

De Stille Revolutie.

Wat automatisering echt verandert voor
servicebedrijven.

Het 17:00 *probleem.*

Elke dag om 17:03, ergens in Nederland, belt een potentiële patiënt een tandartspraktijk om een gebitsreiniging in te plannen. De telefoon gaat drie keer over. De voicemail springt aan.

De volgende ochtend bellen ze niet terug. Ze bellen de praktijk aan de overkant.

Volgens **Deloitte** verliest **67%** van de Nederlandse MKB-bedrijven oproepen na 17:00. De meeste eigenaren weten niet eens dat het gebeurt. Ze zien een rustige dinsdag en denken dat de markt tegenzit. Ze huren een marketingbureau in om meer aanvragen binnen te halen. Maar de aanvragen waren er al. Ze werden alleen niet opgenomen.

Deze gids gaat over de systemen die wél opnemen. En over acht andere momenten die de meeste eigenaren missen zonder het te weten.

*U heeft geen extra leads nodig.
U heeft de leads nodig die u al heeft.*

Wat verandert als alles *verbonden* is.

Een goede voice agent neemt de oproep aan om 17:03. Maar wat daarna gebeurt bepaalt of het een werkend systeem is of een glimmend speeltje.

Als de agent de afspraak boekt, maar uw agenda niet bijgewerkt wordt, zet iemand de afspraak 's ochtends alsnog handmatig over.

Als de agenda het tijdslot vrijhoudt, maar het CRM het niet weet, wordt er geen intakeformulier verstuurd. Als het intakeformulier binnenkomt, maar er geen herinnering afgaat de dag ervoor, blijft u alsnog met no-shows zitten.

Automatisering gaat niet over het toevoegen van een chatbot. Het gaat over het weghalen van de naden tussen momenten die vroeger een mens nodig hadden om ze aan elkaar te rijgen.

OPROEP → VOICE AGENT → CRM-INVOER → AGENDA VRIJ → SMS BEVESTIGING →
HERINNERING 24U → REVIEW NA BEZOEK → TERUG NAAR CRM

*Een chatbot zonder overdrachten is een betere voicemail.
Een verbonden systeem is een beter bedrijf.*

Acht automatiseringen die *compounden*.

Geen enkele hiervan is op zichzelf een revolutie. Samen wel.

01 24/7 Voice *receptionist*

Neemt op in het Nederlands en Engels. Kwalificeert de intentie van de beller (boeking, vraag, klacht), boekt de afspraak, draagt over aan het CRM, leidt klachten privé naar u door. U neemt op van ma–vr 12:00–17:00. De rest van de week doet de agent het.

02 Missed-call *text-back*

Als de oproep toch gemist wordt, gaat binnen **30 seconden** een SMS de deur uit: "Sorry dat we uw oproep misten. Boek online hier, of stuur een bericht terug." De meeste servicebedrijven wisten niet dat dit bestond. Uit Amerikaans onderzoek blijkt dat tot 67% van de gemiste bellers reageert.

03 Minder *no-shows*

Geautomatiseerde SMS 24 uur voor de afspraak. Een tweede om 2 uur ervoor. Eén-tik bevestiging, één-tik verzetten. Als ze toch niet kunnen komen, gaat automatisch een nieuwe boeking-optie mee. Branche-onderzoek laat **30–40%** minder no-shows zien.

04 Review harvest met *private routing*

Een uur nadat de afspraak eindigt, gaat een SMS uit: "Bedankt voor uw bezoek. Hoe ging het?" Een positief antwoord triggert een Google- of Trustpilot-link. Een negatief antwoord gaat privé naar u, voordat het publiek wordt. U lost het op voordat het internet het ziet.

Acht automatiseringen die *compounden*.

05 Database *reactivatie*

De 400 leads die zes maanden geleden een offerte aanvroegen en stil bleven. Eén SMS- of e-mailcampagne reactiveert **10-20%** van hen. Omzet uit klanten die u al had afgeschreven.

06 Offerte-naar-*boekings funnel*

Voor schoonmaak, fysio-intake, consulten, elke dienst op offertebasis: lead vult formulier in, automatisch berekende offerte in 90 seconden, één-tik akkoord, agenda geblokkeerd, aanbetaling gevraagd. Allemaal voordat ze terug naar de keuken lopen.

07 Multi-channel *intake*

Google Maps-oproep. Instagram DM. WhatsApp. Websiteformulier. E-mail. Alles gerouteerd naar één inbox, één antwoordrij. Geen verloren berichten, geen tab-switching, geen berichten gemist omdat "*dat Anna's kanaal is.*"

08 Speed-to-*lead*

De klok begint te lopen zodra iemand een formulier invult. Branche-onderzoek laat zien dat reageren binnen **5 minuten** u tot 100× meer kans geeft om die lead te kwalificeren dan reageren na 30 minuten. Een geautomatiseerde eerste aanraking houdt de klok op nul.

Elk op zichzelf bespaart een paar uur per week. Samen hertekenen ze het operationele plaatje van het bedrijf.

