

Van alle bedrijven wereldwijd is minstens 65 procent een familiebedrijf. Dat geldt zeker voor Vlaanderen waar in veel kmo's leiderschap en (familiale) eigendom nauw met elkaar verbonden zijn. In samenwerking met VKW Familiebedrijven belichten we een aantal van de belangrijkste vraagstukken. Aan de hand van praktijkgetuigenissen kijken we hoe familiale ondernemers hun inzichten in de praktijk omzetten.



ERIC LIEKENS
Office-IT

KURT LIEKENS
Office-IT

EDDY MANDEMAKER
Office-IT

PETRA LIEKENS
Office-IT

De familiale kracht van Office-IT

Bij Office-IT timmeren 2 takken van de familie in alle harmonie aan een mooi familiebedrijf. Met Petra en Kurt Liekens is intussen ook de volgende generatie goed geïntegreerd. Zo staat niets een verdere groei in de weg. We brachten de familie rond de tafel voor een gesprek over familiaal ondernemen en de uitdagingen op het vlak van IT voor kmo's.

Eddy en ik zijn in 2012 gestart met Office-IT, maar we werken eigenlijk al samen sinds we afgestudeerd zijn,” vertelt Eric Liekens. “We hebben beiden een IT-achtergrond en werkten in hetzelfde bedrijf. Toen dat zich volledig wilde focussen op kantoorautomatisatie, zijn wij verdergegaan met de afdeling IT. We zijn in 2012 - midden in de bankencrisis - hier in Olen gestart met 5 mensen. Het was geen makkelijke tijd. We konden de bestaande klanten overnemen, maar er werd overal stevig beknipt op het IT-budget. We hebben ons aangepast en zijn geëvolueerd van het zogenaamde uurtje-factuur-tje naar managed IT-services. Daarbij nemen we ook de infrastructuur zoals firewalls en netwerkbeveiliging

voor onze rekening. Vandaag monitoren we de volledige IT-systemen van onze klanten waardoor we deze proactief kunnen beheren.”

STERCK. Jullie hebben het aanbod geleidelijk uitgebouwd?

Eric Liekens: “We hebben onder meer ingezet op het cloud- en hostingverhaal en een helpdesk op poten gezet. Dat heeft tot een mooie groei geleid. We zijn geëvolueerd van 5 naar 25 medewerkers. Onze omzet bedraagt vandaag iets meer dan 5 miljoen euro. Die groei kwam er organisch, met eigen familiekapitaal, zonder overnames. Eddy en ik hebben het voordeel dat we beiden uit de techniek komen. Hij staat aan

het hoofd van de technische afdeling, ik hou me meer bezig met de algemene leiding.

We proberen de zaken zoveel mogelijk gestandaardiseerd aan te pakken. We komen van een wereld waarin voornamelijk à la carte werd gewerkt. Maar voor kmo's moet je met een aantal duidelijke pakketten komen. We hebben de laatste jaren heel wat tijd geïnvesteerd om formules uit te werken waar onze klanten zich in kunnen vinden. Er zijn een aantal standaardformules waarbij we uiteraard ook zaken op maat aanpassen. Maar we hebben ook een tiental grote klanten voor wie we diezelfde producten verwerken in een profiel dat volledig op hun maat gemaakt is. En we monitoren hun systemen 7 dagen op 7.”

Vertrouwen

STERCK. Waarmee maken jullie het verschil?

