

Automatiseerder 1TIS

'Tijd voor de voorjaars schoonmaak'

Voor automatiseerder 1TIS was 2021 een goed jaar om te herstructureren. 'We moesten een kleine pas op de plaats maken toen de vraag even verminderde. Daardoor hadden we tijd om de sterke groei die we hadden doorgemaakt te structureren', zegt directeur Rico van Loenen. Een update.

Door: **Theo de Reus**

In feite ontstond 1TIS bij de oprichting van rondreisspecialist NRV in 2006. Oprichter Dick Broeke en medeoprichter Rico van Loenen wilden graag de automatisering in eigen hand houden. Daarmee was 1TIS geboren, een technologieleverancier die naast NRV inmiddels meer dan 100 bedrijven als klant heeft. 'Veel klanten hebben verstand van reizen verkopen, maar weinig van techniek', zegt Van Loenen.

Het automatiseringsbedrijf ontstond in 2008. De naam 1TIS is een afgeleide van I want this. 1TIS en NRV delen nog steeds hetzelfde pand in Rijswijk. De afgelopen jaren heeft 1TIS een enorme groei doorgemaakt. Door corona kwam er tijd om te kunnen herstructureren, zegt Van Loenen.

De grote groei voor 1TIS ontstond in 2014, toen het nieuwe Oad als klant werd binnengehaald. Daarna haakten veel partijen aan. Inmiddels telt 1TIS 100 klanten in Nederland, België en Duitsland. Er zijn 15 medewerkers, en 3 vacatures.

Op de vraag wat de coronacrisis voor 1TIS betekende, zegt Van Loenen:

'De dienstverlening bij klanten viel stil, want iedereen moest in 2020 noodgedwongen op de rem staan. Niemand wist waar het naartoe ging. We groeiden wel met nieuwe partijen die bij

ons aanhaakten. Die nieuwe klanten hadden door corona ook tijd om te herstructureren, nieuwe systemen uit te rollen, een nieuwe website te ontwikkelen. Noem het een soort voorjaars schoonmaak.'

Dankzij de NOW-steun hadden bedrijven handjes over voor herstructurering

Hadden klanten een ander soort vraag?

'Er werd vooral aan herstructurering gedaan. Veel bedrijven hadden dankzij de NOW-steun handjes over, dus was er tijd om zaken aan te pakken waar normaal geen tijd voor was, om klaar te zijn als de handel weer ging lopen.'

Voor welke systemen kloppen klanten het vaakst aan?

'Een backoffice-systeem, een reserveringssysteem, daar begint het mee. Vaak in combinatie met een website, verbetering van de functionaliteit zoals mails en blogs, maar ook een grotere

gebruiksvriendelijkheid, zodat je snel in het aanbod kunt zoeken en prijzen kunt opvragen.'

Touroperators zijn steeds vaker bezig met de hele customer journey, de klantreis van inspiratie tot en met boeken en aftersales, zegt Van Loenen. 'Dat betekent dat je de content en website van een bedrijf zodanig moet inrichten dat de klant snel zoekresultaat kan zien en snel kan boeken. Daarnaast maken we het systeem geschikt voor alle devices die de klant gebruikt. Die kan zijn offerte of boeking inzien en eventueel bewerken via zijn telefoon of gewoon via zijn laptop of

computer.'

Van Loenen: 'We zijn een one-stop-shop voor de hele customer journey. De klant krijgt gegevens in de juiste context te zien, op het moment dat het nodig is. Op die manier kan de klant niet meer verdwalen in de hoeveelheid gegevens. Denk hierbij aan extra opties, zoals een reisleader die zich voorstelt of het contact met medereizigers voorafgaand aan een groepsreis. Ook dat soort informatie krijgt de klant in zijn eigen online omgeving.'

Wie is jullie klant?

'Dat is heel divers. Er zitten veel aanbieders van busreizen



Rico van Loenen.

tussen, zoals Oad, Solmar en Kras Bus, maar ook Djoser. De omvang van de bedrijven verschilt heel erg. Dat is ook het mooie van ons systeem, we bedienen nichespelers tot en met grote bedrijven. Voor kleinere spelers zijn we toekomstbestendig, dat wil zeggen dat ze op maat een pakket kunnen afnemen en meeliften op de kwaliteitseisen van onze grote klanten.'

