

GILDE-BT SOFTWARE & SERVICES

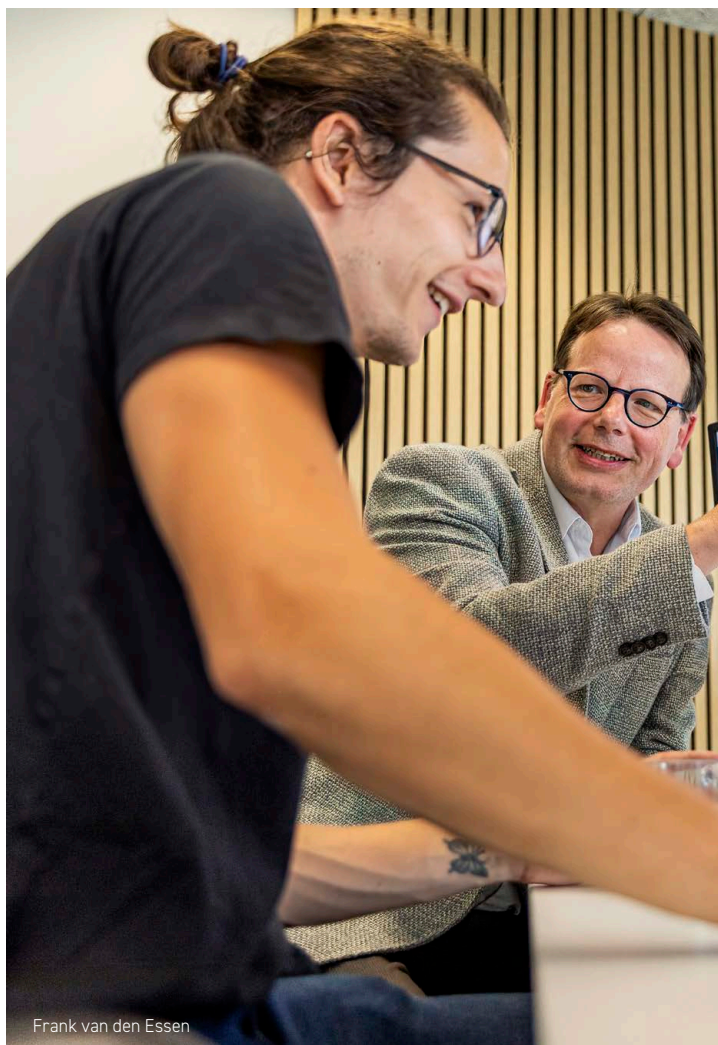
“WIJ ZIJN PAS TEVREDEN ALS DE KLANT VAN ONZE KLANT TEVREDEN IS”

Gilde-BT Software & Services is specialist op het gebied van subsidie- en opleidingsmanagementsystemen. Samen met Opleidingsgroep Gilde-BT vormt het de twee businessunits van Gilde-BT. Dit Venlose bedrijf is inmiddels meer dan 25 jaar actief en werkt voor klanten als Opleidings- & Ontwikkelingsfondsen, brancheorganisaties, opleidingsinstituten, (subsidie-) intermediairs en diverse grote bedrijven.

“En dat doen we allemaal vanuit Venlo”, zo trapt Frank van den Essen, directeur Gilde-BT Software het gesprek af. “Wij verzorgen projecten door het hele land waar vaak vele tientallen of soms zelfs honderden miljoenen euro’s in omgaan. Veel mensen binnen deze regio kennen onze naam niet. Dat komt omdat wij vaak vanuit de klantenorganisatie werken en altijd op de achtergrond blijven.”

EEN VAN DE GROOTSTE VAN NEDERLAND

Van den Essen studeerde wis- en natuurkunde, was bijzonder geïnteresseerd in de ontwikkeling van computers en begon in 1990 met het verzorgen van bedrijfstrainingen en volwasseneducatie. Dankzij zijn expertise kreeg hij vanuit veel bedrijven steeds meer de vraag om te helpen met de ontwikkeling van software. In 1994 startte hij zijn eigen ICT-bedrijf en drie jaar later werd Van den Essen nauw betrokken bij de opzet van Gilde-BT; opgericht door Godfried Hendricx en Charles Simons. “Wij ontwikkelen niet alleen de software, maar verzorgen inmiddels ook de functie van administratieve backoffice,” zo laat Algemeen Directeur Simons weten. “In de afgelopen jaren hebben wij al meer dan 2 miljard euro aan vergoedingen en subsidies voor meer dan



Frank van den Essen



Robert van der Meer



Charles Simons



1,5 miljoen mensen op de juiste plek gekregen. Daarmee zijn wij één van de grootste partijen in Nederland.”

