



**FedEx**<sup>®</sup>  
Express

Digitale economie is drijf-  
veer voor optimisme en  
groei bij Europese KMO's

**Rapport over export door KMO's**

# Voorwoord



David Binks  
*President van FedEx Express  
Europe, en CEO van TNT  
Februari 2017*

“De wereld raakt steeds meer verbonden en gedigitaliseerd, waardoor er een schat aan kansen ontstaat voor KMO's. Het digitale landschap maakt markten toegankelijker en is cruciaal geworden voor bedrijven die hun internationale potentieel willen realiseren.

Europa is 's werelds grootste economie en een supermacht op het gebied van handel.<sup>1</sup> De 28 lidstaten van de Europese Unie exporteren goederen en diensten ter waarde van 7,1 biljoen Amerikaanse dollar, wat meer is dan China en de VS samen.<sup>2</sup> Het is dus geen verrassing dat Europese KMO's een levendige en optimistische gemeenschap vormen, in lijn met wat we mondiaal zien.

Europa speelt als continent een centrale rol bij de ontwikkeling van de digitale economie. In heel Europa worden fysieke en digitale netwerken in toenemende mate samengevoegd. Logistieke dienstverleners stimuleren deze groei zodat sneller en goedkoper leveren mogelijk wordt. Als gevolg daarvan ontwikkelt de aard van onze relatie met kleine en middelgrote ondernemingen zich. Velen worden afhankelijker van ons omdat we hen helpen nieuwe markten te bereiken. Door met KMO's samen te werken, kunnen we hen helpen profiteren van de nieuwe mogelijkheden die de digitale economie biedt.

Ons rapport over export door KMO's toont niet alleen de exportactiviteiten aan van Europese KMO's, maar ook hoe nauw de digitale economie en de wereldhandel met elkaar verweven zijn. Het onderzoek is een weerspiegeling van de meningen van 4500 hogere leidinggevendenden binnen Europese KMO's. Het toont de kracht en het doorzettingsvermogen van deze bedrijven bij het ontwikkelen en uitbouwen van hun internationale activiteiten. Uit het rapport blijkt dat de toekomst er rooskleurig uitziet voor de ambities van de exporterende kleine of middelgrote ondernemingen. Het is dan ook niet verrassend dat het optimisme in de economie voor de komende twaalf maanden blijft bestaan.”



Professor Joe Nellis  
*Professor mondiale economie,  
beleid, duurzaamheid en prestaties  
Universiteit van Cranfield (VK)*

“Kleine en middelgrote ondernemingen vormen in alle landen de drijfveer voor groei. Dit rapport geeft waardevolle inzichten in de ontwikkeling, uitdagingen en vooruitzichten waarmee KMO's worden geconfronteerd bij exportactiviteiten. Het rapport toont tevens de impact van innovaties met betrekking tot de digitale economie, duurzaamheid en logistiek.

Het benadrukt de groei en het belang van exportactiviteiten van KMO's binnen en buiten Europa.

Het onderzoek is niet alleen van groot belang voor degenen die zelf werkzaam zijn binnen de verschillende sectoren van KMO's, maar ook voor organisaties in de gehele waardeketen en voor beleidsmakers.”

\*Het "FedEx KMO studie" is een onderzoek van Harris Interactive in opdracht van FedEx Express. Over de hele wereld werden 9000 hogere leidinggevendenden, waaronder 4500 van het Europese MKB (Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, Spanje, Italië, Polen, België en Nederland) online en via de telefoon geïnterviewd. De steekproef bestond uit kleine en middelgrote ondernemingen met verschillende groottes: micro (1-9 fulltime medewerkers), klein (10-49 fulltime medewerkers) en middelgroot (50-249 fulltime medewerkers). Alle cijfers hebben betrekking op MKB-ondernemingen die op het moment van het onderzoek, september 2016, exporteerden.

