



In 2018 werd – tijdens een Google Design Sprint studio – een **oplossing bedacht voor de enorme regeldruk** die hotels ervaren rondom het reserveren van vergaderzalen en alles wat daarbij komt kijken. Het product – Michiel – bleek succesvol en [won zelfs een zilveren DIA award](#). Twee jaar later kwam de opdracht om deze maatwerkapplicatie om te bouwen naar een SAAS product. *Please ask m* was geboren.

Please ask m – en hun belangrijkste product dat simpelweg ‘*m*’ heet – wil Europees marktleider worden in het **automatiseren van de MICE-markt**. MICE is een verzamelnaam van alles rondom zakelijk vergaderen, beurzen en congressen te maken heeft.

En in die markt liggen flinke uitdagingen. De Coronacrisis en de druk van Booking.com in het leisure-segment zijn voor de hand liggend, maar ook het **traditionele karakter van de branche** zorgt ervoor dat veel hotelketens een lage automatiseringsgraad hebben.

Eén van de kartrekkers is succesvol ondernemer Xander Heijman. Na ruim 20 jaar lang een scala aan bedrijven groot te hebben gemaakt bekleedt hij op dit moment de rol van CEO. Maar binnen de eerste minuten van dit gesprek benadrukt hij meteen dat het slechts een tijdelijke rol is; *“Er moet straks een jonge CEO de kans krijgen hier om door te groeien. Het is belangrijk dat die er zijn en niet alleen van die oude mannen”*.

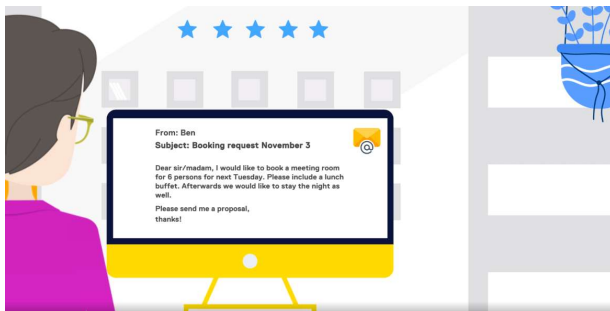
“Dat is een dure bitterbal”

Hoe de automatisering werkt

“Veel hotels verwerken alle aanvragen handmatig. Van tevoren een schaal bitterballen bijbestellen kan ervoor zorgen dat een offerte opnieuw gemaakt wordt door een medewerker, omdat Pietje of Marietje er vandaag niet is. Dat is een dure bitterbal...”

Het softwareproduct ‘*m*’ neemt een gedeelte of het gehele proces over met hulp van een goed doorontwikkelde **Artificial Intelligence**. Deze A.I. kan een e-mail kan vertalen naar een offerte en deze terugsturen naar de klant. Zodra de klant akkoord geeft per mail of telefoon, wordt de data doorgezet naar het achterliggende reserveringssysteem.

Er zijn ook diverse gerelateerde modules, zoals een webformulier dat direct integreert met een aantal van de meest populaire boekingsystemen uit de markt.



De voordelen van automatisering

“Automatisering heeft twee grote voordelen. Als eerste snelheid, want we weten dat boekers vaak de eerste offerte accorderen die op hoofdlijnen voldoet aan hun verwachtingen. Maar de efficiency is minstens zo belangrijk: dit laat hotelmedewerkers doen waar ze goed in zijn, namelijk het blij maken van gasten in plaats van staren naar een scherm.”

Het tweede voordeel waar Heijman op doelt is het verlichten van de **enorme piekbelasting** op enkele momenten in een jaar. In sommige weken is er een 1.000% stijging van aanvragen ten opzichte van het gemiddelde. De verwerkingstijd loopt dan op, omdat het aantrekken van tijdelijk personeel niet opweegt tegen de inwerkingstijd.

