



XPERIT SOLUTIONS BOORT CULTURELE MARKT AAN MET NIEUW SOFTWAREPAKKET

Een nieuwe markt betreden vergt lef. Xperit Solutions uit Barneveld neemt de stap en biedt nu ook een bedrijfssoftwareoplossing aan voor de culturele sector. "Het is een in Nederland unieke line of business."

TEKST: SIMON DE WILDE

"Ik vergelijk het implementeren van een bedrijfssoftwarepakket wel eens met een open hart operatie", zegt Lubbert van den Heuvel, partner bij Xperit Solutions.

"Het hart gaat door terwijl de borstkas open ligt," vervolgt de ondernemer zijn verhaal. "Wij zien alles van de klant: hun klanten, orders, financiële situatie. Er moet vertrouwen zijn want er komt steevast een moment dat je elkaar niet aardig gaat vinden tijdens het proces." De vraag is hoe je dan met elkaar om gaat."

VOORBEELD

Een voorbeeld van een 'geslaagde open hart operatie' van Xperit is een metaalgroothandel. Van den Heuvel vertelt dat het bedrijf met een op maat gemaakt bedrijfssoftwarepakket werkte. Upgraden van het pakket, zoals het bedrijf wilde, is dan lastig. Het lukte Xperit om een upgrade uit te voeren waardoor de klant nu met een volledig gestandaardiseerd pakket verder kan. In de toekomst zijn alle upgrades makkelijker waardoor het bedrijf altijd met de modernste software kan werken. Zowel de klant als Van den Heuvel en zijn collega's zijn tevreden en zo ontstaat een langdurige samenwerking.

NIEUWE BUSINESS LINE

Klanten van Xperit bevinden zich tot nu toe vooral in de handels- en productiehoek. Zij gebruiken de integrale bedrijfssoftwareoplossing van het Barneveldse bedrijf. Daar komen binnenkort klanten uit een hele ander hoek bij. Namelijk de culturele sector, legt Van den Heuvel met gepaste trots uit. "Bij musea zie je dat er nog een wereld te winnen is als het gaat om de backoffice. De systemen voor kaartverkoop en het restaurant zijn niet integraal. Wij bieden nu een bedrijfssoftwarepakket aan waarbij dat wel het geval is. Xperit zet zo een hele nieuwe, in Nederland unieke, line of business op naast onze bestaande business."

Van den Heuvel vertelt hoe hij erbij is gekomen om deze nieuwe markt aan te boren. "Wij waren op zoek naar een 'kassa oplossing' voor een van onze grote klanten. Zo kwamen we na een brede zoektocht uit bij een Deens softwarebedrijf. Zij hadden zowel technisch als functioneel de beste oplossing voor ons probleem en omdat er een klik was zijn we zaken gaan doen." De kassa oplossing blijkt zo succesvol dat Xperit het softwareprogramma aan meerdere klanten heeft verkocht.

ECHT NICHE

Tijdens het zakendoen leerden het bedrijf van Van den Heuvel en de Denen elkaar beter kennen. De Denen bleken nog een mooi product in huis te hebben: een bedrijfssoftwarepakket speciaal voor musea en attractieparken. "Een echte niche maar in Denemarken is onze partner marktleider met het product. Wij hebben nu de licentie om het systeem in Nederland en Vlaanderen op de markt te brengen", vertelt Van den Heuvel.

WAARDE KLANT TOEVOEGEN

Met het nieuwe softwaresysteem voor bedrijven in de culturele sector wil Van den Heuvel met zijn bedrijf doen wat ze altijd doen: waarde toevoegen voor de klanten. "Aan de ene kant komt er vanuit het Haagse weer geld beschikbaar voor de culturele sector. Tegelijk is er het cultureel ondernemerschap en daarvoor heb je goed gereedschap nodig. Wij bieden ondernemers dit. De 'tools' hebben zich in Denemarken al bewezen waar de partner grote musea en amusementsparken als klant heeft."

Van den Heuvel heeft hoge verwachtingen van de nieuwe propositie. Hoewel Xperit nu nog in de verkennende fase zit met een aantal potentiële klanten hoopt hij binnen vijf jaar rond de 10 procent van de musea en pretparken als klant te hebben. "Het is toch geweldig als musea en attractieparken kunnen sturen op hun data. Zo weten ze bijvoorbeeld wanneer ze meer personeel moeten inzetten. Dit leidt tot efficiënter en effectiever werken."

Dat het zo goed klikt met de Deense partner van Xperit is volgens Van den Heuvel geen toeval. "Zij hebben hetzelfde profiel als wij. Beiden zijn we no nonsense en we willen waarde toevoegen voor onze klanten. De samenwerking staat model voor de manier waarop Xperit zaken doet. Wij verdiepen ons eerst in een bedrijf of potentiële klant en leren elkaar kennen voordat we zaken doen. Het is de basis voor een goede lange termijn relatie."

TROTS

Hoe dat toevoegen van waarde voor klanten er precies uit ziet? Van den Heuvel geeft een voorbeeld van een oplossing voor een van de klanten in het afgelopen jaar waar hij trots op is. "Hit Trading uit Lelystad kwam bij ons met de vraag hoe zij de interne organisatie konden optimaliseren. Wij hebben toen hun oude softwaresysteem geüpgraded naar een nieuw systeem waarbij de volledige backoffice en scanning in het magazijn van barcodes is georganiseerd. Zo kan de klant groeien in omzet en transacties zonder dat ze nieuw personeel hoeven aan te nemen."

Het voorbeeld laat volgens Van den Heuvel zien dat Xperit werkt vanuit de klantbehoefte. Dit betekent dat er een verbinding moet zijn met de klant. "Bij veel sales teams is het simpelweg verkopen, verkopen, verkopen. Maar als bij ons de klik er niet is gaan we geen samenwerking aan. Het kan dus voorkomen dat we een potentiële klant nee moeten verkopen," aldus Van den Heuvel.

Het zoeken naar de klik met de klant zit dan ook verweven in de salesaanpak van Xperit. Eerst is er de telefonische kennismaking. Daarna gaat een lid van het salesteam langs en dan gaat het pas over samenwerking. "Ik vraag een klant niet hoeveel hij in zijn portemonnee heeft voor een project. Ik draai het om en zeg hoeveel iets kost en dat er rekening mee gehouden dient te worden dat het 10 tot 20 procent hoger of lager kan uitvallen. Zo komen we tot de kern en verbranden we elkaars kostbare tijd niet", besluit Van den Heuvel.

www.xperit.nl.

"Ik vergelijk het implementeren van een bedrijfssoftwarepakket wel eens met een open hart operatie", aldus Lubbert van den Heuvel.



Bij Xperit draait het om informatie en informatiestromen. Hoe laat je je data door je bedrijf of organisatie stromen? En hoe zet je die data om in bruikbare informatie zodat je effectief en efficiënt kunt werken? In 2008 richtte Lubbert van den Heuvel en vier partners het bedrijf op. Zij werkten destijds als collega's voor een ander bedrijf, maar vonden dat de klant en de klanttevredenheid veel meer centraal moesten staan. Inmiddels werken er 16 mensen bij de leverancier van bedrijfssoftwarepakketten (ERP) uit Barneveld. Xperit werkt met het standaard softwarepakket Microsoft Dynamics NAV waaraan ze branchespecifieke elementen kunnen toevoegen. Hun klanten bevinden zich vooral in de handelsector en de productiesector. Daar komt nu de tweede pijler bij met bedrijfssoftwarepakketten voor culturele ondernemers zoals musea en amusementsparken.