

BTR Services crée une filiale aux Pays-Bas



En juin dernier, dans le cadre de l'Hôtel Barbizon à Amsterdam,

Luc Vandergoten, fondateur de BTR Services, avait organisé une réception à

l'occasion de la création de sa filiale BTR Nederland.

En juin dernier, dans le cadre de l'Hôtel Barbizon à Amsterdam, Luc Vandergoten, fondateur de BTR Services, avait organisé une réception à l'occasion de la création de sa filiale BTR Nederland.

L'entreprise belge BTR Services, qui édite du logiciel documentaire pour les banques, a créé BTR Nederland BV à Hedel, près de Den Bosch.

BTR Nederland, qui agira sur le marché sous l'appellation BTR Solutions, s'occupera dans une première phase de vendre et d'implémenter LetterGen aux Pays-Bas et au Royaume-Uni; ce sera ensuite le tour de l'Allemagne et des pays scandinaves.

Rappelons que LetterGen est un système de génération de documents fondé sur le format ISO Open Document.

BTR va également développer les services proposés par l'entreprise pour le secteur financier, et reposant sur quatre piliers : 'Project Office', 'Application Development', 'Third Party Solutions integration' et 'Infrastructure Services'.

"Dans le passé, j'ai travaillé avec des distributeurs de produits," explique Luc Vandergoten. "Toutefois, ceux-ci n'ont pas toujours la concentration nécessaire pour vendre le produit comme il le faudrait parce qu'ils proposent également d'autres solutions. En créant notre propre distributeur, nous avons la certitude que tout sera fait pour bien faire connaître nos produits et axer un maximum sur leur vente. Lorsque le modèle de distribution fonctionnera bien, avec les revenus

de la vente, nous commencerons à opérer le roll-out de nos activités de service : management, mainframe, consultance. Nous allons également implanter des systèmes back-office comme i-flex."

Les Pays-Bas offrent un potentiel important.

Et Luc Vandergoten poursuit : "Pour VarE-Docs, le produit que nous avons acquis, nous avons déjà une quinzaine de clients aux Pays-Bas – et quelques clients en Italie, en France et au Luxembourg. Il faut dire qu'au niveau de la gestion de documents, le marché hollandais est plus mature qu'en Belgique, où il faut encore souvent convaincre de la nécessité que la communication écrite avec les clients doit être améliorée.

Au niveau de LetterGen, un de nos chevaux de bataille, nous avons actuellement une version de base qui permet la gestion complète de documents. Dans une phase ultérieure, nous allons ajouter une partie LetterData, un logiciel qui permet d'enregistrer les données de manière dynamique – la solution devrait être prête fin 2008. Si dans une agence, par exemple, dans le cadre d'un crédit, le responsable doit poser une question supplémentaire, nous pouvons l'ajouter dans la structure. Sur l'écran où il faut compléter certaines zones, la donnée sera ajoutée automatiquement de manière dynamique. Dans le marché, il n'y a pas actuellement de produit capable de remplir cette fonction. Pour le produit VarE-Docs, nous avons cette fonctionnalité mais de façon limitée. LetterData est donc un

module supplémentaire pouvant être utilisé à côté de LetterGen mais qui peut aussi être employé par d'autres solutions. Il peut s'agir, par exemple, d'une banque Internet qui veut vendre des produits et où il n'est pas nécessaire d'imprimer ensuite un document, l'important étant d'acquiescer des données de manière dynamique. A l'heure actuelle, deux grandes banques sont d'ores et déjà intéressées par le concept de même que l'Etat et les communes."

Une équipe expérimentée

Pour démarrer, BTR Nederland peut compter sur un trio expérimenté.

Aislinn McKibbin occupe le poste de Sales Manager de la nouvelle entité. Ce dernier possède une longue expérience dans la vente de solutions bancaires et technologiques pour le secteur financier.

D'autre part, Jaap Blom et Rolf van Wanrooij ont été nommés commissaires indépendants de la nouvelle filiale.

Jaap Blom a 34 ans d'expérience au sein d'ING où il a été notamment General Manager group services. Mais il a également occupé la fonction de Manager de départements projets et programmes en matière de Business & IT.

