



Microsoft en ESC helpen me mijn missie waar te maken

Het online marketing bedrijf The Tube.NL uit Amsterdam heeft een ambitieus project opgestart, met name Museumtickets.NL.

De om en bij 800 musea in Nederland kunnen jaarlijks rekenen op twintig miljoen bezoekers. Maar 89% van de Nederlandse musea biedt geen online ticketverkoop aan. Daarom werd Museumtickets.NL in het leven geroepen. Het is een website waar consumenten online tickets kunnen kopen voor alle musea in Nederland.

Het concept achter www.museumtickets.nl is mooi, maar ook complex. Voor de uitvoering deed The Tube dan ook beroep op een 100% Microsoft technologie (Microsoft Office SharePoint Server 2007 (MOSS) en Microsoft Dynamics CRM 4.0). ESC ontfermde zich als Microsoft Gold Certified Partner met uitgebreide kennis van het Microsoft platform over de volledige implementatie.

Op minder dan 3 maanden tijd kon de website online. Momenteel is Amsterdam online. De overige steden van Nederland zullen in de komende maanden aangevuld worden.

Overzicht

Land: Nederland
Sector: Media en Entertainment



Profiel thetube.nl

The Tube.NL, gelegen in Amsterdam (NL) en opgericht in 1986, spitst zich toe op online marketing rond cultuur. met advertentiecampagnes, websites, 3D applicaties,.

Uitdaging

De opzet van een dynamische website voor online ticketing verkoop van museumtickets voor alle musea in Nederland.

Oplossing

Microsoft-partner ESC implementeerd voor The Tube.NL MS Dynamics CRM 4.0 en Microsoft Office Sharepoint Server 2007.

Voordelen

- Een stabiel 100% Microsoft platform
- Een standaard en dynamisch platform dat kan meegroeien met de onderneming
- Een goede samenwerking met ESC, die de Microsoft technologie kent



Bruno Servaege is een wereldburger. Hij leidt zakelijke projecten in Amerika, over Nederland tot in Irak. Hij schakelt moeiteloos om van het Engels naar het Frans of het Nederlands. Dat hij van oorsprong Fransman is blijkt uit zijn woordenstroom. Hij is dan ook niet te stuiten als het op zijn projecten aankomt. Culturele projecten. Hij ademt gewoonweg cultuur. Van achtergrond is Servaege interieurarchitect, maar hij is ook kunstenaar en marketinganalist, gespecialiseerd in cultuur en bedrijven. Creativiteit is de rode draad in zijn carrière. Zijn bedrijf The Tube.nl spitst zich toe op online marketing rond cultuur. Met advertentiecampagnes, websites, 3D applicaties, gaming en creatieve evenementen probeert hij zoveel mogelijk mensen te laten proeven van cultuur.



“Er is heel weinig onderzoek naar de impact van cultuur op het toerisme, op werknemers, op de luchthaven...”, steekt Bruno Servaege van wal. “Daarom doe ik het. Ik bekijk of er toeristisch potentieel is en ook hoe bijvoorbeeld musea nieuwe technologieplatforms kunnen integreren. Veel musea lopen op dat vlak een beetje achter. Ik onderzoek wat ze kunnen doen om meer toeristen aan te trekken. Daarbij hanteer ik altijd een globale aanpak. Zo ben ik in Nederland aan de slag met 400 musea. In New York heb ik 120 musea en in Washington 200. Ik ben ook bezig in Irak. Dat is de wieg van de beschaving maar veel mensen weten dat niet. Cultuur was daar al vóór onze tijd, al onze culturen stammen ervan af. Cultuur is heel krachtig en blijvend. Het is hoger dan de mens. Daarom moet de bedrijfsweld iets doen voor cultuur. We moeten denken aan de volgende generaties.” Dus zet Bruno Servaege initiatieven op. Initiatieven die steden en culturen samenbrengen.

Unieke concepten

Eén van Servaeges concepten is het jaarlijkse Museum Gala Dinner, een groots event in november waar iedereen die betrokken is bij de museumwereld naar toe komt. Binnen- en buitenlandse personaliteiten én de pers zakken dan massaal af naar het prestigieuze vijfsterrenhotel 'American Hotel': een hotel gebouwd in 1900 aan de Leidsekade, dat nu officieel als monument erkend is. Het Annual Museum Gala Dinner is als evenement voor museumprofessionals uniek in zijn soort. Geen wonder dus dat de stad Amsterdam Bruno Servaege heeft gelauwerd omwille van zijn inspanningen voor cultuur en musea.