1. Gegevens van de VN voor 2014, gepubliceerd in december 2015.

2. Europese Commissie, Economische prognose winter 2016.

# Belangrijkste conclusies van het rapport



Omzet uit export zorgt voor een aanzienlijk deel van de totale omzet - export zorgt voor

**65%** van de totale omzet voor KMO's die exporteren

---



Digitale economie is een drijfveer voor groei in export via e-commerce, m-commerce en sociale media verkoop

**80%** van KMO's die exporteren, genereert omzet door verkoop via e-commerce,

gemiddeld goed voor

**19%** van hun totale omzet

---



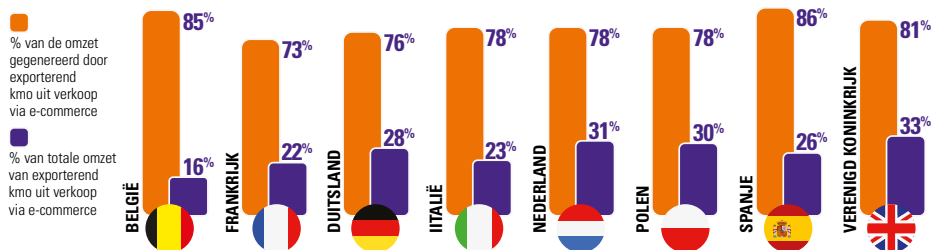
Sterkere relatie tussen KMO's en logistieke dienstverlener

**72%** van KMO's die exporteren, erkent het belang van logistieke dienstverleners bij hun groei

# Overzicht van het Europese exportlandschap

De Europese KMO heeft veel redenen om zelfverzekerd te zijn. Ze genereren gezamenlijk meer dan 1,6 miljoen Amerikaanse dollar omzet uit export, een toename van 14% in vergelijking met de 1,4 miljoen Amerikaanse dollar in 2015.<sup>3</sup> Dit overtreft alle andere mondiale regio's, met India op de eerste plek na een verdubbeling van de omzet uit export, die nu 2 miljoen Amerikaanse dollar bedraagt (tegen een jaar eerder 1 miljoen Amerikaanse dollar).<sup>4</sup>

## OMZET GEGENEREERD DOOR E-COMMERCE - VERGELIJKING TUSSEN EUROPESE KMO'S



## BBP PER INTERNATIONALE MARKT

- De verwachting is dat het bbp van Noord-Amerika in 2017 met 2,3% groeit, wat 0,2% meer is dan in 2016<sup>5</sup>
- Verder wordt verwacht dat de groeivoet van de APAC-regio in 2016 5,4% blijft<sup>6</sup>, gelijk aan die in 2015<sup>7</sup>
- De verwachting voor het bbp van de Europese Unie is een toename van 1,6% in 2016, 0,1% lager dan in 2015<sup>8</sup>
- Er wordt verwacht dat het bbp van Latijns-Amerika en het Caribisch gebied in 2016 met 1,1% in 2016 krimpt, na een afname van 0,5% in 2015<sup>9</sup>
- De groei van het bbp voor India blijft versnellen, met een prognose van 7,6% voor 2016, hoger dus ten opzichte van de 7,2% in 2015<sup>10</sup>

"Het is duidelijk dat er reden is voor optimisme, maar het is belangrijk dat logistieke dienstverleners, overheden en bedrijven niet vergeten dat er nog steeds uitdagingen bestaan," stelt David Binks. "De centrale spelers in dit gebied dienen het vertrouwen van de KMO's te stimuleren om in te spelen op nieuwe trends in de markt en om de kansen die de digitale economie biedt te kunnen benutten."

3. Prognose van Europese economie - Europese Commissie, lente 2016

4. 'Mondiale handel in de digitale economie: kansen voor kleine bedrijven,' een door Harris Interactive uitgevoerd onderzoek in opdracht van FedEx, september 2016

5. Bloomberg, 20 januari 2017

6. 'Regionale economische vooruitzichten,' IMF-afdeling Asia Pacific, 6 oktober 2016

7. 'Regionale economische vooruitzichten,' IMF-afdeling Asia Pacific, 9 oktober 2015

8. 'Prognose van Europese economie,' Europese Commissie, lente 2016

9. 'Latijns-Amerika en Caribisch gebied - Overzicht,' De Wereldbank, 2016

10. 'Groeï van India is hoger dan geschat vóór tariefbesluit,' Bloomberg, 31 mei 2016



9<sup>OP</sup>  
10

KMO's voorzien dat de omzet uit export in de komende twaalf maanden stabiel blijft of zelfs groeit

35% verwacht een gemiddelde groei van 22%



## OPTIMISME VAN DE EUROPESE KMO'S

De Europese KMO's worden duidelijk gesteund door de kansen in de globale markten, met name in de opkomende economieën. Uit het FedEx-rapport over export door KMO's blijkt dat bij exporterende KMO's de omzet uit export goed is voor een aanzienlijk deel van de totale omzet.

