

# Welke e-commerce oplossing past het beste bij onze ambitieuze groei- en verbeterwensen?

INTERVIEW MET  
Arjan Lagerwaard  
mede-eigenaar



## INLEIDING

Belonen en bedanken van werknemers is een belangrijk en waardevol onderdeel van het werkgeverschap. Feelingz begrijpt dit, ondersteunt werkgevers hierbij en kan dit zelfs volledig uit handen nemen. Wat hun uniek maakt is dat zij vanaf 50 werknemers al een gepersonaliseerde ervaring bieden. Met eigen cadeauverpakking, een aangepaste webshop in de huisstijl van de klant en een persoonlijke boodschap. Binnen de webshop werken zij met een uniek puntensysteem. Tijdens bijzondere dagen (verjaardagen, jubilea of branche gerelateerde dagen en uiteraard Kerst) stuurt Feelingz een feestelijk bericht naar de werknemer(s) met daarin het aantal punten dat zij hebben gekregen. Zo kan er binnen de webshop gespaard worden.

## TOEKOMSTVISIE

Feelingz heeft een uitdagende groeidoelstelling voor de komende jaren. Om die groei te realiseren is het noodzakelijk om bepaalde processen achter de schermen efficiënter te laten verlopen. Een klant die 4 werknemers in dienst heeft neemt nu qua handelingen bijvoorbeeld net zoveel tijd in beslag als een klant die 800 medewerkers in dienst heeft.

Arjan: “De reden dat we nu een vliegende start maken met de IT-leverancier is echt omdat het voorwerk zo goed is gedaan door BCE. Deze grondige selectie heeft ons een goede match opgeleverd en gaat ons daarmee juist geld besparen.”



Arjan: "Slimmer werken kan bijvoorbeeld door nieuwe klanten ook zelf een aantal stappen te laten doorlopen en uitvoeren tijdens de inrichtingsfase. En zo zijn er nog meer onderdelen die efficiënter ingericht kunnen worden." Kortom: om deze groei mogelijk te maken, zonder flinke personeelsaanname of kwaliteitsverlies, moet IT beter voor hen gaan werken.

## DE GROTE IT-VRAAG

Omdat Feelingz de klantbeleving al gepersonaliseerd kan aanbieden vanaf 50 werknemers in dienst, is het van groot belang dat alle processen en bijbehorende handelingen aan de 'achterkant' efficiënt verlopen. Op dit moment wordt er gewerkt met een e-commerce maatwerksysteem waarbij ze tegen een plafond aanlopen. Arjan: "Ons huidige systeem is helemaal voor ons ontworpen en heeft ons de afgelopen jaren veel gebracht. Maar inmiddels zijn sommige paden niet meer het meest efficiënt of logisch." Daarnaast is het huidige systeem niet erg onderhoudsvriendelijk, hier moet verandering in komen. Arjan: "Mensen zijn gewend aan kwaliteit, zowel binnen de webshop als in het klantcontact en tijdens het leveringsproces. Om hieraan te kunnen blijven voldoen met de groeiplannen die er liggen, is het van belang om kritisch te kijken naar onze processen: wat kan er beter en welk systeem kan ons hierbij ondersteunen? Maar, waar begin je?"

## UITVOERING & AANPAK

De paden van Feelingz & BCE kruisten doordat Erna Wilbrink (Business Developer, BCE), die Arjan kende, hun grote IT-vraag oppikte. Feelingz was al in gesprek met een partij die een e-commerce omgeving voor hen zou kunnen bouwen. Klaas-Jan Molendijk (Partner & Business IT/ Consultant, BCE) is toen langsgesproken om een ander perspectief te laten zien. Dat viel in de smaak. Vrij snel daarna is het balletje gaan rollen en zijn Sayant Chedi (Business/ IT Consultant BCE) & Klaas-Jan Molendijk (Partner & Business IT/ Consultant, BCE) van start gegaan om de huidige situatie en wensen in kaart te brengen d.m.v. een verkenningsfase. Arjan: "BCE is in eerste instantie van start gegaan om wat in onze hoofden zat, op papier te krijgen. Wat is de visie van Feelingz, hoe ziet de huidige situatie eruit en wat zijn de wensen? Dat stuk was super nuttig en heel waardevol." Uit de scan van het IT-landschap bleek dat hier duidelijke verbeteringen mogelijk waren.

Arjan: "BCE is in eerste instantie van start gegaan om wat in onze hoofden zat, op papier te krijgen. Wat is de visie van Feelingz, hoe ziet de huidige situatie eruit en wat zijn de wensen? Dat stuk was super nuttig en heel waardevol."