Wat onderzoek *zegt*.

U hoeft ons niet op ons woord te geloven. De data ligt al jaren op tafel. De meeste eigenaren is alleen nooit verteld waar ze moeten kijken.

DE VERLOREN OPROEPEN

67% van de Nederlandse MKB-bedrijven verliest oproepen na 17:00.

— Deloitte SMB Digital Report

HET PIEKUR-GAT

1 op de 3 inkomende oproepen wordt gemist tijdens piekuren.

— Harvard Business Review · onderzoek klantervaring

DE AUTOMATISERING-LIFT

Bedrijven met AI-ondersteunde intake rapporteren *40%+* meer lead capture.

— McKinsey Global AI Adoption survey

DE 5-MINUTEN REGEL

Reageren binnen 5 minuten maakt het tot *100×* waarschijnlijker dat u die lead kwalificeert dan na 30 minuten.

— MIT / InsideSales Lead Response Management Study

HET REVIEW-EFFECT

Bedrijven die na service om een review vragen, krijgen *3-5×* meer reviews dan bedrijven die dat niet doen.

— BrightLocal Consumer Review Survey

Tijd, geld, *zenuwen*.

Eigenaren onderschatten alle drie. Dat zouden ze niet moeten doen.

De *tijd*-kost

Telefoonronde, agenda-jongleren, reviews najagen, offertes schrijven, follow-up mails. Een typische servicebedrijfeigenaar en zijn team verbranden **8-12 uur per week** aan taken die een verbonden systeem op de achtergrond afhandelt. Op jaarbasis is dat **400-600 uur**, tien tot vijftien werkweken, aan dingen waar geen enkele klant ooit voor heeft bedankt.

De *geld*-kost

Met het Deloitte-getal: twee gemiste avondoproepen per week bij een gemiddelde afspraakwaarde van €150 = **€15.000 per jaar** in één tandartspraktijk. Tel no-show-verliezen erbij op (10-15 gemiste afspraken per maand × €150 = €18.000-27.000 per jaar). Tel trage lead-response erbij op. De full-stack bundel van €1.500 per maand verdient zichzelf meerdere keren terug voor jaar twee.

De *zenuwen*-kost

Deze staat op geen enkele spreadsheet. Het is de beslissing om 23:00 welke mail u morgen als eerste beantwoordt. De zondagavond-angst voor de maandagtelefoon. De langzame burnout van een bedrijf runnen dat u nodig heeft als schakelcentrale. Automatisering bespaart niet alleen uren. **Het geeft u uw avonden terug.**

De kosten van niet automatiseren zijn bijna altijd hoger dan de kosten van het wél doen.

Waarom een bundel het wint van *piecemeal*.

Het is verleidelijk om één automatisering te kopen — een chatbot bijvoorbeeld — en het daarbij te laten.

Maar één automatisering zonder de andere is als een turbo op een auto met een gebroken versnellingsbak zetten. Het extra vermogen heeft nergens heen te gaan.

Een voice agent die afspraken boekt zonder CRM auto-sync = uw team kopieert elke ochtend alsnog handmatig de data over.

Een SMS-herinnering die no-shows vermindert zonder review-verzoek daarna = u mist het makkelijkste moment om social proof te verzamelen.

Een lead-reactivatie-drip zonder verbonden agenda = antwoorden komen binnen in een voicemail waar de prospect al opgegeven had.

De acht automatiseringen in deze gids zijn geen acht producten. Het zijn acht zetten in één schaakspel. Afzonderlijk geprijsd kost elk €400–500 per maand. Als **Full-Stack Automatiseringsbundel** buigt de rekensom mee: één gedeeld CRM, één gedeelde event bus, één gedeelde analytics-laag, één integratieronde.

De vraag is niet "welke automatisering moeten we kopen?". De vraag is "hoe zou ons bedrijf eruitzien als geen van deze momenten nog een mens nodig had?"

Acht producten, of acht zetten in één schaakspel. Geprijsd naar verhouding.

Laten we *praten*.

U heeft negen pagina's over automatisering gelezen. Hier is zet nummer tien.

Een audit van 30 minuten, gratis. Dit krijgt u mee:

- **Een kaart** van uw huidige klantreis, van begin tot eind
- **De drie momenten** waar u vandaag het meeste omzet verliest
- **Een duidelijke aanbeveling** over welke automatisering als eerste moet, gerangschikt op verwachte impact in week één
- **Een eerlijk antwoord** op de vraag of een full-stack bundel zinvol is voor uw bedrijf, of dat u alleen één of twee onderdelen nodig heeft

DRIE MANIEREN OM ONS TE BEREIKEN

Formulier. titansolutions.nl (vul het in, u ontvangt ook deze gids)

E-mail. info@titansolutions.nl

Telefoon. +31 6 85 17 69 48 (ma–vr 12:00–17:00 CET)

We hebben deze gids gemaakt omdat we hadden gewild dat iemand hem ons had gegeven toen wij begonnen. Buiten kantooruren neemt onze eigen voice agent op. We eten ons eigen eten.