Rolf van Wanrooij a 18 ans d'expérience à différents postes de gestion dans les marchés du graphisme, de l'impression et de la génération de documents. Il a été Country Manager d'Adobe Systems Benelux. Il est spécialisé dans la mise en place et l'accompagnement de logiciels et services sur des marchés existants et nouveaux.

Customer Intelligence

Volgens Hinssen, is als mijn ziet wat er in de bank gebeurt rond CRM en Customer Intelligence ronduit triest te noemen. Elke CRM investering in de farmaceutische industrie kunnen ze tot 3 cijfers na de komma berekenen wat voor netto opbrengst dat zal garanderen en hoeveel producten ze gaan verkopen. "Als ik zie hoe de banken die wel een rechtstreeks contact met de eindgebruikers hebben op een gebrekkige manier nog altijd omgaan met CRM is er maar één conclusie mogelijk: er is nog een lange weg te gaan! Tien jaar geleden hadden wij een front office en de zaak werd in de back office afgehandeld. Vandaag, zijn die voorkant en die achterkant 'end-to-end' geïntegreerd. Die digitale gebruiker merkt onmiddellijk als er tussen de front en het achterliggende iets niet correct is. Die nieuwe digitale

native vindt dat heel raar dat als hij een overschrijving doet van 1.000 euro van een rekening dat dat niet onmiddellijk op zijn rekening komt. Niet 10 seconden later, niet een minuut later, maar onmiddellijk! Vandaag is deze nieuwe manier van werken vereist met focus op end-to-end integrator, totale focus op consistency tussen kanalen en dan nog eens kunnen inzoomen op de individuele gebruiker en zijn profiel. De banken zouden absoluut moeten proberen die nieuwe gebruikers aan te spreken. Het is een natuurlijke uitdaging."

Algemene trends in de bankwereld

Volgens Peter Hinssen, als men specifiek gaat kijken in de wereld van het bankland-schap, dan ziet men dat:

- we meer en meer naar grotere banken gaan, meer universele banken die een

- brede international reikwijdte hebben;
- niche spelers gaan floreren;
- de opkomst van 'non bank banks', zoals met Tesco die een financiële speler in de UK geworden is. Er zit weliswaar een bank achter, maar wie heeft de contacten met de klant? Tesco!
- de klanten het spel aan het herdefiniëren zijn. Banken die altijd volledige controle hadden, gaan helemaal anders denken en het zijn de klanten die bepalen wat de nieuwe regels van de bank zullen zijn.

Met ander woorden er wacht banken een mooie toekomst, maar ze zullen het op een andere manier dan vandaag moeten doen, if not.... >|

foto's: Léopold Oosterlynck

BTR Services opent vestiging in Nederland



Aan de vooravond van het B&F Congress in The Grand gaf BTR Services een receptie ter gelegenheid van de opening van de Nederlandse vestiging van dit jonge dynamische bedrijf in het in het centrum van Amsterdam gelegen hotel Barbizon. De nieuw geopende Nederlandse vestiging zal opereren onder de naam BTR Solutions en is gevestigd in Hedel, vlakbij

Den Bosch. Nederland en Engeland staan nu op het programma bij de oprichter Luc Vandergoten. In een latere fase zal het de beurt zijn aan Duitsland en de Scandinavische landen. De vier peilers waarop BTR Services gebouwd is zijn 'Project Office', 'Application Development', 'Third Party Solutions Integration' en 'Infrastructure Services'.

Luc Vandergoten: "In het verleden hebben we met onafhankelijke verdelers gewerkt. Dat werkte niet altijd perfect, want ze konden ook andere oplossingen voorstellen. Door ons eigen distributienet zijn we nu in staat de klanten maximaal te bedienen.

Voor VarE-Docs hebben we al een vijftiental klanten in Nederland. Wat me opvalt is dat het documentenbeheer bij financiële instellingen in Nederland vooroploopt in vergelijking tot België. "

De sales manager voor Nederland en de UK is Aislinn McKibbin. Ze heeft jarenlange ervaring op het gebied van verkoop aan de Financial Services Industry. Commissarissen van de Nederlandse entiteit zijn Jaap Blom (ex-ING) en Rolf van Wanrooij (ex-Adobe Benelux). >|

foto's: Léopold Oosterlynck