

VERTICALISATIE BLIJKT DE JUISTE KEUZE

Nederlandse ict-dienstverleners noteerden vorig jaar een gemiddelde krimp van tien procent. Geheel tegen de stroom in wist Pulse Business Solutions de omzet met twintig procent te vergroten. Het managementteam van de in Deventer en Venlo gevestigde automatiseerder onthult graag de succesformule: specialiseren en nog eens specialiseren. 'Wij slaan de brug tussen ERP en de bedrijfsprocessen van onze klanten.'



Het managementteam van Pulse Business Solutions, van links naar rechts Ruud Haring, Hiljon te Boome en Ton Hagens, in de ontspanningsruimte van de vestiging in Venlo. Foto: Bart van Overbeek

door Jos Cortenaar

Het is net lunchtijd op een vrijdag in januari als het gesprek met de driekoppige leiding van Pulse in Venlo staat gepland. In de ruimte die bij het gemiddelde bedrijf dienst doet als kantine, spelen consultants een potje tafeltennis. Anderen strekken de spieren op de virtuele bowlingbaan van de Wii-spelcomputer. De sfeer is ontspannen, uitgelaten bijna. 'Eén van onze succesfactoren', zegt Ton Hagens, operations manager bij Pulse. 'Onze mensen hebben plezier, passie. Hier wordt hard gewerkt, maar de funfactor is nooit ver weg. Ook als ze bij klanten zijn. Een mooi voorbeeld: onlangs was één van onze

consultants voor een klus in Portugal. Toen hem daar werd gevraagd om extra ondersteuning te bieden, werd er meteen aangeboden om kleren te gaan kopen, want hij had niet veel bij zich. Dat zegt toch wat, nietwaar? Mensen werken hier graag. Het verloop is miniem en goede consultants weten ons te vinden. Ze melden zich spontaan aan. Daardoor kunnen wij de beste en meest ervaren mensen aannemen. Er is commitment, van beide kanten. We werken niet met freelancers, in onze branche heel bijzonder.'

DIEPTE

'En we bieden interessant werk', vult businessunitmanager Hiljon te Boome aan. 'Wij focussen

ons al jaren op vijf branches: machine- en apparatenbouw, metaalindustrie, kunststofindustrie, bouwtoeleveranciers en groothandel. In die branches gaan we nog verder de diepte in, micro-verticalisatie in vakjargon. Dat betekent dat we echt alles weten van bijvoorbeeld de betonbranche. We weten wat een producent van prefab-elementen nodig heeft aan ERP. We spreken hun taal en installeren vervolgens een ERP-systeem dat als gegoten zit. Omdat we ons al een aantal jaren specialiseren, gelden we als dé expert. Dat levert aansprekende klanten op. Bedrijven vanaf vijftig mensen tot en met internationale ondernemingen met duizenden werknemers. Aan uitdagende projecten geen gebrek.'

Commercieel manager

Ruud Haring wil wel erkennen dat het niet altijd gemakkelijk is om vast te houden aan een relatief beperkt aantal branches. 'Je laat niet graag omzet lopen, maar we zeggen regelmatig nee. We durven te selecteren. We geloven in onze strategie en doen geen projecten in branches waarvan we onvoldoende kennis hebben. Richting klanten zijn we realistisch. In automatisering en ERP wil elke onderneming het beste. Daarbij spelen er in onze tak van sport nog meer factoren, zoals tijd, technische obstakels en de bereidheid van een organisatie om te veranderen. Voordat wij aan de slag gaan, maken we eerst heel duidelijk wat er kan en wat het kost. Wil de klant het onmogelijke, dan passen we. Of we doen een voorstel hoe het wel kan. Eerlijkheid leidt uiteindelijk tot duurzame relaties, zo is onze ervaring. Succes op lange termijn is veel interessanter dan snel

scoren. Wij zien zelden of nooit een klant vertrekken.'

KRITISCH

Ook in het jaar 2009 was dat niet het geval. 'Sterker nog', vervolgt Haring, 'we hebben veertien nieuwe klanten begroet. Vreemd in een tijd waarin het bedrijfsleven bezuinigt op ERP? Juist niet. Ondernemingen kijken uiterst kritisch naar hun

De ruim tachtig medewerkers hebben bijna allemaal directe contacten met hun relaties. Feeling met de klant is van levensbelang. We zijn zoveel mogelijk op locatie, ook als de klant activiteiten in het buitenland onderneemt. Als we als managementteam een paar dagen niet buiten zijn geweest, voelen we ons al ongemakkelijk. We houden regelmatig klantdagen en willen altijd weten hoe bedrijven denken over bepaalde ont-

van Microsoft. Dat is perfect toepasbaar in de branches waarin wij actief zijn. Het biedt standaard enorm veel mogelijkheden. Door onze schat aan ervaring kunnen we exact inschatten welke functionaliteit de klant nodig heeft. We spreken elkaars taal, dat is belangrijk. Maatwerk klinkt mooi, maar als wij voor elke klant moeten *customizen*, wordt dat erg kostbaar, ook in onderhoud en service. Bovendien werkt vrijwel elk bedrijf al met systemen van Microsoft. Dynamics AX sluit naadloos aan en geeft medewerkers een bekend en vertrouwd gevoel.' Betekent dat dan dat 2010 een kopie wordt van 2009? Hagens lacht: 'Integendeel. We staan aan de vooravond van grote veranderingen. De communicatie verandert in hoog tempo. Jonge generaties maken hun intrede en bouwen op sociale netwerken, ze delen kennis en kunde. Iedereen is permanent online, informatie is altijd en overal beschikbaar. Ondernemingen moeten daarin meegaan, bereid zijn om gegevens toegankelijk te maken op online-platforms. Uiteraard goed beveiligd. De technische mogelijkheden zijn er en de oplossingen van Microsoft zijn hun tijd ver vooruit. Wij bij Pulse zien deze ontwikkelingen en begeleiden ondernemers hierin met Microsoft Dynamics AX. Nee, rustig zal het niet worden dit jaar.' ●

links

www.pulse.nl

'Hier wordt hard gewerkt, maar de funfactor is nooit ver weg'

toeleveranciers en bedrijfsprocessen en gaan op zoek naar de beste oplossingen. Uiteraard speelt prijs dan een rol, maar geen allesbepalende. Pulse concurreert op kwaliteit en passie voor het vak. Dat slaat aan en daardoor hebben wij tegen de stroom in onze groei-doelstelling voor 2009 gehaald. Niet gemakkelijk, want met een jaarlijkse groeiambitie van twintig procent ligt de lat natuurlijk hoog. We hebben er met z'n allen een schepje bovenop gedaan.'

Volgens Te Boome is topkwaliteit een eerste vereiste voor de consultant die bij Pulse wil werken. Daarnaast wordt permanent geïnvesteerd in de relatie met klanten. 'Wij werken niet op afstand.

wikkelingen, wat ze verwachten van ons en wat hun wensen zijn. We leveren een bijdrage aan een betere ketenintegratie en dat kan alleen als je elkaar zo veel mogelijk informeert. ERP is niet iets abstracts, het is tastbaar en cruciaal. Met onze werkwijze slaan wij de brug tussen ERP en de bedrijfsprocessen van onze klanten.'

VERANDERINGEN

Voor dit jaar is het managementteam van Pulse niet van plan de lat lager te leggen. 'Nee', zegt Te Boome beslist, 'wij houden vast aan onze strategie van specialisatie en diepgaande verticalisatie. Zoals we ook verder bouwen met Dynamics AX