

Quipment Innovatief en servicegericht

Innovatief en servicegericht: zo kun je Quipment, het Nijmeegse bedrijf dat producten maakt voor de taxiwereld, het beste bestempelen. Het bedrijf bestaat nu ruim 8 jaar. "In die tijd is er veel gebeurd", vertelt Roy Boons, die samen met Olof Dieckhaus aan de wieg heeft gestaan van Quipment.



De interesse voor de taxiwereld ontstond tijdens hun studie in Tilburg en Rotterdam, waar Roy en Olof als bijbaantje taxi reden en centralist waren bij de Tilburgse Taxicentrale en TCMB. Roy Boons: "Daar merkte ik dat er wat betreft kostenbeheersing, efficiency en veiligheid nog heel wat verbeterd kon worden. Die bevindingen vormden uiteindelijk de uitgangspunten voor de ontwikkeling van de QIM dataterminal voor taxi's."

Unieke service

In de loop der jaren is Quipment fors gegroeid. Het bedrijf telt inmiddels 32 medewerkers in Nederland. Daarbij is Olof verantwoordelijk voor de ontwikkeling en operationele zaken en Roy voor de sales en marketing. Naast de vestiging in Nijmegen heeft het bedrijf nog een vestiging in Aalsmeer, voor klanten met name in de Randstad, waar apparatuur wordt ingebouwd en gekeurd. "Om alles goed te kunnen servicen, willen we servicepunten zo dicht mogelijk bij onze klanten hebben. Deze zullen in de komende jaren verder worden uitgebreid, waarmee we ons willen onderscheiden in de markt. Daarnaast hebben we nog een tiental mobiele servicevoertuigen waarmee de apparatuur wordt ingebouwd en gekeurd op locatie. Het gros van onze medewerkers werkt op onze servicedesk, die 7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar is. Klanten kunnen daar met hun vragen en storingen terecht." Service vindt Boons cruciaal. "Daar staat of valt een bedrijf mee. Een kastje leveren kunnen meerdere bedrijven, maar zorgen dat het blijft werken én de boel blijven doorontwikkelen is juist waar wij goed in zijn." Om storingen te voorkomen of snel hierop te kunnen anticiperen, wordt de apparatuur bij de klanten van Quipment constant op afstand gemonitord. Het bedrijf heeft twee datacenters in Nederland: één in Den Bosch en één in Amsterdam. Er is een grote mate van veiligheid ingebouwd: alle servers en componenten zijn dubbel of driedubbel uitgevoerd, waardoor de veiligheid en betrouwbaarheid is gegarandeerd.

Onderzoek en ontwikkeling

Trots is Boons op de ontwikkelafdeling van zijn bedrijf. "Op het hoofdkantoor in Nijmegen werken ruim tien R&D medewerkers continu aan nieuwe ontwikkelingen en verbeteringen van onze boordcomputers en software. Al enige tijd hebben we een eigen vestiging in India, met veertig medewerkers,



die ons ondersteunen bij de verdere ontwikkeling." Een grote ontwikkelafdeling die Boons zeker niet overdreven vindt. "Hierdoor zijn we in staat om snel in te spelen op de ontwikkelingen in de markt. We zijn op dit moment trendsetter in de markt en dat willen graag zo houden." Zo was Quipment de eerste in de markt met een touchscreen dataterminal. "Onze producten worden grotendeels door ons zelf bedacht op basis van bestaande technologieën en onze ervaringen in de markt, maar ook door de input vanuit de markt. We willen graag feedback van onze klanten krijgen om zo tijdig hun adviezen mee te nemen. Vandaar dat we jaarlijks een paar keer 'Q4YOU!' organiseren. Bijeenkomsten, exclusief voor klanten van Quipment, om bij te praten, elkaar te informeren en natuurlijk om een informele, leuke tijd met elkaar door te brengen. Natuurlijk worden dan ook de laatste ontwikkelingen besproken. Zo blijven wij altijd op de hoogte van wat er speelt in de taxi-branchen en kunnen wij onze producten nog beter laten aansluiten bij de wensen van de markt. Zo hebben we laatst tijdens de AutoRai onze klanten allemaal uitgenodigd. Verder houden we ook regelmatig klanttevredenheidsonder-

zoeken onder onze klanten. Dit op alle niveaus, van directieleden tot bedrijfsleiders en van centralisten tot chauffeurs. We vragen dan onder meer naar hun ervaring met de QIM Dataterminal en de servicedesk. Daar scoren we steevast hoog mee, gemiddeld een dikke 8 zelfs! Onze producten worden door onze klanten gezien als gebruiksvriendelijk en betrouwbaar. De service noemt men deskundig, klantgericht en goed bereikbaar en dat vormt een opmaat om onze producten en diensten verder te optimaliseren", aldus Boons.

Boordcomputer

Een actueel item vormt natuurlijk de Boordcomputer Taxi. Nederlandse taxi's moeten voor oktober 2013 beschikken over een Boordcomputer Taxi. Die vervangt de huidige werkmapp en rittenstaat voor een digitale en beveiligde variant, wat fraude moet voorkomen. Alle ogen zijn daar momenteel in de taxi-branchen opgericht. "Als Quipment zijn we met de laatste loodjes bezig." Boons verwacht vanaf oktober, als de subsidieregeling van 600 euro per voertuig in werking treedt, pilots te gaan draaien met de Boordcomputer Taxi. Begin 2012 zal de boordcomputer

Tribus E-magazine



Het online magazine van Tribus

De nieuwe editie van het Tribus E-magazine is uitgekomen. Via dit online medium willen wij onze relaties op de hoogte houden van nieuwe ontwikkelingen en achtergronden. Ook geven we handige tips!