Eric Liekens: "Eén van onze belangrijkste troeven is vertrouwen. We hebben door de jaren geleerd dat een klant pas over de brug komt op het vlak van IT als er vertrouwen is. We werken dan ook met cruciale bedrijfsgegevens, veiligheid,... Dat vertrouwen hebben we opgebouwd. Er zijn klanten die al van voor de oprichting van Office-IT met ons samenwerken. Verder denk ik ook dat het familiale karakter van ons bedrijf een belangrijk punt is. Tegenwoordig komt alles in IT neer op consolidatie. Structuren worden steeds groter, de klant wordt vaak herleid tot een nummer. Wij hebben nog een vlakke en open structuur waarbij iedereen vlot bereikbaar en aanspreekbaar is. We kunnen luisteren. We zijn qua omvang niet bij de kleinsten maar horen ook niet tot de allergrootsten. Daardoor kunnen we de nodige flexibiliteit bieden. We hebben ook een heel volledig aanbod. Tegenwoordig kan je met één of twee personen niet langer het hele IT-verhaal van een klant beheren. Goede rapportering en dossierbeheer zijn belangrijk. We moeten een klant tot in de puntjes kunnen opvolgen met meerdere medewerkers tegelijk."

STERCK. Jullie hebben drie vestigingen?

Eric Liekens: "Onze maatschappelijke zetel bevindt zich in Deurne. Omdat we daar niet meer konden uitbreiden zijn we verhuisd naar de vestiging in Mortsel waar nu onze administratie, sales en een deel van onze technische helpdesk gevestigd is. De vestiging in Olen is organisch gegroeid. Eerst gebruikten we een deel van het gebouw, maar twee jaar geleden hebben we het volledig aangekocht. Een beetje op de groei. Ons technisch team opereert van hieruit. We kunnen hier in een aangename sfeer klanten ontvangen, helemaal in de huisstijl van Office-IT."

Snelle beslissingen

STERCK. Jullie werken als familie nauw samen?

Eric Liekens: "Ik ben gehuwd met de zus van Eddy Mandemaker. We hebben onze hele carrière samen-gewerkt. De stap naar een gezamenlijk bedrijf was voor ons evident. Mijn kinderen zijn de laatste jaren uit vrije wil in het bedrijf gestapt."

Petra Liekens: "Ik werk hier sinds 2017 en heb handelswetenschappen gestudeerd. Uiteraard heb ik hier eerder wel vakantiewerk gedaan, maar daarna ben ik in de financiële auditing terecht gekomen. Toch ben ik blij dat ik daarna de keuze

OFFICE-IT

IN CIJFERS

5
miljoen euro omzet

25
medewerkers

2012
oprichtingsjaar

gemaakt heb voor het familiebedrijf. Hier kan je echt een verschil maken. Als je iets beslist kan het ook meteen uitgevoerd worden. Dat is in een groot bedrijf anders."

“ Inzet kan het slagen of falen van een familiebedrijf soms meer bepalen dan wat je op je weg tegenkomt.

Kurt Liekens: "Ik ben als laatste van de familie in het bedrijf gekomen. Sinds januari werk ik fulltime voor Office-IT. Daarvoor was ik er al een tijd parttime. Toen kreeg ik meteen door dat ik er veel zin in had. Ik heb logistiek management gestudeerd en 8 jaar voor een groot internationaal logistiek bedrijf gewerkt. De stap van managed logistic services naar managed IT-services is eigenlijk heel logisch. Ik kende Office-IT ook al. Tijdens corona heb ik veel met mijn vader gesproken en zo geleidelijk de stap gezet. De lokale support, het menselijke contact en de snelle beslissingen die we kunnen nemen spreekt me enorm aan. Het gevoel dat je iets in beweging kan zetten."

Tweede generatie

STERCK. De intrede van de volgende generatie is een bewuste stap naar de toekomst toe?

Eric Liekens: "Dat klopt. Waarschijnlijk zal mijn rol geleidelijk uitgefaseerd worden en zullen zij het bedrijf verderzetten. Maar ik blijf me nog graag bezighouden met een aantal dossiers. Er zijn nog geen concrete afspraken gemaakt, daar is het nog wat vroeg voor. Ik ben nu 63 jaar. We zijn nu alle vier aandeelhouder en gaan allen voor hetzelfde doel. Ik merk dat die verjonging en nieuwe ideeën een positieve invloed hebben en ook naar de buitenwereld toe vertrouwen



opwekken. Onze aanpak is dezelfde. Van de andere kant is het niet altijd gemakkelijk om een familiaal bedrijf te runnen. Naar je medewerkers toe moet je heel correct zijn."