Meer recent bedacht hij met zijn bedrijf The Tube het concept voor Museumtickets.nl. Ook dat is uniek in zijn soort, vertelt hij. "Het is een website waarmee consumenten online tickets kunnen kopen voor musea, zowel grote als kleine. De om en bij 800 musea in Nederland kunnen jaarlijks rekenen op twintig miljoen bezoekers. Bezoekers van over heel de wereld. Maar 89% van de Nederlandse musea biedt geen online ticketverkoop aan. De weinige musea die dat wel doen zijn de grote namen. Maar het zijn vooral kleine musea die nood hebben aan nieuwe klanten en bezoekers. Dus zij hebben baat bij online ticketverkoop maar juist zij blijven dikwijls verstoken van technologie wegens te duur, geen IT-personeel, geen kennis...

Met www.museumtickets.nl komt daar nu verandering in. Op die website brengen we zowel de grote, bekende musea als de kleine plaatselijke musea samen en bezoekers kunnen voor alle aanwezige musea online tickets kopen. De kleine musea betalen daarvoor geen commissie. De website wil een online culturele gids zijn en een plaats waar de beste hotels, restaurants en retailshops gebundeld zijn. 'Act locally, think globally': dat is het motto".



Microsoft voor de beste groeikansen

Het concept achter www.museumtickets.nl is mooi, maar ook complex. Dat konden Bruno Servaeghe en zijn The Tube-team niet alleen uitwerken. Hulp van professionals was meer dan welkom. "Anderhalf jaar geleden heb ik met Microsoft Nederland contact genomen en hen bezocht in Amsterdam, het hoofdkwartier voor Europa. Een heel mooi gebouw trouwens, avant-gardistisch design. Daar heb ik een meeting gehad en ik heb hen uitgelegd dat het musea ontbreekt aan technologie, dat ik daar iets wou aan doen en ook dat ik het kapitaal niet had om alle software en licenties aan te kopen voor een nationale database voor alle musea. Microsoft heeft het project gesponsord door alle software en licenties drie jaar gratis ter beschikking te stellen. Voor hen was het een manier om hun BizSpark-programma breder bekend te maken."

BizSpark is één van Microsofts succesvolste producten. Het is opgezet om het slagen van startende technologiebedrijven te versnellen door software en ondersteuning ter beschikking te stellen. Het brengt starters in contact met zakelijke en technologieresources in een wereldwijd netwerk. De Microsoft BizSpark Network Partners kunnen helpen met de specifieke technische en zakelijke uitdagingen waarmee starters vaak te maken krijgen. BizSpark laat toe dat een startend IT-bedrijf snelle toegang krijgt tot waardevolle technologie, zonder kosten voor de organisatie. Bruno Servaeghe is zeer te spreken over BizSpark. "Een fantastisch programma", zo zegt hij. "Zonder BizSpark was er geen Museumtickets.nl. Veel websites gebruiken immers open source-software. Voor mij was dat geen optie, want ik zag meteen groeimogelijkheden: het Microsoft-platform biedt immers mogelijkheden om mijn concept eenvoudig uit te breiden over de hele wereld. Wie wil groeien, is beter af met Microsoft-technologie. Bovendien zijn de programma's van Microsoft gemakkelijk te gebruiken, en dat is toch ook heel belangrijk."

ESC, gold partner van Microsoft

De samenwerking tussen Microsoft en Museumtickets.nl is voor beide partijen een win-winsituatie. "Microsoft beschouwt Museumtickets.nl als een voorbeeld voor potentiële klanten, als een demonstratie van het kunnen van de meest recente Microsoft-technologieën, met name MS SharePoint en MS Dynamics CRM."

Precies omwille van de krachtige voorbeeldfunctie was het belangrijk om de juiste IT-partner te vinden. De keuze viel op ESC, een Gold Partner van Microsoft.

