allround marketing en communicatie consultant met een drive voor innovatie & technologie. Ik ben zowel analytisch als creatief erg sterk en ben expert op het gebied Business development, B2B marketing, propositie- en identiteitsontwikkeling, campagne management, digital marketing en marketing automation.

Dankzij ruime (internationale) ervaring aan zowel klant- als bureauzzijsde weet ik hoe ik binnen het B2B werkveld resultaten moet boeken. Ik heb me daarbij altijd bewezen als een iemand die zaken voor elkaar krijgt en die vanuit een positief kritische houding collega's en klanten enthousiasmeert en inspireert. ”

8.8.2 Werkervaring

- 5 jaar een eigen digital marketing bureau
- Docent marketing aan de universiteit van Maastricht

8.8.3 Referenties

- Wageningen University & Research
- Bol.com
- Philips research & innovation strategy
- Brainport Development
- Fitland (franchise van fitnesscentra in Nederland)
- Protix

8.8.4 Netwerk

Grotere KMO bedrijven:

- Qwic (qwic.nl)
- Sunshower (sunshower.nu)'
- Protix (protix.eu)
- Oerei (oerei.nl)

Immokantoren / architecten

- Lelieveld makelaardij (lelieveldmakelaardij.nl)
- RSP makelaars (rspmakelaars.nl)
- Bedaux de Brouwe architecten (bedauxdebrouwer.nl)

Digital marketing agencies en communicatiebureaus:

- De Merkenbouwers (demerkenbouwers.nl)
- Scrambled (scrambled.com)
- Zandbeek (zandbeek.com)
- Communicatie Team (communicatieteam.nl)

Grote ondernemingen:

- bol.com www.bol.com
- Essent essent.nl

- DNV GL [dnvgl.com](https://www.dnvgl.com)

Overheid en onderwijs:

- Brainport Development ([brainport eindhoven.com](https://www.brainport eindhoven.com))
- Wageningen Universiteit ([wur.nl](https://www.wur.nl))

8.9 Good Leaver

8.9.1 AFDELING 3 – PUTOPTIE – GOOD LEAVER

Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat in de hieronder vermelde omstandigheden een Aandeelhouder het recht verkrijgt om zijn Aandelen te verkopen aan de Vennootschap of een door haar aan te duiden derde en met voorkooprecht voor de Aandeelhouders tegen de hierna bedongen voorwaarden.

In dit geval wordt dus aan de betrokken Aandeelhouder (hierna de “Optiehouder”) een verkoopoptie verleend door de Vennootschap (hierna de “Optiegever”) betreffende de Aandelen dan aangehouden door de Optiehouder.

8.10 ARTIKEL 3. 1 – VOORWAARDEN PUTOPTIE

Van onderhavige putoptie kan enkel gebruik gemaakt worden in de volgende omstandigheden:

- a) Een Aandeelhouder krijgt of neemt ontslag als bestuurder, directielid of kaderlid in de Vennootschap voor zover dit ontslag niet gebeurt omwille van redenen van ernstige tekortkoming van “bad leaver” zoals hierna opgenomen;
- b) Ernstige ziekte van de Aandeelhouder; De Aandeelhouders komen uitdrukkelijk overeen dat als ernstige ziekte wordt beschouwd deze ziekte waarvan minstens twee (2) dokters bereid zijn te verklaren dat de persoon in kwestie voor minstens 1 jaar werkonbekwaam is;
- c) Een Aandeelhouder wordt terminaal ziek verklaard.

Indien een Aandeelhouder meent zich in één van voormelde situaties te bevinden, dient binnen een periode van vijftien (15) kalenderdagen, te rekenen vanaf het voordoen van de omstandigheid, een Bijzondere Algemene Vergadering worden gehouden met als agenda ‘de vaststelling van het zich voordoen van een omstandigheid zoals beschreven in onderhavig artikel van de Aandeelhoudersovereenkomst’. Indien de omstandigheid ziekte of terminale diagnose betreffen , dienen de nodige medische bewijsstukken worden voorgelegd aan voormelde Algemene Vergadering.

De aldus verleende verkoopoptie dient te worden gelicht door middel van een Kennisgeving van de uitoefenende Optiehouder aan het bestuursorgaan binnen een termijn van drie (3) maanden, te rekenen vanaf de Algemene Vergadering tot bevestiging van het zich voordoen van een omstandigheid zoals beschreven in onderhavig artikel van de Overeenkomst, bij gebreke waaraan de verkoopoptie onherroepelijk verval.