STERCK. Zijn er nog andere kinderen en zijn daar afspraken rond gemaakt?

Eddy Mandemaker: "Mijn kinderen zijn bewust een heel andere richting uitgegaan. Ze studeren nog aan de universiteit. Als zelfstandige of zaakvoerder bestaat een '9-to-5' niet. Op een zondagmorgen om 6u kan het zijn dat we elkaar mails sturen. Daar moet je voor kiezen. Inzet kan het slagen of falen van een familiebedrijf soms meer bepalen dan wat je op je weg tegenkomt."

Eric Liekens: "In het begin hadden Eddy en ik niet de intentie om onze kinderen bij het bedrijf te betrekken. Dat is een beetje vanzelf gegroeid en we moeten daar samen nog verder aan werken. Eerlijk is eerlijk. Vorige jaar hadden we financieel een heel goed jaar, maar inzake beleid een moeilijk jaar. Eddy en vooral ik, waren gewoon om beslissingen te nemen zonder veel ruggespraak. Dat was frustrerend voor Petra en Kurt. Nu hebben we onze functies heel concreet beschreven. Als het over operations gaat is het bij Eddy te doen. Petra staat in voor administratie en hr. En Kurt voor de sales. Ik probeer een beetje de trainer te zijn, iedereen happy te houden en neem een meer adviserende rol op. Zo heeft ieder zijn eigen

verantwoordelijkheden binnen het familiebedrijf en dat werkt beter. Je leert dat met vallen en opstaan. We organiseren nu om de twee maanden een raad van bestuur met ons vieren. Daar informeren we elkaar en worden de grote voorstellen op tafel gelegd. Dat werkt. We proberen dat overleg beperkt te houden. Je kan elke dag rond de tafel zitten als je wil, maar dan gaat het niet vooruit. Uiteraard is er nog genoeg overleg binnen en tussen de afdelingen zelf.”

Menselijk kapitaal

STERCK. Is het voor het aantrekken en behouden van medewerkers een voordeel om een familiebedrijf te zijn?

Eddy Mandemaker: “Sommigen zullen zich daardoor aangesproken voelen en er zich veiliger of geruster bij voelen. Maar er zullen ook mensen zijn die het minder interessant vinden om te volgen wat de familie beslist.”

Petra Liekens: “In IT is het vinden en behouden van mensen zo mogelijk een nog grotere uitdaging dan in andere sectoren. Het moeilijkste is om de mensen tot bij ons te krijgen. Als we de kans krijgen om met hen aan tafel te zitten, kunnen we hen meestal wel overtuigen. Maar om hen tot bij ons te krijgen moeten we concurreren met grote spelers die aan jonge mensen de wereld beloven met een indrukwekkend loonpakket. Dat wordt niet altijd realistisch voorgesteld. Die grote spelers hebben het

voordeel dat ze al contacten kunnen leggen via scholen, stageplekken,... Wij moeten daartegenover alle mogelijke troeven uitspelen. Zo is het een voordeel dat iedereen bij ons aanspreekbaar is. Onze deuren staan open. Onze flexibiliteit heeft ons groot gemaakt. Dat is goed voor de klanten - we proberen steeds mee te denken en snel te handelen - maar het is ook interessant naar ons personeel toe.

We evalueren onze mensen persoonlijk en spelen in op hun situatie. Bij ons ligt niet alles vast zoals in een groot bedrijf. Zo werven we soms ook mensen aan met weinig of geen ervaring, maar die wel een enorm goede attitude hebben. We moeten daar creatief in zijn. Ik kijk persoonlijk heel sterk naar de klik die je met een kandidaat hebt en hoe hij/zij communiceert. We hebben al geleerd dat de beste technische mensen zijn. Je moet kunnen luisteren naar de klant en hem zo goed mogelijk verder helpen. Dezelfde taal spreken.”

