

Bart Zonnenberg, Delcom:

## “Informatiseren en automatiseren, een noodzaak voor ledenbehoud”



Tijdens het onlangs gehouden zesde IHRSA European Congress presenteerde Delcom International haar DMS Solutions, een managementsysteem dat in een oogopslag duidelijk maakt waar je je organisatie op kunt sturen. “Met dit systeem kun je op basis van ‘real time’-informatie direct adequate en noodzakelijke beslissingen nemen teneinde effectiviteit te behouden of vergroten”, zegt Bart Zonnenberg, International Marketing Director van Delcom International.

“Ik heb me erover verbaasd dat een moderne, jonge branche als de fitnessbranche nog zo weinig doet met informatisering en automatisering”, zegt Bart Zonnenberg, International Marketing Director van Delcom International. “Komende uit een andere branche, zie ik dat bedrijfsprocessen in de fitnessindustrie met de juiste software vergeoptimaliseerd kunnen worden.” Met de introductie van DMS Solutions kan Delcom International

bedrijfsprocessen eenvoudig inzichtelijk maken en ondersteunen om bijvoorbeeld een beter ledenbehoud te bewerkstelligen.

### Net als een dashboard.

Bij het bepalen van je beleid zijn Kritische Succes Factoren (KSF) en Key Prestatie Indicatoren (KPI) van belang bij het ontwerp van relevante doelstellingen en het doen van metingen en het verrichten van analyse naar de mate van bereiken van de doelstelling van een organisatie. “Je kunt DMS Solutions vergelijken met een dashboard in je auto. Op het scherm van je pc zie je metertjes met daarop die KPI's”, zegt Zonnenberg. “Die worden weergegeven in ‘real time.’ Net als je in je auto niet voortdurend naar je dashboard staart, kijk je ook af en toe naar je KPI's. Maar het systeem is pro-actief. Als bijvoorbeeld je ledenverloop een ingestelde kritische grens bereikt, word je door middel van een geluid en pop up scherm gewaarschuwd. Je kunt dan meteen reageren, omdat de data je een basis geven om accuraat te handelen. Een van de hete hangijzers in de fitnessbranche is het verloop. Men focust zich daar erg op en vertaalt dat vaak in termen van ‘sales.’ Er hebben een bepaald aantal leden opgezegd, dus moeten er minstens evenveel nieuwe leden worden geworven. Met DMS Solutions kun je bijvoorbeeld de tevredenheid van je leden meten. Dat kun je vervolgens belonen, zodat die leden makkelijker voor je centrum behouden blijven. Met DMS Solutions kun je ook precies meten wie van je medewerkers het beste retentieresultaat heeft, zodat je mensen die op dat gebied minder presteren, kunt bijsturen. Leden behouden kost per saldo

minder dan leden werven. Bovendien zijn leden die voldoende aandacht krijgen tevreden leden die graag reclame maken voor je fitnesscentrum.”

### Geen tovermiddel

“Softwareprogramma's worden vaak gepresenteerd als een soort tovermiddel, maar zijn dat uiteraard niet”, stelt Bart Zonnenberg. “Vergelijk het met een gereedschapskist met daarin bijvoorbeeld een boormachine. Erg effectief als je een gat in de muur nodig hebt, maar dan moet je natuurlijk wel weten hoe je die boormachine bedient. Met software is het net zo. Je moet weten hoe je het gebruikt. Je moet de data kunnen interpreteren en op basis van die interpretatie handelen. Vandaar ook dat we bij Delcom International zoveel belang hechten aan implementeren, trainen en een goede ondersteuning via onze helpdesk. Data zijn interpreteerbaar als je weet hoe je ze kunt lezen. Wat wil je meten? Waarom wil je dat meten? Hoe wil je dat meten? Wanneer wil je het weten. Dat zijn allemaal relevante vragen. Met de antwoorden die DMS Solutions op die vragen geeft, krijg je informatie in handen om je bedrijfsprocessen optimaal bij te sturen.” Niet ieder fitnesscentrum heeft de behoefte aan dezelfde hoeveelheid informatie, merkt Zonnenberg op. “Daarom hebben we drie versies; DMS Lite, DMS Advanced en DMS Pro.”

### Kostenbesparend

De aanschaf van een softwareprogramma vergt normaliter een investering. Veel ondernemers vinden die investering vaak hoog. In veel gevallen is dit niet terecht, stelt Bart

Zonnenberg. “Als je bijvoorbeeld je reserveringen via internet kunt laten doen, kan dat op jaarbasis al gauw één FTE (full time employee) schelen. DMS Solutions wordt op een andere manier aangeboden dan andere gangbare systemen. Je betaalt een kleine ‘fee’ om op te starten en dan betaal je een paar eurocenten per maand per klant om de functionaliteiten van het systeem te gebruiken. Net als je bij je mobieltje voor de gesprekskosten betaalt. DMS Solutions is dus een ‘pay per use’-systeem.” Op deze wijze hoeft er niet meer geïnvesteerd te worden maar kunnen de kosten voor het gebruik van de software als normale operationele kosten worden gezien en geregistreerd.

Een ander onderscheid ten opzichte van andere aanbieders, benadrukt Zonnenberg, is de deponering van de broncode van het systeem bij de Software Borg Stichting. “Delcom is het eerste bedrijf in de fitnessbranche dat de broncode gedeponereerd heeft. Dat betekent dat er ongeacht wat er misschien ooit met de producent van de software gebeurt, je als gebruiker het systeem kunt blijven hanteren.” (G.W.)