PROFESSIEEEL AUTOMATISEREN

Het organiseren van opleidingen en trainingen vormde in 1997 nog de core-business voor Opleidingsgroep Gilde-BT. Van daaruit volgde het verwerken van administratieve processen en subsidies. Een logisch gevolg volgens Simons. “In deze wereld worden medewerkers gestimuleerd om deel te nemen aan trainingen, bijscholingen, et cetera. Dan komen er vanzelf allerlei subsidie-regelingen om de hoek kijken.” Een stap waarbij Frank van den Essen een belangrijke rol speelde. De complete organisatie rondom opleidingen, cursussen en trainingen plus bijbehorende subsidie-trajecten was te omvangrijk geworden om in een eenvoudig Excelbestand te verwerken. Professioneel automatiseren was absolute noodzaak. Hij kreeg in 2002 het verzoek een applicatie te ontwikkelen om al deze informatie helder

en overzichtelijk te verwerken. Simons: “Automatiseren was voor onze klanten beter dan continu nieuwe mensen aannemen die de bulk aan data moesten verwerken. Daarom hebben wij een basisplatform ontwikkeld, dat vervolgens heel specifiek en klantgericht verder is in te richten. Tachtig procent is generiek; dat is het Next Level Framework, het standaardpakket. De andere twintig procent is maatwerk gericht op branche of bedrijf.”

WEBBASED APPLICATIE

Van den Essen ontwikkelde deze web-based applicatie in eerste instantie puur voor eigen gebruik bij Gilde-BT Software & Services. Het bleek een succes. Steeds meer klanten lieten weten dat ze deze software ook wilden gebruiken. “Zelfs collega-softwarebedrijven belden ons op met het verzoek de applicatie te mogen gebruiken. Toen is de aparte business-unit Gilde-BT Software opgericht,” aldus Simons. Bij dat verzoek bleef het echter niet. “De volgende vraag diende zich

al snel aan. Onze klanten zeiden: jullie organiseren trainingen, ontwikkelen software applicaties om alles te managen, maar kunnen jullie ook de administratieve backoffice voor ons verzorgen?" Dat bleek het begin van een nieuwe ontwikkeling. Want al vrij snel diende de eerste grote klant zich aan: de schoonmaaksector. Simons: "Wij mochten voor ongeveer 15.000 mensen de examens organiseren. Niet veel later volgde een tweede grote klantenorganisatie: Sectorinstituut Transport en Logistiek (STL). Van daaruit kwam het verzoek om 30.000 cursussen en opleidingen voor hun chauffeurs te organiseren. Tegenwoordig kunnen klanten kiezen uit drie opties. Of ze laten ons alleen de opleidingen verzorgen. Of ze kiezen de softwareapplicatie erbij om alles te managen. Of ze kiezen ervoor om alles uit te besteden, dus inclusief backoffice. Het gaat ons altijd om een relatie op lange termijn en daarbij kunnen wij een full service dienstverlening aanbieden."

WIN-WINSITUATIE

Van den Essen knikt en voegt daar aan toe: "Dit is een win-winsituatie. Wij nemen het hele proces over, maar werken dankzij de applicatie en alle kennis wel veel efficiënter. Zo worden de totale kosten voor onze klant veel lager. Als een bedrijf of organisatie zich meldt dat er een probleem is, dan beginnen de ogen van onze teamleden al te stralen. Het prikkelt hun nieuwsgierigheid. Omdat we een kijkje in de keuken krijgen, kunnen onze mensen meedenken. Waar zitten die zwakke plekken in de totale keten van activiteiten? Door heel diep in de materie te duiken, kunnen wij een passende oplossing bieden. Zo leveren wij een optimaal werkend systeem en besparen we daarmee geld voor de klant. Vergis je niet, bij veel organisaties gaat het in totaal om heel grote bedragen."