Afspraken nakomen

STERCK. Wat zijn de grootste uitdagingen voor de volgende jaren?

Eric Liekens: “Het aantrekken en behouden van goede medewerkers is voor ons zeker de belangrijkste. We kunnen commercieel misschien wel overtuigen maar dan moet je de beloftes en de contracten

ook kunnen nakomen. Dat is heilig voor ons. Bij de grotere klanten die we de laatste jaren gemaakt hebben, horen we dat het daar wel eens fout loopt bij concullega's. Of er worden prestaties aangekend die niet uitgevoerd werden. Dat is in onze sector - door de forse groei - toch wel een beetje een probleem. Er worden onderhoudscontracten verkocht waar de vlag de lading niet altijd dekt.

Eddy Mandemaker: “Je moet de juiste tools hebben en een correcte opvolging doen. En daar staan we heel sterk in. Als familiebedrijf zijn we daar ook in het voordeel.

Kurt Liekens: “Belangrijk is onze service- en helpdesk. Als er een probleem is, krijg je bij ons nog een echte engineer aan de lijn die meteen aan je probleem kan werken. Bovendien heeft elke klant een vaste accountmanager die - los van het technische - aanspreekpunt is. Voor een bedrijf zoals het onze investeren we ook veel middelen in marketing. Christine, de echtgenote van Eddy, verzorgt dat met veel overgave en dat loopt supergoed. Visibiliteit is heel belangrijk. Onze nieuwe website en activiteiten via sociale media genereren veel traffic.”

Managed IT-services

STERCK. Wat zien jullie aan kantenzijde als grootste uitdaging voor de toekomst?

Petra Liekens: “Vroeger kwam een IT-er ter plaatse bij de klant en werden de gepresteerde uren afgerekend. Nu wordt er meer met vaste onderhoudscontracten gewerkt, meestal per gebruiker. Dat is de toekomst en ook kleinere kmo's tekenen daar best op in. Het maakt het voor IT-bedrijven gemakkelijker om te werken omdat je standaardisatie hebt in je klanten, en deze goed kan opvolgen en ontzorgen. Dat is de nieuwe norm. Klanten zijn op die manier ook verzekerd dat een heel team hun infrastructuur opvolgt, gaande van hun laptop tot mobile device,... Zo ben je ook zeker dat de laatste updates geïnstalleerd zijn. Kmo's moeten zich heel goed indekken op vlak van continuïteit. Ook monitoring in het kader van cybersecurity wordt erg belangrijk. Steeds meer kleine kmo's zijn immers het doel van cybercriminelen.”

Eric Liekens: “We beheren alles bij elkaar meer dan 1.500 devices. Als er zich iets voordoet krijgen we daar meteen bericht van. We werken daar heel proactief in en wachten niet tot er zich een defect voordoet. Het merendeel van onze kmo-klanten hebben geen IT-er meer in huis. Wij zijn hun vertrouwenspersoon volgens bepaalde afgesproken formules. We hebben nog

wel een paar klanten die eigen IT-ers hebben, maar die zijn vaak meer met toepassingen en minder met infrastructuur bezig. Die laatste rol vullen wij dan in. De klanten die zelf hun IT doen en bij ons komen als het niet meer lukt, zijn er ook nog. Maar dat komt toch steeds minder voor omdat we in die gevallen geen eindverantwoordelijkheid kunnen nemen. Je merkt dat bedrijven hun IT steeds professioneler aanpakken. Zo kunnen ze zich met hun core business bezighouden. Je kan niet meer alle IT-kennis in één persoon verenigen.”

“ Het aantrekken en behouden van goede medewerkers is voor ons zeker de belangrijkste uitdaging. ”