Dit resulteert in medewerkers die gestrest naar hun scherm staren, minder tijd hebben voor gasten. Door de automatisering van ‘m’ wordt de **druk op medewerkers verlaagd** en kunnen zij óók tijdens piektijden een **zeer positieve klantervaring** bieden.

Snelheid behouden en kosten minimaliseren

Het maken van een Artificial Intelligence Robot is **zeer ingewikkeld** en vraagt vooral om visie en mandaat van de juiste mensen in de organisatie. Vervolgens deze A.I. vertalen naar een SAAS-product is minstens net zo complex.

Om dit te realiseren was een **product owner** nodig welke de wereld van de **hotellerie en software development kon samenbrengen**. Wij leverden deze product owner en zo stond er een team klaar dat de verschillende gebruikerswensen kon identificeren, maar dit ook kon combineren met keiharde data die uit het analyseren van 100.000 e-mails.

Tijdens het project is er continue gekeken naar welke features behouden konden worden voor de SAAS-versie en welke aangepast of opnieuw gebouwd moesten worden. Door de enorme complexiteit liepen we het risico dat dit een traag en kostbaar traject zou worden. Door een **scrumproces met korte iteraties** te hanteren en de stakeholders actief te blijven betrekken, zorgden we ervoor dat dit enorme project steeds werd opgeknipt in stukjes met heldere doelstellingen. Dit stelde ons in staat om **snel te leveren tegen zo laag mogelijke kosten**.

“Ons belang stond altijd voorop bij productowner.nl”

De waarde van een externe product owner

*“We zijn blijven werken met de product owner die de eerste versie had gecoördineerd. Het leek een logische keuze om mee te starten, maar we merkten dat dit ook voor de lange termijn een schot in de roos was. Het was meer dan een product owner die we kregen, we kregen er iemand bij die de **pijn van de klant snapte en actief meedacht** over processen van de hotels waar we voor willen werken.”*

Het karakter van onze product owners is dat zij niet klakkeloos met alles meelopen. Zij durven nee te zeggen of dat iets anders beter is, zonder politiek mee te denken. Ook schromen zij niet tegen een developer aan te schoppen als zij dat terecht vinden. *“Deze eerlijkheid kunnen bieden is misschien wel de grootste meerwaarde van een externe PO.”*

En hoe verder?

“De samenwerking is heel goed verlopen. Ik denk dat onze product owner precies de juiste persoon was in de fase waarin we binnen een complex project snel moesten leveren. Maar toen we in rustiger vaarwater kwamen schroomde Productowner.nl niet een stap terug te nemen zodat wij zelf Christel konden aannemen om het over te nemen.”

“Verder heb ik altijd het gevoel gehad dat onze product owner naar het belang van Please ask m keek en nooit ten faveure van hemzelf uren zou schrijven. Dat laatste zou me enorm irriteren en het feit dat het niet gebeurde is voor mij een reden om Productowner.nl in de toekomst weer in te schakelen.”

En dit is precies hoe wij als Productowner.nl willen werken. In de tijden dat we nodig zijn leveren we concrete deliverables, maar zodra de klus geleverd is dragen we graag bij om personeel op te leiden zodat zij de beheerfase vlekkeloos kunnen besturen. Zodra er weer echt doorgebeten moet worden, dan weten onze klanten dat we voor ze klaarstaan.

Alles begint bij de eerste stap zetten

Bij Productowner.nl begrijpen wij als geen ander dat je als ondernemer duizend-en-één zaken aan je hoofd hebt. Je ziet overal kansen voor groei in omzet en efficiëntie, maar je hebt ruimte nodig om deze kansen te benutten. Laat ons je een helder beeld geven van je huidige kansen en de weg inzichtelijk maken hoe je deze kunt benutten.

Aan de slag? Beschrijf jouw situatie in een korte mail naar info@productowner.nl of stuur een appje naar +31616746577. Wij leveren met de eerste kop koffie gegarandeerd meer rust en inzicht.