In deze tweede editie besteden we onder meer aandacht aan ons 12,5 jarig jubileum, nodigen wij u graag uit kennis te maken met onze Volkswagen Caddy Combi EcoFuel, laten we met QuattroTax weer een tevreden klant aan het woord en lichten we vast een tipje van de sluier op van ons nieuwe pand waar wij na de zomer van 2011 naar zullen verhuizen. Verder krijgt u een tip van Leo over het nut van het regelmatig schoonhouden van de vloerrails. Veel leesplezier.

TRIBUS
MAAKT MOBILITEIT

Het online magazine van Tribus kunt u lezen via www.tribus.nl/e-zine/2



Universeel, eenvoudig, veilig.

Q'straint is wereldmarktleider op het gebied van rolstoelvastzetsystemen.

Q'straint systemen passen op alle voorkomende rails.

Q'straint systemen zijn innovatief en voldoen aan de nieuwste Europese regelgeving.

Q'straint staat voor veiligheid, en veiligheid zit 'm in de details. Vraag ons waarom!

Q'straint maakt rolstoelvervoer veiliger!

AANPASSINGSBEDRIJF
Bierman

Pestaweg 16, 2153 PJ Nieuw-Vennep

Telefoon: 0252-210611

Telefax: 0252-232985 E-mail: info@biermanab.nl www.biermanab.nl



Wheelchair Passenger
Safety Solutions

leverbaar zijn. Hoe de boordcomputer er uiteindelijk uit komt te zien, houdt Boons nog even geheim. Hij wil voor Taxi Magazine wel alvast een tipje van de sluier oplichten. In ieder geval wordt de boordcomputer 'modulair opgebouwd', zodat die naar de wensen van de klant kan worden samengesteld. "Dat betekent dat iedere taxionder-nemer zelf kan beslissen van welke functies hij gebruik wil maken, naast de wettelijk verplichte boordcomputer. Zo wordt voorkomen dat hij betaalt voor opties die niet gebruikt worden in zijn taxibedrijf." Het apparaat kan onder meer de volgende functies bevatten: een geïntegreerde taximeter, gsm-telefoon, digitale Rittenstaat, GPS & GPRS/3G, draadloos internet (WiFi), 3D navigatiesysteem, automatische rittenadministratie, lezer voor klantenpassen en een externe alarmknop. Ook kan aan de boordcomputer een pinauto-maat gekoppeld worden, die eenvoudig is op te bergen en geen aparte printer, voeding of extra data abonnement nodig heeft en alle pin-, creditcard- en chipknipbetalingen kan verwerken. Verder is de boordcomputer goed afleesbaar in direct zonlicht en is hij ergonomisch verantwoord. Communicatie tussen de Boordcomputer Taxi en de centrale verloopt via het GPRS/3G netwerk van verschillende providers en software updates kunnen via de lucht én via WiFi worden uitgevoerd. Wat de boordcomputer uiteindelijk gaat kosten wordt

binnenkort bekend gemaakt. Boons: "Daar krijgen we heel veel vragen over. Bij veel taxibedrijven leeft het idee dat de boordcomputer 4000 euro gaat kosten. Een bedrag dat ooit geroepen is, een eigen leven is gaan leiden en niet klopt. De prijs zal sterk afhankelijk zijn van de functionaliteiten die je erin wilt hebben. Je kunt de boord-computer net zo duur maken als jezelf wilt, maar 4000 euro zal die nooit gaan kosten. De prijs van de meest complete Quipment Boordcomputer Taxi zal vergelijkbaar zijn met de prijs van de huidige QIM-dataterminal, maar als men voor de minimale basis gaat dan zal deze fors lager liggen", verwacht Boons. Bovendien worden alle functionaliteiten van de terminal volledig ondersteund door de centralesoftware van de bekende softwarehuizen in het personenvervoer. "Hierdoor ontstaat er een volledig geïntegreerde totaaloplossing voor de klanten. Zij zijn hierdoor volledig vrij in hun keuze voor agendasoftware. De boordcomputer wordt door ons volledig in het dashboard ingebouwd volgens de eisen van het IWV. We beschikken over lederen consoles van verschillende merken en types die een naadloze integratie vormen met het dashboard."

Voordelen

Boons vindt dat er veel te negatief wordt gedaan over de boordcomputer, waardoor de voordelen die het biedt

ondersneeuwen. Hij beaamt dat het voor taxibedrijven moeilijk is om te zien wat de boordcomputer nu concreet oplevert. "Om de transparantie op dit gebied te bevorderen, geven we als Quipment straks ook aan wat de ROI (Return on Investment) zal zijn van de boordcomputer. Ik ben ervan overtuigd dat als de boordcomputer eenmaal is ingevoerd, het voordelen oplevert voor de taxibedrijven. Oneerlijke concurrentie wordt met de boordcomputer moeilijker, want het is verplicht om straks een boordcomputer te hebben. Zwart rijden wordt hiermee tegengegaan", denkt Boons. "En controles kunnen gemakkelijker worden uitgevoerd." Boons vindt het goede zaak dat er een ruime overgangperiode van twee jaar komt. "Daardoor hebben de leveranciers van boordcomputers en de taxiondernemers voldoende tijd om de zaken op elkaar af te stemmen en kinderziektes eruit te halen. Overigens zijn we met de invoering van de boordcomputer wel uniek in Europa. Er is geen enkel land binnen Europa dat werkt met zo'n geavanceerd systeem. De Nederlandse taxibranche loopt hiermee wat betreft wetgeving en digitale apparatuur duidelijk voorop in Europa. Wellicht biedt de Europese markt voor ons nieuwe kansen. Daarom wordt voorzichtig gekeken naar andere markten, zoals Duitsland. Voorlopig concentreren we ons volledig op de Nederlandse markt om onze marktpositie verder uit te breiden."