"Wij zijn een klein bedrijf en ik zocht een partner die ons kon begrijpen", legt Bruno Servaeghe uit. "Microsoft raadde me aan om in zee te gaan met ESC, omdat dat een bedrijf is dat op dezelfde golflengte van ons zat en zit. Dat bleek al meteen tijdens de eerste afspraak met de directeur van ESC. We hebben elkaar enkele keren ontmoet. De mensen van ESC zijn bij ons in Amsterdam geweest. Ze hebben ruim de tijd genomen om te luisteren naar onze wensen. Uiteindelijk hebben ze ons een heel betaalbaar voorstel gedaan en konden we het concept verder samenwerken. ESC heeft de hele website gebouwd en gedesigned. Een complexe website met barcodes, database, de programma's SharePoint en Silverlight... Toch moest het een gemakkelijk hanteerbare website worden met een gebruikersvriendelijke interface. En ESC is daarin geslaagd."

Klare kijk op een zee van mogelijkheden

Dat de website moest draaien op de meest recente technologie, bleek voor het team van ESC geen probleem. “De medewerkers zijn allemaal heel technisch onderlegd. Ze hebben de website ontwikkeld zoals ik die in gedachten had. De website is er stapsgewijs gekomen. Dat hebben we gedaan om de kosten te spreiden maar ook om zo de verschillende mogelijkheden te leren kennen. Het is belangrijk om het volledige product te kunnen gebruiken.”

SharePoint bijvoorbeeld biedt enorm veel mogelijkheden. Het is een servertoepassing waarmee een bedrijf de samenwerking kan vereenvoudigen, inhoud en beheersfuncties aanbieden, processen implementeren en toegang verlenen tot informatie die essentieel is voor bedrijfsdoelstellingen en -processen. Met behulp van sitesjablonen en andere functies in SharePoint is het mogelijk om snel en efficiënt (web)sites maken die ondersteuning bieden op vlak van publicatie, inhoudbeheer, recordbeheer of bedrijfsinformatie.

De website www.museumtickets.nl maakt ook gebruik van Microsoft Dynamics CRM. Dat is flexibele en branchespecifieke bedrijfssoftware. Het systeem laat toe om een goed overzicht te krijgen van alle klanten, vanaf het eerste contact tot aan hun aankopen en het aftersales-traject. Het is dus business-software om de verkoop, klantenservice en marketingprocessen te verbeteren”.



Bruno Servaeghe: “Ik heb geen IT-achtergrond, en dat stoort me soms. Ik wil graag alles begrijpen. Als leek is het niet altijd gemakkelijk om te verwoorden wat er precies nodig is. SharePoint biedt veel mogelijkheden. Om te weten wat ik precies nodig had, heb ik me grondig geïnformeerd. Ik lees er boeken over, pluis websites uit, volg seminaries over webplatforms... Ik vind dat heel belangrijk. Het maakt mijn relatie met ESC beter. Doordat ESC stapsgewijs te werk gaat, kon ik goed volgen. ESC

heeft ook een goede projectmanager, hij houdt alles heel duidelijk en overzichtelijk. Alle contact verloopt uitsluitend via deze projectmanager. Dat is een pluspunt. Ik houd van de gestructureerde aanpak van ESC. Ik heb er veel van geleerd.”

“De samenwerking tussen Microsoft en Museumtickets.nl is voor beide partijen een win-winsituatie. Microsoft beschouwt Museumtickets.nl als een voorbeeld voor potentiële klanten, als een demonstratie van het kunnen van de meest recente Microsoft-technologieën, met name MS SharePoint en MS Dynamics CRM.”

Bruno Servaeghe, Managing Director van thetube.nl

Flexibiliteit, aanpak op maat en vertrouwen

Museumtickets.nl focust zich op Amsterdam. “Om te beginnen”, zegt Bruno Servaeghe. “Binnenkort willen we ook de ticketverkoop van musea in Leiden, Rotterdam en Utrecht online krijgen. Iedereen is enthousiast. Maar dat plaatst me voor een dilemma. Ik wil niet te snel gaan, want ik ben beperkt in personeel en middelen. Ik wil alles goed onder controle kunnen houden. Het is de bedoeling om een goed product op een goede manier te brengen. En dat betekent dat we alle technieken van de website onder de knie moeten hebben. Noem me conservatief, maar ik verkies een voorzichtige aanpak. Die stapsgewijze aanpak vond ik terug bij ESC. Dát, plus de kwaliteit en de persoonlijke aanpak zijn redenen geweest om met hen samen te werken. Ik heb in het verleden veel samengewerkt met lokale webdesigners voor kleinere projecten. Het was de eerste keer dat ik met een professioneel IT-bedrijf in zee ging. Het was een boeiend leerproces. Ik heb wel ervaren dat ze gelijk hadden.