Terwijl Europese KMO's optimistische vooruitzichten aangeven en de exportvolumes stijgen, blijven zakelijke uitdagingen nog steeds bestaan. De meest genoemde zijn:

- Toegenomen concurrentie op andere markten (33%)
- Toegenomen concurrentie binnen hun eigen land (31%)
- Stijgende productiekosten (27%)

Deze uitdagingen kunnen echter worden overwonnen. Hiervoor zijn veel KMO's van plan te investeren in nieuwe technologie (33%), terwijl nog eens een derde aangeeft dat logistieke dienstverleners hen ook helpen te slagen.

"In de nasleep van de wereldwijde financiële crisis is er eindelijk herstel zichtbaar in de hele Europese economie," meldt Joe Nellis.

"Er vindt een langzame heropleving van activiteiten plaats. In 2017 wordt een bbp-groei van ongeveer 1,5% verwacht, terwijl de vrees voor desinflatie afneemt. Versoepeling van fiscale soberheid, gecombineerd met geld dat historisch goedkoop blijft, blijft de vraag stimuleren. Hierdoor wordt een deel van de speling op de arbeidsmarkt opgelost en worden in veel van de zwaarst getroffen economieën banen gecreëerd.

"Maar er bestaat een risico dat het herstel niet van lange duur zal zijn, vooral door de kans op politieke instabiliteit bij de verkiezingen die in de loop van dit jaar plaatsvinden in een aantal landen, waaronder in Duitsland."

## DIGITALISATIE VAN EUROPA

De digitale economie bloeit en wakkert optimisme bij KMO's aan. Er wordt geschat dat de B2C-omzet uit e-commerce in heel Europa dit jaar €598 miljard bedraagt.<sup>11</sup> Er bestaat een hele reeks aan groeimogelijkheden voor alle bedrijven, waardoor KMO's hun doelgroep en nieuwe markten makkelijker bereiken. Kmo's profiteren van deze kans en genereren centraal omzet voor velen. Meer dan 80% van de Europese exporterende KMO's genereert omzet door verkoop via e-commerce, wat gemiddeld goed is voor 27% van de totale omzet.

E-commerce is de belangrijkste drijfveer voor de digitale economie, maar de KMO's profiteren ook van andere platformen. Meer dan de helft (55%) genereert omzet uit m-commerce ('mobile commerce'), terwijl 65% omzet uit sociale media haalt.

11. Rapport over B2C-e-commerce in Europa, 'E-commerce Europe, 2016

# Meer achtergrond over verkoop via e-commerce, m-commerce en sociale media

De digitale economie omvat drie belangrijke platformen: e-commerce, m-commerce en sociale media. Alle drie bieden ze voor KMO's verschillende mogelijkheden en voordelen.

"Dit rapport geeft duidelijk aan hoe cruciaal de digitale economie is voor het toekomstige succes en de groei van mondiale KMO's," geeft Joe Nellis aan.

"Bijna twee derde van de KMO's maken gebruik van platformen voor sociale media om de verkoop te stimuleren. Dit aandeel zal naar verwachting verder groeien naarmate meer bedrijven zich bewust worden van de mogelijkheden sociale media hen bieden om doelgroepen efficiënter en effectiever te bereiken.

Het internet heeft afstand voor ons allemaal echt betekenisloos gemaakt. Het is essentieel dat KMO's kunnen profiteren van de kansen die deze 'nieuwe realiteit' biedt!"

## E-COMMERCE

E-commerce is duidelijk een groeisector voor Europese KMO's. 29% meldt hogere omzet in de afgelopen twaalf maanden en meer dan een derde voorspelt in de komende twaalf maanden verdere groei. De KMO's erkennen dat de groei in e-commerce een gevolg is van:

- Eenvoudiger bereiken van markten (38%)
- Een goed systeem voor orderverwerking (36%)

Logistiek speelt ook een grote rol bij het stimuleren van verdere omzetgroei binnen de digitale economie. Kmo's verwachten een reeks verbeterde logistieke diensten, waaronder snellere levering (48%), flexibele leveropties (39%) en de mogelijkheid om op piekmomenten extra werk te verwerken (32%).

