

## Dé automatiseringsspecialist voor het MKB

# Kennis en kunde, geen producten

De backoffice van recreatiepark BillyBird te Volkel staat een ingrijpende automatisering te wachten. De juiste hulp is hierbij wel noodzakelijk. Gelukkig krijgt zij alle professionele hulp van de ICT-coach uit Venlo. Dit bedrijf, dat gespecialiseerd is in het begeleiden van MKB-ers op het terrein van optimalisatie van bedrijfsprocessen met behulp van ICT, kan als onafhankelijke expert elk bedrijf voorzien van het juiste advies.

Ton Derks, directeur van recreatiepark BillyBird, legt uit waarom de keuze voor de ICT-coach is gemaakt: "Het hebben en beheren van een recreatiepark is meer dan hetgene dat de gasten te zien krijgen. Er hangt ook een hele administratieve organisatie achter. Personeelsplanning, kassasystemen, muziekinstallatie, de slagbomen, het abonnementensysteem en de website zijn daar allemaal onderdeel van. Juist door deze losse onderdelen te vervangen door één systeem, kun je alle bedrijfsprocessen efficiënter beheren en creëer je veel meer mogelijkheden. Natuurlijk kun je zelf informatie verzamelen en met een aantal partijen een verkoopgesprek houden, maar je weet nooit precies wat het beste voor je eigen bedrijf is. Het is dus verstandig om deskundigheid in te huren en samen de selectieprocedure te doorlopen, om zo uit verschillende pakketten te kiezen.

Daarnaast wil je graag dat degene die jou adviseert, ook onafhankelijk is en niet met provisies werkt. Met deze eisen ben ik via Syntens, een innovatiecentrum voor het MKB, terechtgekomen bij de ICT-coach."

Luud Willemsen, directeur van de ICT-coach, vertelt meer over de onderne-

ming: "De ICT-coach is inderdaad een onafhankelijk bedrijf dat geen provisies ontvangt van leveranciers. We zijn een klein onafhankelijk bedrijf dat zich bezig houdt met het optimaliseren van bedrijfsprocessen. Daar komt van alles bij kijken zoals advisering, begeleiding, ondersteuning en klankborden. Toevallig hebben we daarbij vaak ICT nodig, maar dit is eerder een gevolg dan een doel. We willen niet te boek staan als technuten, maar op een pragmatische manier samen met MKB-ondernemers een slimme oplossing bedenken door middel van automatisering. Efficiency is daarbij het uitgangspunt en een goede klantenrelatie staat daarbij voorop. We deinzen er dan ook niet voor terug om een softwareoplossing of keuze af te raden en het op een andere manier op te lossen. We zijn immers toch niet afhankelijk van softwareleveranciers."

### Uitdaging

Willemsen vertelt enthousiast verder over de automatisering binnen recreatiepark BillyBird: "Dit project is voor ons interessant omdat het geen standaardproject is", legt Willemsen uit. "Bij sommige opdrachtgevers vertoont het automatiseringsproces veel over-

eenkomsten met eerdere projecten en zorgen vergelijkbare pakketten voor een passende oplossing. Het traject bij BillyBird geeft veel uitdaging en brengt toegevoegde waarde met zich mee. Hier ben je van heel veel aspecten afhankelijk en is het belangrijk om te anticiperen op actualiteit en de mogelijke leveranciers. Normaal gesproken neem ik de rol van adviseur aan, maar door de omvang word je overal bij betrokken en wordt je onderdeel van een hele open cultuur. Ik lever mijn vaktechnische kennis en in overleg bepaal je samen wat de volgende stap gaat worden. Het is een heel interessant referentieproject."

### Complexe klus

"Het gaat om de processen die de gasten niet zien", legt Willemsen uit wanneer wordt gevraagd wat er nu eigenlijk concreet zal worden aangepakt. "Denk hierbij aan het abonnementensysteem, de planning, de reserveringen maar ook de website." Derks heeft met name voor het beheer van klantgegevens grootse plannen: "Neem bijvoorbeeld de website. Het is de bedoeling dat mensen uiteindelijk steeds meer gegevens in kunnen vullen en aangeven hoe wij hen van dienst kunnen zijn. Aan de hand van die gegevens kunnen we specifieke nieuwsbrieven maken met informatie die de gasten ook daadwerkelijk interesseert. Het moet één op één worden." "Het is een waanzinnig slimme structuur", vertelt Willemsen enthousiast. "In plaats van een gigantische database, heb je je gegevens juist opgedeeld in kleinere categorieën met specifieke kenmerken. Door daar je nieuwsbrief

Ton Derks, directeur van recreatiepark Billy Bird en Luud Willemsen, directeur van De ICT-coach



op aan te passen schiet je niet langer met hagel, maar ben je doelgericht bezig met het benaderen van de gasten en kan je dit bijvoorbeeld combineren met reclame. Maar het mes snijdt wel aan twee kanten: de gasten worden aan de hand van hun gegevens op de hoogte gehouden van activiteiten die ook echt bij hun interesses aansluiten. En uiteindelijk kan dit systeem één op één worden overgenomen en worden toegepast bij de andere parken die Ton in de toekomst wil gaan openen." BillyBird bestaat nu namelijk nog uit één dagattractiepark. Er zijn meerdere parken in voorbereiding, waaronder het waterrecreatiepark Drakenrijk in Beesel.

### Stap voor stap

"Daarnaast moet het gewone werk wel gewoon door kunnen gaan", merkt Derks op. "Het moeilijke aan een automatiseringstraject is dat alle processen aan elkaar hangen, waardoor het kopen

van losse pakketten niet langer vol doet." "Het is dus zaak om nu slimme aanpassingen te doen die toekomstvast zijn", knikt Willemsen. "We zijn eigenlijk nu bezig met de techniek van morgen die er gisteren had moeten zijn. Ton wil graag over een paar jaar het gehele park cashfree maken door zijn gasten te laten betalen met persoonlijke pasjes. Dat moet ik nu al zien te vertalen. Maar dat is ook wel het speciale aan deze opdracht. Ton is iemand die in een marktsegment zit waar automatisering op deze schaal nog niet vanzelfsprekend is. Hij denkt vooruit en buiten het format. Hier wordt bewust gekeken hoe hij met andere partijen kan samenwerken om zijn gasten beter te bedienen en meer rendement te behalen. Automatisering is natuurlijk niet de enige factor die de droom laat uitkomen, maar is wel een belangrijke factor om het te laten slagen." Derks is het hiermee eens: "Automatisering kan een enorm concu-

rentievoordeel opleveren. Als de processen en systemen zijn vastgelegd, geeft dat in elke branche een groot voordeel." "Zeker in deze tijd", vult Willemsen aan. "Mensen willen informatie hebben en met minder mankracht hetzelfde werk doen. Daarom moet het personeel dat hier rondloopt zich zo min mogelijk met andere dingen bezig moeten zijn dan het de gasten naar hun zin maken. Het gaat om de service en het comfort van de gasten." ■



[www.de-ictcoach.nl](http://www.de-ictcoach.nl)