Eerlijkheid is heel belangrijk bij het zaken doen. Van in het begin voelde ik een goed contact. Er is altijd een grote flexibiliteit geweest voor de contractuele afspraken. Dat is belangrijk. Zowel Microsoft als ESC hebben mij goede voorwaarden aangeboden omdat ze geloven in ons project. Dat is uniek, zeker in tijden waarin het iedereen economisch minder voor de wind gaat. Het gebeurt niet zo dikwijls dat een ondernemer dat doet voor een zakenpartner. Ik heb daar ontzettend veel respect voor. Wat ik ook belangrijk vind, is vertrouwen tussen bedrijven. Dat vertrouwen is er zeker. Dat is een basis voor een goede samenwerking op lange termijn.”

Voor meer informatie

Voor meer informatie over de beschreven producten en diensten van Microsoft, bel naar +32 (0)2 704 30 00 of bezoek <http://www.microsoft.be/cases>. U vindt er andere bedrijven die soortgelijke toepassingen gebruiken.

Voor meer informatie over ESC, bezoek de website www.esc.be of bel naar +32 (0)9 329 93 06.

Voor meer informatie over museumtickets.NL, surf naar www.museumtickets.nl.

Software and Services

Servers

Business Solutions

Microsoft Dynamics CRM 4.0.
Microsoft MOSS 2007

Designer Tools

Microsoft Silverlight
Microsoft Visual Studio 2008

Windows

Microsoft Technologies

Partner

ESC



www.esc.be
+32(0)9 329 93 06
info@esc.be

Stevige basis voor langdurige relatie

Bruno Servaeghe blikt inderdaad graag vooruit. De website www.museumtickets.nl, waar hij en zijn team samen met ESC anderhalf jaar keihard heeft aan gewerkt, werd gelanceerd in mei 2009. "Er zijn dan enkele kinderziektes aan het licht gekomen die meteen aangepakt zijn. Een website lanceren met zo'n omvang brengt altijd technisch onvoorziene zaken mee. Dat is normaal. Door de goede communicatie met ESC werd daar meteen een mouw aan gepast. De technologie werd verbeterd en op punt gesteld. Mèt in achtneming van het budget. Ik wil altijd dat mijn producten perfect zijn. Vandaar dat we aan deze website anderhalf jaar hebben gewerkt. Een website die hapert is niet leuk voor mensen. Meer zelfs, ze haken af en komen nooit meer terug. Het is belangrijk om heel voorzichtig te werk te gaan. Nu werkt alles zoals we het voorzien hadden. We staan open voor verbeteringen en spelen in op de reacties van de musea. Samen met Microsoft ben ik bezig om een marketingplan uit te werken. Wekelijks melden zich nieuwe musea aan. Ook het publiek is enthousiast en het initiatief kan rekenen op heel wat persaandacht.

Een schot in de roos dus. Voor de deelnemende musea, voor Bruno maar ook voor Microsoft en ESC. De plannen van Bruno Servaeghe met Museumtickets.nl zijn groots. Zo denkt hij luidop over een meertalig portaal. "Om musea beter toegankelijk te maken is het nodig om informatie in verschillende talen aan te bieden, Arabisch en Chinees inclusief. We hebben de technologie om het te doen. Dus moeten we het doen. Zodat we musea in andere Europese landen in onze eigen taal kunnen verkennen en ontdekken. Het mooie van dit platform is dat het veel talen aankan. We hebben ook concrete plannen voor een toeristische blog. Plannen genoeg, maar we moeten het budget en de cashflow in de gaten houden natuurlijk. Met technologie moet je snel gaan. Fast forward. In de toekomst hoop ik een voltijdse kracht te hebben voor de website die nieuwe items en tools ontwikkelt, samen met ESC. Samen met Microsoft en ESC kan ik erin slagen om mijn missie te bereiken. De site is nu al een groot succes en daar ben ik heel blij en dankbaar voor. Zonder Microsoft en ESC was er van dit initiatief gewoonweg geen sprake. En dat is iets dat ik nooit zal vergeten!"