### Europese KMO's en digitale economie

#### E-commerce

 **29%**  
heeft een hogere omzet

#### M-commerce

 **55%**  
omzet

#### Sociale media

 **@ 65%**  
gebruikt als verkoopkanaal

**De KMO heeft via e-commerce meer kans op het genereren van B2B- dan B2C-omzet**



**84%** Bedrijf tot bedrijf



**66%** Bedrijf tot consument



## M-COMMERCE

M-commerce volgt e-commerce op de voet; 55% van de KMO's genereert omzet via het mobiele kanaal, wat gemiddeld goed is voor 18% van de totale omzet. De groei kan worden toegeschreven aan het feit dat mobiele apparaten voor veel bedrijven en klanten de eerste ingang vormen. Sommige bedrijven gebruiken voor het stimuleren van verkoop zelfs een website die specifiek voor mobiele apparaten is ontworpen.<sup>12</sup>

"De digitale economie bestaat uit vele factoren en het grootste deel van de KMO's kan hiervan profiteren," stelt David Binks.

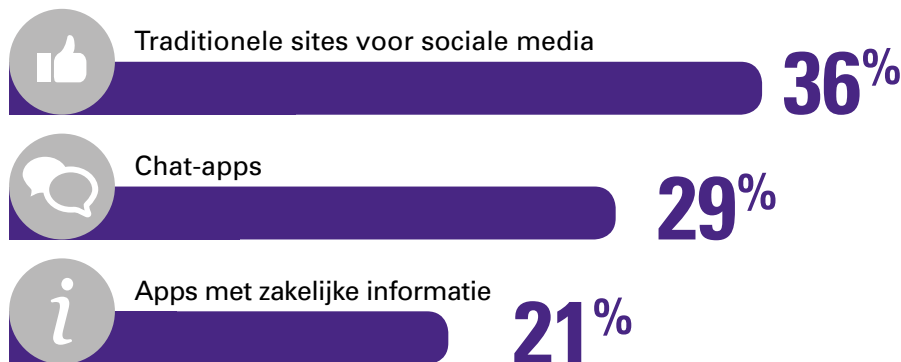
"Door het juiste platform te vinden, kunnen deze bedrijven verkoop stimuleren via een grotere betrokkenheid bij sociale media of door klanten hun goederen onderweg via een mobiel apparaat te laten bestellen. Voor de KMO is dit een wereld aan nieuwe kansen en mogelijkheden waarin bedrijven kunnen groeien en waarin ze hun wereldwijde concurrentievermogen versterken."

## SOCIALE MEDIA

Sociale media blijven een belangrijke kracht in de gedigitaliseerde wereld, omdat klanten en bedrijven deze platformen in toenemende mate gebruiken als de eerste ingang voor het ontdekken van nieuwe producten en diensten. Bijna twee derde (65%) van de KMO's in het rapport bouwt hierop voort en gebruikt sociale media voor verkoopdoeleinden.

Veel bedrijven schrijven hun succes met sociale media toe aan de mogelijkheid om hun doelgroep beter te bereiken (48%), en aan de toegang tot nieuwe markten (44%). Evenementen, waaronder Singles' Day, 's werelds grootste winkelevenement, hebben aangetoond hoe bedrijven van sociale media kunnen profiteren om hun verkoop te verhogen en nieuwe klanten te bereiken.<sup>13</sup>

## Social media verkoop



12. The Guardian, Afrekenen met één muisklik en betalen-per-selfie: de toename van mobiele commercie, 2016

13. Shengli Digital, 'Singles' Day komt eraan. Ben je er klaar voor?, 2016

## Omzet uit M-commerce



In het afgelopen jaar genereerde een kwart van de exporterende KMO's in Europa via m-commerce verhoogde omzet

**36%** verwacht in de komende twaalf maanden verdere groei





# De rol van logistiek

De groei aan exportmogelijkheden voor KMO's heeft een positieve invloed gehad op hun relatie met logistieke dienstverleners.

"De relatie tussen logistiek en de KMO is nog nooit zo sterk geweest," geeft David Binks aan.

