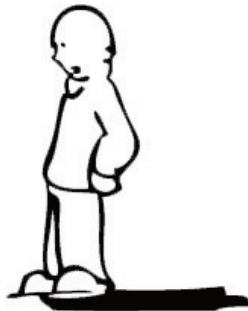


# Customer segments

## Omschrijving

- Wie zijn mijn klanten en welke kenmerken hebben ze?
- Zijn er verschillende klantgroepen te onderscheiden?
- Voor wie creëren we feitelijk waarde?
- Kennen we onderscheid tussen (betalende) klanten en gebruikers?



# Value proposition

## Omschrijving

- Welk totaalpakket aan producten/diensten bieden wij? Per klantsegment!
- Welke waarde biedt mijn product aan de klant?
- Welke behoefte c.q. welke problemen los ik met het product op?
- Waarom komt de klant bij ons en niet bij een ander?



# Channels

## Omschrijving

- Er zijn vijf fases: bekendheid, evaluatie, aankoop, aflevering en after sales.
- Hoe krijgen mijn klanten (informatie over) het product?
- Hoe willen mijn klanten bereikt worden (hoe doen we dat nu)?
- Gebruik ik directe of indirecte kanalen?
- Gebruik ik online of offline kanalen?
- Hoe zijn deze kanalen met elkaar geïntegreerd?
- Denk aan rendement, kostenefficiency, integratie met klantroutine...



# Customer relationships

## Omschrijving

- Op welke manier ga ik het contact met de klant aan? Persoonlijk of geautomatiseerd?
- Wat is mijn motivatie om een relatie op te bouwen?
  - Acquisitie, klantbehoud, meer verkopen?
- Welke relatie verwachten mijn doelgroepen van mij?
- Welke kosten zijn verbonden aan de verschillende vormen?
- Hoe past deze aanpak bij het geheel van het businessmodel?



# Revenue streams

## Omschrijving

- Waaruit bestaan mijn inkomsten? Eenmalige of terugkerende inkomsten?
- Is er sprake van een juiste prijs/prestatie verhouding?
- Waar willen klanten nu echt voor betalen?
- Hoe zouden ze het liefst willen betalen en hoe doen ze dat nu?
- Betalen ze voor product/dienst/gebruik/recht/plaats/toegang/...?



# Key resources

## Omschrijving

- Wat zijn de productiemiddelen die ik nodig heb om het bmc te laten werken?
- Welke key resources heb je nodig voor elke waardepropositie?
- Welke zijn nodig voor het genereren van inkomsten? En voor klantcontact?
- Fysiek, intellectueel, menselijk, financieel?



# Key activities

## Omschrijving

- Wat zijn de activiteiten die ik moet uitvoeren om het bmc te laten werken?
- Welke activiteiten voer ik uit om de waardeproposities te leveren?
- Wat moet ik doen om de relaties en de kanalen in stand te houden?
- Welke activiteiten voor het genereren van inkomsten?
- Productie, problemen oplossen, advisering, marketing, netwerk beheren, etc.



# Key partners

## Omschrijving

- Wie spelen er in het bedrijfsproces een belangrijke rol als partner?
- Wie zijn onze belangrijkste toeleveranciers?
- Welke key resources wil ik via partners krijgen?
- Welke activiteiten voeren zij uit?
- Welke vorm kiezen we voor de partnerships?
  - Joint venture, strategische samenwerking, inkoop, ...





# Cost structure

## Omschrijving

- Wat zijn de belangrijkste kosten binnen dit businessmodel?
- Welke key resources brengen grote kosten met zich mee?
- Welke key activities brengen grote kosten met zich mee?
- Welk onderscheid is er in vaste en variabele kosten?
- Is er in het model schaalvoordeel mogelijk?

