

VINÇOTTE, PERIPASS, QOVER EN TRACS SYSTEMS
ZIJN DE TRENDS DIGITAL PIONEERS 2020

‘Zoek het probleem dat de klant echt wil oplossen’

Vinçotte, Peripass, Qover en Tracs Systems zijn als inspirerende cases van digitale transformatie benoemd tot Trends Digital Pioneers 2020. De winnaars bewijzen dat de meest uiteenlopende zaken succesvol te digitaliseren zijn: van verzekeringen en inspecties tot het aanmelden bij logistieke terreinen en carwashes. **STIJN FOCKEDEV**

Digitale transformatie gaat verder dan het louter digitaal maken van papieren formuliertjes. Het gaat om een complete hertekening van de bedrijfsvoering. Dat hebben de winnaars in de vier categorieën van de Trends Digital Pioneers begrepen. De jury bestond uit een vertegenwoordiging van Trends, journaliste Els Bellens van Datanews, en Jeroen Lemaire, de CEO en medeoprichter van de digitale specialist In The Pocket. We stellen de winnaars voor.

Categorie Customer Happiness: **Vinçotte**

➔ **Wat:** Vinçotte levert diensten voor inspectie, testen en certificering. Met het project Digi-Tags

wilde Vinçotte veel verder gaan dan het digitaliseren van inspectiedocumenten. Het bouwde software om makkelijker grotere hoe-



‘Veel bedrijven in onze sector houden nog vast aan papierwerk. De digitalisering maakt het mogelijk de data beter te ontsluiten’

JONAS VAN HOVE, VINÇOTTE

veelheden data te verzamelen, waardoor zijn klanten een beter zicht krijgen op hun installaties en hun processen.

➔ **Voorgeschiedenis:** “Ons uitgangspunt was de klantenervaring

zo veel mogelijk te verbeteren. Veel bedrijven in onze sector houden nog vast aan papierwerk”, zegt innovatiemanager Jonas Van Hove. “We waren het inspectieproces al zo volledig mogelijk aan het digitaliseren, zodat het helemaal via mobiele toestellen kan worden uitgevoerd. Die digitalisering maakt het mogelijk de data veel beter te ontsluiten. Vroeger moesten klanten rapporten van een honderdtal pagina’s doornemen en zelf nog de prioriteiten opstellen. Nu krijgen ze via een QR-code per proces of machine toegang tot een overzicht van alle punten die ze tegen de volgende inspectie in orde moeten brengen. Die datastromen kunnen ze raadplegen in onze applicatie of integreren in hun systemen. Met die betere manier om data te delen, kunnen onze klanten meer preventief werken in hun onderhoud en kunnen wij hen extra diensten aanbieden.”

➔ **Advies:** “Dit project werkte in op onze kernactiviteit. Daarom moesten we er vanaf het begin veel afdelingen bij betrekken. Soms worden innovatieprojecten als een spin-off buiten het reguliere bedrijf ontwikkeld, maar hier zou die aanpak niet hebben gewerkt.”

Categorie Manufacturing & Logistics: **Peripass**

➔ **Wat:** De software van Peripass stroomlijnt de processen op logistieke terreinen, waaronder het onthaal van vrachtwagens en het toewijzen van de juiste trailers aan de vertrekkende trucks. Klanten zijn onder meer XPO Logistics, Intermarké, Tereos en Alpro.

➔ **Voorgeschiedenis:** “Vijftien jaar geleden waren we een klassieke ICT-dienstenverlener”, zegt medeoprichter en CEO Leander



“

‘De technologie is maar een middel. Je moet altijd redeneren vanuit de behoeften en de doelstellingen van je bedrijf’

LEANDER NAESSENS, PERIPASS

Naessens. “Wij deden software-integraties bij industriële kmo’s. Vier jaar geleden kregen we van twee klanten dezelfde vraag: of we hun logistieke processen konden helpen stroomlijnen. Zo groeide het besef dat we een gestandaardiseerde oplossing voor een onontgonnen niche konden maken in plaats van louter op maat te werken. De distributiecentra zijn al sterk geautomatiseerd, maar buiten op de parkings en aan de poort is het vooral nog behelpen met een klembord en een walkietalkie. We hebben een webapplicatie gemaakt waarmee aankomende chauffeurs zich digitaal kunnen aanmelden en hun planning doorkrijgen. Bij onze klanten plaatsen we ook selfservicekiosken zoals je die misschien van de bioscoop kent. Zo zitten al die data sneller op één plaats, waardoor het laden en lossen sneller verloopt en er minder fouten gebeuren. Er is een beter overzicht van wie en wat zich op het terrein bevindt. Zo vermijd je dat iemand lang moet zoeken naar een trailer, of dat een trucker met de verkeerde vracht wegrijdt. Dat komt jammer genoeg nog regelmatig voor, zeker bij bedrijven die dagelijks een paar honderd vrachtwagens verwerken.”