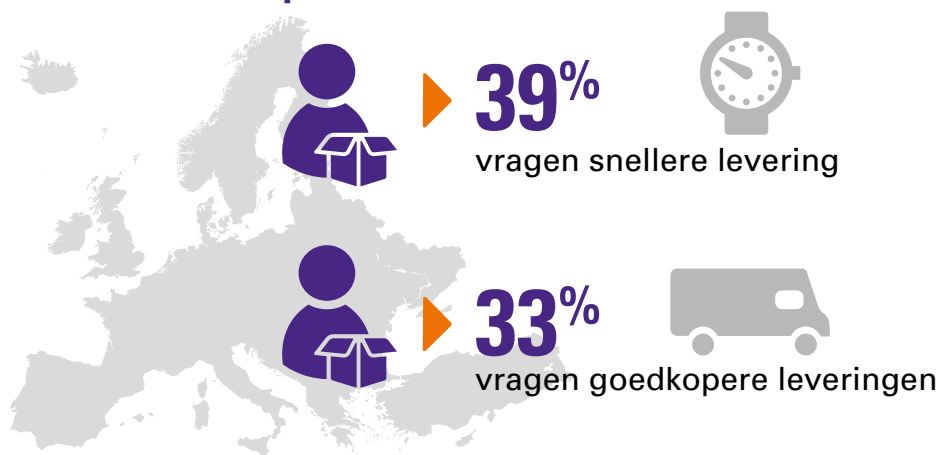
"Bedrijven willen uitbreiden en willen informatie over hoe ze van de markttrends kunnen profiteren. Daarnaast betekent de opkomst van de digitale economie dat klanten nu eisen dat hun goederen goedkoper en sneller dan ooit tevoren worden geleverd. Met de steun van logistieke dienstverleners kan de KMO beter aan deze eisen voldoen, waardoor de omzet en groei toenemen."

- Meer dan drie op de tien (31%) KMO's denkt dat ze meer afhankelijk van logistieke dienstverleners zijn geworden
- 72% erkent het belang van logistieke dienstverleners bij hun ontwikkeling als startend bedrijf

Het is duidelijk dat de Europese KMO's van de veranderende rol van logistiek profiteren om hun wereldwijde ambities te ondersteunen. Naarmate markten meer gedigitaliseerd raken, kan deze relatie nog sterker worden. Meer dan een derde (34%) van het exporterende KMO's beschouwen logistiek als 'vitaal' of 'erg belangrijk' voor de groei in export van hun bedrijven. Er wordt ook verwacht dat meer logistieke dienstverleners hoogwaardige diensten gaan aanbieden om in te spelen op een groeiend en veeleisend klantenbestand. Bijna vier op de tien (39%) van de Europese KMO's wijzen op de bereidheid te betalen voor een bezorgservice die goederen zo snel en goedkoop mogelijk bij de klant levert. Dit ondersteunt het feit dat 39% van de Europese klanten snellere leveringen eist en 33% goedkopere leveringen.



## Klanten in Europa





## DIGITALE ECONOMIE: DE DRIJFVEER VAN EXPORTGROEI BIJ HET EUROPESE KMO

Samenvattend maken de Europese KMO's als gevolg van de groeiende digitale economie deel uit van een grote en groeiende gemeenschap.

Kmo's bewijzen hun veerkracht door van de huidige marktomstandigheden te profiteren. Het optimisme van de KMO's ten opzichte van de perspectieven voor export draagt hieraan bij.

Het 'FedEx KMO studie' ('FedEx-rapport over export door de KMO's) benadrukt dat de digitale economie de kern vormt van de positieve blik van de KMO's, waarbij e-commerce een belangrijke motor is. De digitale economie levert een schat aan mogelijkheden en geeft de KMO's het vertrouwen om nieuwe markten te ontdekken, nieuwe technologieën toe te passen en een efficiënte leveringsketen te ontwikkelen. Hierdoor wordt de relatie met logistieke dienstverleners versterkt.

Het is bemoedigend om te zien hoe digitalisering tot op heden een positieve invloed op de Europese gemeenschap heeft gehad. Bij FedEx kijken we ernaar uit dit te ondersteunen en we willen waarborgen dat de KMO's beschikken over de juiste hulpmiddelen en ondersteuning om te blijven profiteren en groeien.



"Dit rapport wijst op de mate waarin toekomstige groei en het succes van de KMO's sterk afhankelijk zijn van de toegang tot betere logistieke diensten," stelt Joe Nellis.

"Snellere en meer flexibele systemen voor levering zijn een belangrijke element in een wereld waarin consumenten veeleisender zijn en tijd kostbaar is.

De kwaliteit van de relatie tussen KMO's die exporteren en logistieke dienstverleners zullen bij het toekomstige succes van beide centraal staan."