Arjan: "Het was heel verhelderend om een duidelijk beeld te krijgen van het huidige IT-landschap. Een goede momentopname en een extra bevestiging waarom we dit traject zijn ingegaan." Vervolgens is er gestart met de selectiefase voor een IT-oplossing, door de wensen voor de nieuwe e-commerce omgeving op papier te zetten en een GAP-analyse op te stellen: wat heeft Feelingz nu niet en wat willen zij wel? Met als resultaat een long list van 10 partijen en

Arjan: "De selectiefase van BCE was heel grondig. Onwijs mooi & nuttig om te zien hoe bedrijven zich in ons verdiept hadden en lieten zien hoe we het volgens hen zouden moeten doen."

na 'vinken' op belangrijkste criteria een short-list van 3 partijen: een SaaS partij, een high-code oplossing en een component-based oplossing. Arjan: "Er is ontzettend veel te verkrijgen aan IT-oplossingen. Erg fijn om door een expert begeleid te worden in deze voor ons relatief nieuwe wereld." Bij deze 3 partijen is een bedrijfsbezoek gepland met Feelingz, waarin de leveranciers demo's lieten zien van de 'what if'. Arjan: "De selectiefase van BCE was heel grondig. Onwijs mooi & nuttig om te zien hoe bedrijven zich in ons verdiept hadden en lieten zien hoe we het volgens hen zouden moeten doen." Na de bezoeken viel er 1 partij af. Bij de overige partijen is een referentiebezoek gepland bij een van hun klanten. Arjan: "De bezoeken bij de klanten van de IT-leveranciers waren ook heel nuttig. Goed en mooi om te zien wat er mogelijk is en hoe de e-commerce omgeving in gebruik is genomen."



## OVER ARJAN LAGERWAARD

Arjan Lagerwaard is 7 jaar geleden als mede-eigenaar aangesloten bij Feelingz, waar hij verantwoordelijk is voor marketing en IT. Zijn compagnon Rens Overhaus heeft HR en financiën onder zijn hoede. Samen geven zij leiding aan inmiddels 10 werknemers.

## OVER FEELINGZ

Feelingz is expert in het ontzorgen van werkgevers bij het bedanken en belonen van hun werknemers. Zij kunnen het volledige belonen & bedanken uit handen nemen op een persoonlijke, leuke wijze. Feelingz bestaat inmiddels 12 jaar en zij zijn gevestigd in Den-Haag Ypenburg.





STAAN JULLIE VOOR DE  
SELECTIE/VERVANGING  
VAN EEN IT-OPLOSSING?

## Vertel ons jullie ambitie!

### DE OPLOSSING

De uiteindelijke keuze is gevallen op de component-based (application-composition) oplossing: Novulo. Wat de doorslag gaf? Het is gemakkelijk te onderhouden en was budgettair het meest comfortabel. Daarnaast heeft het een aantal onderdelen, die eigenlijk buiten scope lagen, licentie-vrij in het pakket zitten. Ook bieden ze veel ruimte voor groei en voldoen ze aan alle belangrijke criteria.

Arjan: "Er is ontzettend veel te verkrijgen aan IT-oplossingen. Erg fijn om door een expert begeleid te worden in deze voor ons relatief nieuwe wereld."

Momenteel zit Feelingz midden in de implementatiefase, die soepel verloopt. De omgeving wordt nu ingericht voor de verschillende afdelingen en de eerste reacties zijn positief. Arjan: "Je merkt dat er echt een positieve 'vibe' hangt onder collega's. Iedereen vindt het fijn dat dit wordt aangepakt, we waren er echt aan toe." De eerste versie zal op 1 juli live zijn, zodat ze de testfase in kunnen. Op 1 september 2024 moet alles 100% draaien. Dan start ook het hoogseizoen richting Kerst.

### SAMENWERKING

Arjan: "Wat wij als heel prettig hebben ervaren aan de samenwerking met BCE is dat er goed naar ons is geluisterd. Hoe ziet de huidige situatie eruit, wat is jullie oorspronkelijke visie en wat zijn jullie wensen? Door de juiste vragen te stellen en dit scherp op papier te krijgen konden we heel snel zien wat het wel en niet moest zijn. Ik vond het daarnaast een eye-opener om mee te mogen kijken met een leveranciersselectie. BCE heeft dit heel effectief en helder aangevlogen. De bedrijfsbezoeken waren daarbij ook echt een succes. We hebben hierdoor echt een weloverwogen keuze kunnen maken voor een oplossing en een vliegende start kunnen maken met de implementatie. Het was super prettig samenwerken met BCE en het heeft ons veel gebracht. Wat dat betreft heb je aan mij een hele goede ambassadeur."

Arjan: "BCE heeft goed geluisterd naar onze wensen en waar nodig ook verbeterd. Sayant zat vaak bij ons op kantoor en was een beetje medewerker bij ons, dat werkte heel fijn."

Het selecteren of vervangen van een IT-oplossing is een ontzettend belangrijk moment. De keuze is bijna altijd een keuze voor meerdere jaren. Het raakt vaak veel gebruikers en het kost altijd weer meer tijd en geld dan gedacht. En als het verkeerd gaat, staan in het ergste geval de betrouwbaarheid en continuïteit van de organisatie onder druk. Daarom is het verstandig om het selectieproces van een nieuwe IT-oplossing grondig aan te pakken. Zeker als die oplossing primaire processen raakt. Wij helpen je hier graag bij.

[www.bce.consulting](http://www.bce.consulting)

#### Klaas-Jan Molendijk

Partner

[klaas-jan.molendijk@bce.consulting](mailto:klaas-jan.molendijk@bce.consulting)

06-811 413 72

#### Erna Wilbrink

Business Developer

[erna.wilbrink@bce.consulting](mailto:erna.wilbrink@bce.consulting)

06-130 051 67