SUBSIDIEAANVRAAG IN DE PRAKTIJK

Businessmanager Robert van der Meer is sinds 10 jaar actief





bij Gilde-BT Software & Services. In die jaren daarvoor gaf hij veel advies op het gebied van subsidies. Hij legt de diensten op praktische wijze uit. “Dankzij alle ervaring en ontwikkelingen die het bedrijf in de afgelopen decennia heeft opgedaan, kunnen wij de hele procesflow verzorgen. Dat begint met de subsidieaanvraag. Deze is afkomstig van de klant van onze klant. Dat zijn de bedrijven die opleidingen en cursussen aanvragen voor hun medewerkers. Deze aanvraag komt binnen in ons systeem. De mensen van de backoffice beoordelen vervolgens dit verzoek. Daarbij letten zij er strikt op of aan alle eisen en voorwaarden is voldaan. Leidt dat vervolgens tot een goedkeuring, dan zorgt onze financiële afdeling in naam van de klantorganisatie voor de uitbetaling. Let wel op: wij zijn geen adviesclub als het gaat om subsidies zelf. Het gaat ons puur om de software en dienstverlening. Zo kunnen wij het beste het subsidieproces managen.”

OPLEIDINGS- EN SUBSIDIEMANAGEMENTSYSTEEM

Alle nieuwe ICT-applicaties van Gilde-BT Software & Services zijn opgebouwd uit het Next Level Framework. Van der Meer: “Per sector zijn een aantal belangrijke verschillen. Denk aan andere subsidie-regelingen en opleidingsvergoedingen. Veel informatie zit standaard verwerkt in het Next Level Framework.” Volgens

Frank van den Essen is het mogelijk om het standaardpakket snel bij de klant te implementeren. “Dan kan de klant alvast starten met het inrichten van de communicatie van het hele proces en zelf webpagina’s aanmaken plus de rolverdeling van medewerkers inplannen. Wij denken bij de ontwikkeling altijd vanuit de gebruiker van de softwareapplicatie. Daarom is het zo essentieel dat ons pakket eenvoudig werkt.”

ROLVERDELING

De rolverdeling is duidelijk. Charles Simons en Robert van der Meer zijn verantwoordelijk voor het ontwikkeltraject bij klanten. Frank van den Essen is verantwoordelijk voor de software-ontwikkeling. Volgens Van der Meer behoort het bij hun taken om te kijken naar de initiële klantvraag. Zij analyseren samen de behoefte van hun klant. “Maar ook later tijdens de periodieke overleggen kijken we naar het verloop van de processen en hoe we deze kunnen verbeteren.” Charles weet alles over de opleidingen en richt zich meer op sales. “Ik ben gespecialiseerd in subsidies en heb meer een verbindende rol. Daardoor begrijpen wij de vragen en problematiek van onze klanten zo goed. Uiteindelijk kan de klant zich verder zelf puur richten op de eigen core-business.”

SAMENWERKING INVENTARISEREN

“Er zijn altijd nieuwe ontwikkelingen,” zo voegt Charles Simons aan deze uitleg toe. “Denk aan nieuwe regelingen of subsidies. En natuurlijk is het altijd goed

om zowel het proces als de samenwerking regelmatig te inventariseren. Zijn er aanpassingen nodig aan de software? Is er voldoende mankracht om de administratieve processen goed uit te voeren? En natuurlijk gaan we het ook gesprek aan met de eindgebruiker. Zij lopen mogelijk weer tegen andere zaken aan. Want wij zijn pas tevreden als de klant van onze klant tevreden is. Hoe hoger de tevredenheid bij onze eindklant, hoe meer trajecten en aanvragen er ontstaan. Daardoor ontstaan ook meer vergoedingen en subsidie-uitkeringen. En dat is gezamenlijk weer beter voor ons businessmodel. Wij kunnen dit hoge niveau alleen bereiken dankzij de inzet en kennis van een gedreven team. Wij moeten het altijd beter doen dan de klant zelf.”

Frank van den Essen verklaart nog een extra factor die volgens hem essentieel is voor het succes van Gilde-BT Software & Services: de goede sfeer binnen het complete team. “Wij koesteren onze mensen. Een goede sfeer en optimale collegialiteit is topprioriteit. Wij ondersteunen ze bij hun groei in de richting die ze zelf willen. Daarbij hoort ook de uitbreiding van hun takenpakket. Tevens organiseren wij bedrijfsreisjes naar het buitenland, sport-evenementen en andere personeels-uitjes zoals een barbecue voor het hele team. Eigenlijk zijn wij één grote familie waarbij we elkaar respecteren en het succes gunnen en delen.”

www.gilde-bt.nl