# Aandacht voor België

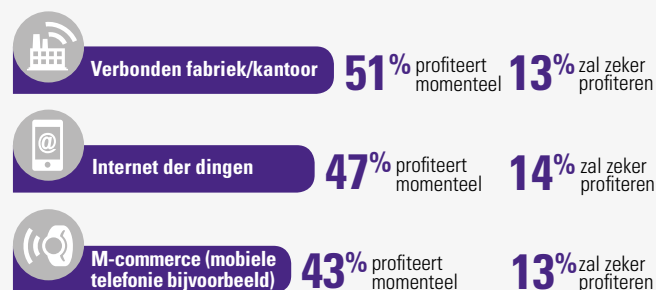
Voor de Belgische exporterende KMO komt de omzet uit export neer op 52% van de totale omzet. Dit geeft een enorm groeipotentieel aan, met name binnen de opkomende digitale economie. Voor België zijn er vele mogelijkheden om buiten Europa te exporteren. Drie op de tien KMO's exporteren buiten Europa, waarbij Azië het populairst is. In de afgelopen twaalf maanden is de export naar bestemmingen buiten Europa waarschijnlijk eerder toegenomen dan afgenomen. Bovendien zijn de verwachtingen nog positiever: 49% voorspelt een toename van deze export.

## 85% van de Belgische KMO's in het onderzoek genereren omzet via e-commerce, gemiddeld goed voor 16% van de omzet.

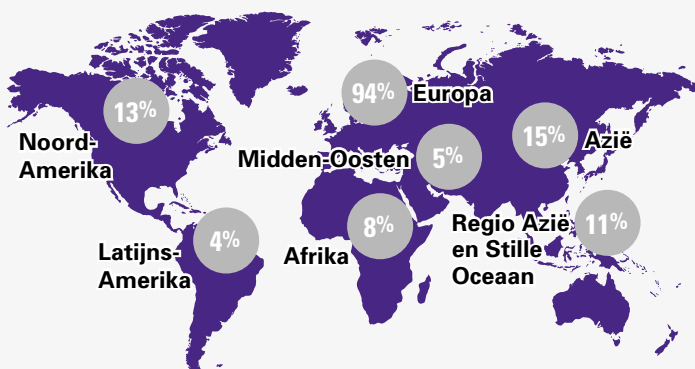
- Stijging in activiteiten in de afgelopen twaalf maanden op het gebied van e-commerce wordt zes keer vaker gemeld dan afname.
- E-commerce is duidelijk een groeisector voor de Belgische KMO's. Een kwart meldt hogere omzet in de afgelopen twaalf maanden en 60% voorspelt in de komende twaalf maanden een verdere groei.
- De Belgische KMO's reageren ook positief op nieuwe innovaties in de technologie en de huidige en verwachte toekomstige impact hiervan.



## Waarschijnlijkheid dat het Belgisch bedrijf in de komende jaren profiteert van belangrijke nieuwe technologische innovaties



## Kaart met export naar andere landen vanuit België



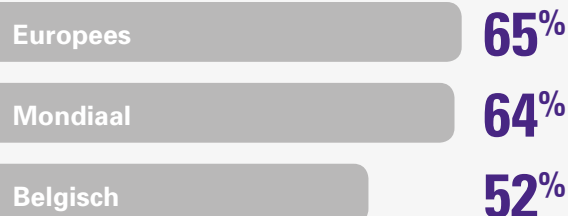


Sandrine Buisson, MD Sales voor Frankrijk en Benelux:

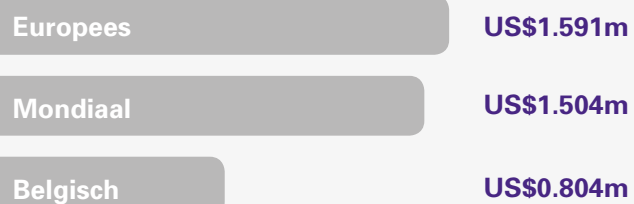
“België stimuleert een klimaat van optimisme om groeiambities te realiseren. De Belgische KMO's, die al sterke exportrelaties hebben met belangrijke markten zoals Azië, zullen duidelijk profiteren van de digitale economie. Het zal de banden met deze markten in de toekomst ongetwijfeld versterken.”

Bezoek [fedex.com/be/etude-PME-2017](https://fedex.com/be/etude-PME-2017) of bel de klantenservice via **02 752 75 75** voor meer informatie over het 'FedEx KMO studie' ('FedEx-rapport over export door het KMO').

### Totaal percentage van omzet gegenereerd door internationale en Europese export op mondiaal, Europees en Belgisch niveau



### Door een gemiddelde KMO gegenereerde omzet uit export op mondiaal, Europees en Belgisch niveau



**FedEx**<sup>®</sup>  
Express

