



Scheepsautomatisering is een belangrijke specialisatie van ICT-bedrijf Marganza uit Delfzijl. Waar ter wereld de schepen van de klant zich ook bevinden, Marganza gaat er direct naartoe als dat nodig is. "Als we 's avonds om 22.00 uur gebeld worden omdat er een probleem is op een schip in Bahrein, gaan we naar Bahrein toe."

MARGANZA: 24 UUR PER DAG, ZEVEN DAGEN PER WEEK BESCHIKBAAR

Automatisering, vormgeving en internet zijn de drie pijlers van de dienstverlening van Marganza, het bedrijf dat Mark Olthuis zeven jaar geleden oprichtte om klanten volgens zijn filosofie te kunnen helpen op ICT-gebied. Zeven dagen per week, 24 uur per dag is Marganza bereikbaar voor klanten. En die klanten bevinden zich niet alleen in Nederland, maar zijn verspreid over de hele wereld. Scheepsautomatisering is namelijk één van de specialisaties van Marganza. "En waar ter wereld de schepen zich ook bevinden, we gaan er naartoe als dat nodig is. Of het nu in het Midden-Oosten, Egypte of Europa is, we gaan achter de boten aan", stelt Olthuis. "Op de schepen hebben we een serveromgeving met werkplekken gecreëerd waardoor informatie aan boord in systemen kan worden bijgehouden. Via een satellietverbinding kan contact gelegd worden met de wal, waar de service engineers online kunnen zien hoe

bijvoorbeeld de motor ervoor staat. Data- en telefoonverkeer kunnen over de hele wereld verzonden worden." Veel werk kan Marganza op afstand doen, zegt Olthuis. "Daardoor kunnen we landelijk en ook internationaal werken.

"Klanten mogen geen zorgen hebben over hun ICT"

Vanuit Delfzijl kunnen we bijna overal bij komen en als dat niet lukt, gaan we erheen. De schepen zijn duur, dus is het belangrijk dat problemen snel worden opgelost. Als ze moeten wachten, kost dat geld." Afstand hoeft dus geen beperking te zijn, zolang er maar wederzijds vertrouwen is, zegt Olthuis. "Het is mooi dat je op afstand veel kunt

doen voor je klanten, maar het is ook goed om elkaar zo nu en dan te zien", vult Kirsten Coffeng, partner van Olthuis en tevens communicatiedeskundige, aan. "We hebben leuke, warme contacten met onze klanten. We drin-

KERNGETALLEN

- **Aantal kantoren:**
1
- **Vestigingsplaats:**
Delfzijl
- **Aantal medewerkers:**
8
- **Specialisaties:**
 - internet
 - grafische vormgeving
 - (scheeps)automatisering

ken bij vrijwel elke klant koffie in de bedrijfskantine. We kunnen er zo binnenstappen.”

TOTAALPLAATJE

Binnen de grafische vormgeving is gepersonaliseerd drukwerk een specialisatie van Marganza. “Veel drukwerk is niet toegespitst op de lezer”, legt Olthuis uit. “Die wordt aangesproken met ‘Geachte lezer’, maar dat kun je bijvoorbeeld ook veranderen in ‘Beste Mark.’” Zo krijgt het drukwerk een extra persoonlijke dimensie, waardoor het meer uitnodigt tot lezen. In de internettak onderscheidt Marganza zich in het koppelen van CRM- en ERP-programma’s aan webapplicaties en -sites. “Daar zijn we echt goed in”, stelt Olthuis. “We schrijven programma’s volgens de standaarden, zodat andere programmeurs ze ook kunnen lezen en begrijpen. We vinden het namelijk niet alleen belangrijk dat programma’s werken, maar ook dat ze uitbreidbaar zijn.” Coffeng stelt dat Marganza een totaalplaatje verzorgt. “We vinden dat de klanten geen

zorgen moeten hebben van hun ICT.” Enkele voorbeelden illustreren die filosofie. Zo maakte Marganza voor Kuil Banden in Engelbert een programma waardoor klanten door met een inlogcode in te loggen op de website zelf kunnen zien wat de voorraad banden is. “Ze kunnen vervolgens online banden bestellen, waarna er bij Kuil een order uit de printer rolt.

“Waar ter wereld de schepen zich ook bevinden, we gaan er naartoe als dat nodig is.”

Zij hebben minder telefoonverkeer doordat klanten zelf voorraden kunnen bekijken en hun bestelling kunnen plaatsen.” En de acht vestigingen van een regionale fysiotherapiepraktijk zijn dankzij Marganza aan elkaar gekoppeld. “Waar de werknemers ook inloggen, ze hebben overal dezelfde werkplek.”



ONDERNEMER ACHTER HET BEDRIJF

- Naam:
Mark Olthuis
- Functie:
Directeur
- Visie op ICT:
ICT moet het je gemakkelijker maken en moet voor jou werken.
- Persoonlijke drijfveer:
Ik vind het leuk om mensen te helpen. En we willen groeien, want doordat je groeit kun je nog meer bedrijven helpen volgens jouw filosofie.
- Ambitie met Marganza:
Dat we in Delfzijl en omstreken dé ICT-partner zijn. Verder meer scheepsklanten benaderen en groter groeien in alle opzichten, binnen onze eigen filosofie.

DOEN WAT JE ZEGT

In de wijze van klantondersteuning is doen wat je zegt belangrijk, zegt Olthuis. “Als er iets moet gebeuren, moet het gebeuren.” Coffeng geeft een voorbeeld waaruit dat blijkt: “Als iemand ons om 16.00 uur belt over een advertentie die voor sluitingstijd klaar moet zijn, dan doen we dat. Die verantwoordelijkheid nemen we. We zijn ook sterk in regelen en organiseren.” De laatste anderhalf jaar is er veel veranderd binnen Marganza, maar het basisidee is gebleven, zegt Coffeng. “Dat is dat de klant koning is. Dat klinkt cliché, maar zo is het wel. En alle ontwikkelingen op ons vakgebied pakken we meteen op.” Olthuis geeft daar een voorbeeld van: “VOIP, bellen over internet, hebben we meteen meegenomen. De fysiotherapiepraktijk met meerdere vestigingen had veel kosten doordat er veel onderling heen en weer gebeld werd tussen de locaties. Met VOIP heb je een centrale op één plaats, waardoor iedereen met een verbinding met internet gratis met elkaar kan bellen, zonder dat je daarvoor eerst naar buiten hoeft te bellen. Je hebt daardoor alleen nog internetkosten, en relatief lage kosten voor het naar buiten bellen. En de vestigingen hebben niet meer elk een eigen secretariaat nodig. We proberen dit overal in te zetten.”

KWALITEIT

Uit alles blijkt het, Marganza werkt volgens de filosofie dat ICT het je gemakkelijker moet maken. Daarbij kiest het altijd voor het neerzetten van kwalitatief hoogwaardige oplossingen die het probleem niet tijdelijk oplossen. “We zijn ook Dell Premium Partner”, vertelt Olthuis. “We verkopen hoofdzakelijk Dell hardware en zijn erg tevreden over de kwaliteit en ondersteuning vanuit Dell Nederland. Onze partners hebben dezelfde denkwijze als wij wat betreft kwaliteit. Dat vinden we belangrijk.”

Contactgegevens

MARGANZA

A Zwet 32
9932 AB DELFZIJL
T 0596 - 635460
I www.marganza.nl