De verkoopoptie kan slechts voor haar geheel worden uitgeoefend. Doorlichting van de optie ontstaat een verkoopovereenkomst tussen de optiehouder en de Vennootschap en/of een door haar aan te duiden derde

én waarbij de bestaande Aandeelhouders de mogelijkheid krijgen een voorkooprecht uit te oefenen, welk voorkooprecht verplicht dient uitgeoefend te worden op de totaliteit van de aangeboden Aandelen van de Optiehouder.

De Aandeelhouder(s) die gebruik wens(t)(en) te maken van hun voorkooprecht delen dit mee in een Kennisgeving Voorkooprecht aan het bestuursorgaan binnen de vijftien (15) nadat de prijs is bepaald zoals hierna uiteengezet.

Indien meerdere Aandeelhouders gebruik maken van hun voorkooprecht en het voorkooprecht derhalve wordt uitgeoefend op een groter aantal Aandelen dan aangeboden, wordt de uitoefening van het voorkooprecht voor elke Aandeelhouder herleid in verhouding tot het aantal Aandelen in zijn bezit.

Indien geen voorkooprecht uitgeoefend wordt op de te koop aangeboden Aandelen, is de Vennootschap verplicht om de Aandelen zelf in te kopen (procedure inkoop eigen aandelen), dan wel te laten aankopen door een door haar aan te duiden derde, of een combinatie van inkoop/aankoop in een verhouding door hen te bepalen aan de prijs bepaald door een deskundige zoals hierna uiteengezet.

8.11 **ARTIKEL 3.2 – PRIJSBEPALING – EXTERNE WAARDEBEPALING**

Behoudens andersluidende overeenkomst tussen de betrokken partijen wordt de inkoopprijs/verkoopprijs voor de Aandelen bepaald door een deskundige, aangeduid in gemeen overleg tussen de partijen. Bij gebrek aan overeenkomst tussen de partijen aangaande de aanduiding van deze deskundige zal deze aangeduid worden door de voorzitter van de rechtbank van koophandel van de zetel van de vennootschap, zetelend zoals in kort geding en dit op verzoek van de meest gereede partij.

Bij de waardebepaling zal de deskundige minstens rekening dienen te houden met het eigen vermogen, de rendementswaarde, de niet-geboekte min- en meerwaarden en de toekomstverwachtingen van de vennootschap. Er mag evenwel geen rekening gehouden worden met meer- of minwaarden die het gevolg zouden zijn van een meerderheids- of een minderheidsparticipatie.

De deskundige doet Kennisgeving van zijn waarderingsrapport aan het bestuursorgaan binnen de drie (3) maanden na de datum van de optielichting.

De kosten en erelonen van de deskundige, en in voorkomend geval de aanstellingskosten, worden gedragen door de optiehouder voor de helft en door de Vennootschap voor de andere helft .

In de mate de inkoop door de Vennootschap wordt gerealiseerd door een (gedeeltelijke) vernietiging van de ingekochte Aandelen, dan zal slechts het pro rata aandeel van de vernietigde Aandelen op het totaal aantal Aandelen mogen worden aangerekend op het werkelijk volstort kapitaal voor de berekening van de verschuldigde roerende voorheffing.

8.12 ARTIKEL 3.3 – VERKOOPOVEREENKOMST

Binnen de zes (6) maanden na de Kennisgeving van de lichte van de optie zal de Vennootschap en/of een door haar aan te duiden derde dienen over te gaan tot de inkoop/aankoop van de desbetreffende Aandelen, en dit door de ondertekening van een onderhandse verkoopovereenkomst.

De eigendomsoverdracht zal overgaan bij het ondertekenen van de onderhandse verkoopovereenkomst. Voor het berekenen van de termijnen wordt geen rekening gehouden met de dag van de Kennisgeving zelf.

Behoudens andersluidende overeenkomst tussen de Partijen, zal de betaling van de prijs dienen te gebeuren bij de ondertekening van de verkoopovereenkomst.

Onmiddellijk na de eigendomsoverdracht zullen Partijen het nodige doen teneinde het aandelenregister dienovereenkomstig aan te passen.

8.13 Bad Leaver

8.13.1 AFDELING 4 – CALLOPTIE – BAD LEAVER

In de onderstaande gevallen, beschikt de Vennootschap en/of een door haar aan te duiden derde en met voorkooprecht voor de Aandeelhouders over een optie tot aankoop van alle Aandelen van een betrokken Aandeelhouder.