➔ **Advies:** “De technologie is maar een middel. Je moet altijd redeneren vanuit de behoeften en de doelstellingen van je bedrijf. Dat levert een beter omschreven project op. Daarna is het een kwestie van snel en stap voor stap te ontwikkelen.”

Categorie New Business Models: Qover

➔ **Wat:** Het Brusselse Qover, opgestart in 2016, biedt bedrijven de mogelijkheid om verzekeringen op maat aan te bieden en de proce-

dure digitaal te laten verlopen. Onder meer Deliveroo gebruikt Qover om zijn zelfstandige fietskoeriers te verzekeren via zijn eigen digitale platform.

➔ **Voorgeschiedenis:** “In 2013 ontdekten we het betaalplatform Stripe. Daarmee kan iedereen in enkele muisklikken een onlinebetaalmodule opzetten”, vertellen de oprichters Quentin Colmant en Jean-Charles Velge. “We wilden een vergelijkbaar platform maken om snel en gemakkelijk verzekeringen te kunnen afsluiten, zodat elk bedrijf makkelijk een verzekering in zijn aanbod kan integreren of zijn klanten kan beschermen. We hebben nu een one-stopshop waar bedrijven een verzekering op maat digitaal kunnen integreren in hun software of apps. Vooral dat maatwerk is belangrijk. De fietskoeriers van Deliveroo kun je moeilijk een jaarlijkse polis laten afsluiten, hun werk is veel te variabel. Hun verzekering moet even flexibel zijn.”

➔ **Advies:** “We verkopen producten aan andere bedrijven, die het uiteindelijk verkopen aan eindklanten. Veel bedrijven zitten in een gelijkaardige business, wat betekent dat je zowel aan de directe klant als aan de eindklant moet denken. Zo hebben wij een eigen lab dat de beste strategieën ontwikkelt, zodat onze klanten hun klanten beter kunnen laten intekenen op hun onlineverzekeringen.

Categorie Sales & Marketing: **PayWashGo** (Tracs Systems)

➔ **Wat:** PayWashGo is een project van de ICT-dienstverlener Tracs Systems, om transacties in carwashes digitaal af te handelen en de uitbater de mogelijkheid te ge-

ven zijn klanten beter te leren kennen.

➔ **Voorgeschiedenis:** “Tracs Systems is een specialist in software voor zelfbedieningssysteem”, zegt COO Christian Vandepoel. “In 2018 kregen we een vraag van De Wasstraat, een van grootste carwashes van het land. Zijn kiosken waren niet gekoppeld aan andere systemen, zodat niet duidelijk was wie de beste klanten waren. Facturen maken gebeurde nog manueel. Nu kan de klant die zelf downloaden in een doorgedreven geautomatiseerd systeem. De klanten kunnen zelf een onlineprofiel aanmaken, eventueel hun nummerplaat doorgeven en een tegoed betalen of een abonnement nemen. Dan wordt hun nummerplaat her-



‘We hebben nu een one-stopshop waar bedrijven een verzekering op maat digitaal kunnen integreren in hun software of apps’

QUENTIN COLMANT EN JEAN-CHARLES VELGE, QOVER

kend en kunnen ze sneller de wasstraat inrijden. Drie van onze zeven ontwikkelaars zijn ruim twee jaar bezig geweest met dat systeem. Ook andere carwashes gebruiken het nu.”

➔ **Advies:** “Je moet heel goed begrijpen welk probleem de klant echt wil oplossen. Onze klanten wilden niet alleen een snellere doorstroming, ze wilden ook trouwere klanten hebben. Wij zagen de behoefte aan een onlineplatform om al die processen te integreren. De kiosk aan de carwash is maar een stukje van de puzzel.” **T**



DE ANDERE GENOMINEERDEN

Customer Happiness: CrashStickers, Doccle cbva, Meet Roger, Nalantis nv, NMBS, SpaceID

Manufacturing & Logistics*: Macq, Talenco

New Business Models: AdSomeNoise, Appwise (Wisemen), Ethias, Gorsen-Fonteyne (GOFON), iText Software, Ontoforce

Sales & Marketing: Decathlon, Digital Creations Agency – Scanbie, memovie, NGRAVE, Tree company, Xtreme Internet Solutions BVBA

*BEPERKT AANTAL GENOMINEERDEN WEGENS TE WEINIG INZENDINGEN