1TIS biedt ook oplossingen voor bedrijven die in het verleden een eigen systeem hebben ontwikkeld en dat willen behouden, maar toch een vernieuwingsslag willen maken. 'Die hebben vaak al eerder software aangeschaft en stappen niet over. En kleinere partijen hebben geen eigen ict'er, die leggen de techniek bij ons neer. Het is prijzig om je systemen zelf te onderhouden, je hebt softwareontwikkelaars nodig. Het wordt kostbaar als je zoiets alleen voor je eigen bedrijf

moet doen. Dan heb je iemand nodig waar je als bedrijf op terug kunt vallen. Je bent dan als bedrijf minder kwetsbaar.'

1TIS levert bouwstenen uit eigen huis, die al op de plank liggen. 'Sommige bedrijven hebben al een website en willen alleen de boekingsmodule van 1TIS aansluiten. Dat kan dus. We staan open voor alle soorten koppelingen. Doordat we meer maatwerk leveren, met modules en bouwstenen, betaalt de klant alleen voor wat hij nodig heeft. Hij kan later altijd nog bijkopen.'

• We zijn een one-stop-shop voor de hele customer journey •

Beddenbank
1TIS zorgt ook voor technische

koppelingen om content, prijzen en beschikbaarheid te kunnen ophalen van Amadeus of een beddenbank. 'Dat werkt heel efficiënt voor bedrijven. Je hoeft niet alle losse contracten zelf te verwerken en beschikt over veel externe content, zonder dat het je veel werk kost.'

Van Loenen vervolgt: 'Touroperators worstelen met vragen op dat gebied. Hoe ben ik enerzijds onderscheidend met productaanbod, maar hoe ben ik tegelijk zo efficiënt mogelijk? Wanneer je een koppeling met een beddenbak hebt en je legt er een laagje over, dan heb je gewoon die beddenbank. Dan moet je met marketing het onderscheid maken. Onze klanten zoeken vooral een mooie combinatie. Hoe voeg ik iets van mezelf toe, maar hoe doe ik het zo efficiënt mogelijk met prijzen en voorraden?'

1TIS heeft koppelingen met twee beddenbanken, vluchten gaan via

Amadeus en autohuur wordt gedaan met Sunny Cars, zegt Van Loenen.

'Doordat we een eigen touroperator hebben, NRV in Rijswijk, kunnen we goed denken vanuit de positie van een touroperator. En waar veel partijen op onderdelen werken, zijn wij een one-stop-shop voor de hele customer journey. Je hoeft als klant dus niet bij drie leveranciers aan te kloppen, met drie technici die met elkaar moeten overleggen. Dan heb je als klant al gauw het gevoel dat je het onderspit delft, met drie rekeningen. Bij ons heb je één aanspreekpunt voor technische zaken. Commerciële afspraken doet de klant uiteraard zelf met de leveranciers. Klanten waarderen die persoonlijke aanpak. We ontwikkelen alles in eigen huis en zijn continu bezig met innoveren en vernieuwen. Als een klant een bepaalde module heeft afgenomen, blijven we die verbeteren en aanpassen. Dat zit in de prijs inbegrepen.'

Bestemming

1TIS werkt momenteel aan een nieuwe tool van het software-systeem, waarmee een touroperator zijn klant nog meer in detail kan bedienen. Een voorbeeld: een aanbieder van wintersportreizen kan klanten, die daarom vragen, een automatisch gegenereerde e-mail sturen, als op hun bestemming sneeuw wordt verwacht, zodat ze kunnen gaan boeken.

'Ook dit is een efficiëncyslag, die bovendien boekingen oplevert. Uiteraard werken wij bij 1TIS zelf ook met de software als backoffice-systeem en het is zeer effectief. Er worden geen dingen meer vergeten en de tijd van losse memo's en notities in een kladblok is verleden tijd. Het systeem herinnert je aan alle openstaande zaken en taken.'