8.14 ARTIKEL 4.1 – VOORWAARDEN CALLOPTIE

De calloptie kan gelicht worden in volgende omstandigheden:

- a) Fraude, bedrog, zware fout door een Aandeelhouder, zowel rechtstreeks als onrechtstreeks;
- b) Strafrechtelijke veroordeling van een Aandeelhouder, zowel rechtstreeks als onrechtstreeks, uit hoofde van om het even welke overtreding die cruciaal verband houdt met de activiteit van de Vennootschap of die van aard is de reputatie van de Vennootschap schade toe te brengen;
- c) Manifeste weigering van een Aandeelhouder, zowel rechtstreeks als onrechtstreeks, om de beslissingen van de Algemene vergadering en/of het bestuursorgaan of een comité te respecteren;
- d) Het niet-naleven, door een Aandeelhouder, zowel rechtstreeks als onrechtstreeks, ondanks schriftelijke aanmaning, van verplichtingen tegenover de Vennootschap of ten opzichte van mede-Aandeelhouders, waaronder de verplichtingen voortvloeiende uit onderhavige Overeenkomst en het begaan van daden die een gewichtige reden in de zin van artikel 256 van het Wetboek van Vennootschappen uitmaken;

In deze gevallen wordt aan de Vennootschap een aankoopoptie verleend door de betrokken Aandeelhouder (hierna de “Optiegever”) betreffende de Aandelen dan aangehouden door de Optiegever.

De aldus verleende aankoopoptie kan slechts worden uitgeoefend mits voorafgaand unaniem akkoord van alle overige Aandeelhouders. Hiertoe zal op verzoek van gelijk welke Aandeelhouder een bijzondere Algemene Vergadering worden bijeengeroepen. Tijdens deze beraadslaging worden de rechten verbonden aan de Aandelen van de Optiegever geschorst.

Ter gelegenheid van deze Bijzondere Algemene Vergadering beslissen de bestaande Aandeelhouders over de al dan niet uitoefening van hun voorkooprecht, welk voorkooprecht verplicht dient uitgeoefend te worden op de totaliteit van de Aandelen van de Optiegever. Indien meerdere Aandeelhouders gebruik maken van hun

voorkooprecht en het voorkooprecht daardoor wordt uitgeoefend op een groter aantal Aandelen dan aangeboden door de optiehouder, wordt de uitoefening van het voorkooprecht voor elke Aandeelhouder herleid in verhouding tot het aantal aandelen in zijn bezit.

De beslissing tot lichting van de aankoopoptie wordt meegedeeld door middel van een Kennisgeving van het bestuursorgaan aan de Optiegever binnen een termijn van drie (3) maanden, te rekenen vanaf de kennisname van het voorval dat de optie doet ontstaan door de Vennootschap – bij gebreke waaraan de aankoopoptie onherroepelijk vervalt.

In de gevallen waarbij gelijktijdig een putoptie en een calloptie bestaat, zal de calloptie slechts kunnen worden uitgeoefend binnen de maand na het verstrijken van de duur voor het lichten van de putoptie, en enkel indien de putoptie niet werd gelicht.

Ter gelegenheid van de optielichting zal de identiteit van de koper van de Aandelen worden meegedeeld.

8.15 **ARTIKEL 4.2 – PRIJS – INTRINSIEKE WAARDE**

Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat de optieprijs van de Aandelen waarop de aankoopoptie “bad leaver” betrekking heeft, gelijk is aan de intrinsieke waarde (eigen vermogen) van de Aandelen zoals deze blijkt uit de laatst goedgekeurde jaarrekening voorafgaand aan de Kennisgeving van de lichting van de optie.

8.16 **ARTIKEL 4.3 – VERKOOPOVEREENKOMST**

Binnen de zes (6) maanden na de Kennisgeving van de lichting van de optie dient overgegaan te worden tot de inkoop/verwerving van de desbetreffende Aandelen, en dit door ondertekening van een onderhandse verkoopovereenkomst.

De eigendomsoverdracht zal overgaan bij het ondertekenen van de onderhandse verkoopovereenkomst. Voor het berekenen van de termijnen wordt geen rekening gehouden met de dag van de Kennisgeving zelf.

Behoudens andersluidende overeenkomst tussen de Partijen, zal de betaling van de prijs dienen te gebeuren bij de ondertekening van de verkoopovereenkomst

Onmiddellijk na de eigendomsoverdracht zullen Partijen het nodige doen teneinde het aandelenregister dienovereenkomstig aan te passen.

