

# Freshbits: Modulair maatwerk, speciaal voor de uitgeefsector

14-07-2020 11:00



**Freshbits is een automatiseerder die zich specifiek op de uitgeefmarkt richt. Vanuit het kantoor op het Amsterdamse eiland Oostenburg (en nu even voornamelijk vanuit huis) bouwt het bedrijf webshops en -sites, tijdschriftenportals, digitale leeromgevingen op maat en speciaal voor uitgevers. Bas Dulfer en Maickel Wand zijn de oprichters en directeurs van deze gespecialiseerde ict-dienstverlener.**

Bas Dulfer en Maickel Wand richtten Freshbits in 2007 op. Aanvankelijk was het nog een algemeen internetbureau dat onder meer voor maatschappelijke instellingen werkte, maar sinds ze in 2008 de eerste opdracht van Boom Uitgevers Amsterdam kregen, zijn ze zich steeds meer op de uitgeverij gaan richten. Tegenwoordig hebben ze 'Online tools for publishers' als pay-off onder hun bedrijfsnaam staan, wat hun band met de sector onderstreept.

## **Uiteenlopende wensen**

De uitgeefsector is heel divers en verschillende uitgeverijen hebben uiteenlopende wensen. Die diversiteit is te zien in het klantenbestand van Freshbits: educatieve, juridische, wetenschappelijke en agrarische uitgeverijen, en sinds kort ook de eerste literaire uitgeverij. Deze verschillende uitgeverijen hebben elk hun eigen producten, klanten en informatiebehoefte. Naast de verschillen zijn er ook overeenkomsten in de eisen die zij aan software stellen, bijvoorbeeld op het gebied van de vindbaarheid van producten, de leesbaarheid van content, het gebruiksgemak voor de klant en een meetbaar resultaat voor de uitgever.

Maickel Wand: "In het begin bouwden we vooral websites en webshops. Die shops zijn nog steeds belangrijk,

maar tegenwoordig bevatten ze veel specifieke functies die uitgevers nodig hebben en die je in de gemiddelde webshop-software niet vindt." De shops zijn tegenwoordig veelal geïntegreerd in complete digitale omgevingen, waar klanten niet alleen producten kopen maar ook toegang krijgen tot digitale leermiddelen, trainingen, tijdschriften of online boeken. De webshop ondersteunt hiermee de hele bedrijfsvoering. "Als uitgever heb je verschillende systemen die met elkaar moeten communiceren. Tot voor kort moest dit allemaal aan elkaar geknoopt worden. Nu zijn dat modules die naadloos in elkaar grijpen. Dat is niet alleen overzichtelijk, je voorkomt ook administratieve fouten omdat je niet langer dezelfde gegevens op verschillende plaatsen opslaat."

## Modulair maatwerk

Bas Dulfer: "Standaardsoftware kan uitgeverijen op veel vlakken ondersteunen, maar als het ingewikkelder wordt, werkt zo'n keurslijf beperkend. Juist omdat de wensen van uitgeverijen heel erg gericht zijn op specifieke diensten aan specifieke doelgroepen, is het belangrijk dat we maatwerk leveren. Maatwerk klinkt al gauw duur, maar omdat wij ontwikkelen met hergebruik in gedachten sluit alles juist makkelijk op elkaar aan. Het is voor ons ook een investering in de toekomst. Als een klant een bepaalde wens heeft, bijvoorbeeld een online boek of licentiesysteem, dan proberen we deze vraag in een breder kader te plaatsen en bijna altijd is de conclusie: daar zijn meer klanten in geïnteresseerd. Omdat bij die klanten het systeem volgens dezelfde principes is gebouwd, weten we zeker dat het zonder al te veel gedoe te integreren is. Misschien moet er wat klantspecifieke finetuning aan te pas komen, maar in principe klikt het als Lego in elkaar."

Maickel Wand: "Een vorm van modulair maatwerk is van belang om in te kunnen spelen op trends en ontwikkelingen die bij meerdere klanten spelen. Uitgeverijen verkopen bijvoorbeeld meer online content. Zeker in de zakelijke markt worden periodieken die op papier verschijnen steeds minder gelezen, is de webinar een veel verkocht product en willen klanten online toegang tot de juiste, actuele en relevante informatie op het moment dat hun werkzaamheden daarom vragen. Deze groeiende diversiteit aan online producten zorgt voor nieuwe uitdagingen. Als gebruiker, en dus als uitgever, wil je het liefst dat voor elke klant alles wat voor hem relevant en beschikbaar is bij elkaar staat, waarbij je maar één keer hoeft in te loggen. Aan de achterkant wil je juist een heel andere ordening, die meer gericht is op het productieproces van de uitgeverij. En beiden zijn gebaat bij een simpele, overzichtelijke afhandeling van alle onderliggende processen. Dat kun je alleen garanderen als gegevens op één plek zijn opgeslagen en de software via die gegevens kan ophalen als ze nodig zijn. Digitale processen aan elkaar koppelen wordt hierdoor steeds belangrijker. "

## Analyse en advies

Bas Dulfer: "Op deze manier hebben we in de afgelopen jaren een uitgebreide set met online oplossingen voor uitgevers ontwikkeld en ervaring opgedaan in de sector. We worden ook steeds vaker gevraagd om al vroeg in het proces advies te geven. Dan analyseren we samen met de klant wat de behoefte is en hoe die het beste vervuld kan worden. Pas als de verwachtingen wederzijds duidelijk zijn, gaan we richting oplossing. We zeggen nooit: jullie moeten je maar aanpassen aan onze software."

Uitgevers zijn gespecialiseerd in het verkopen van informatie. Daarbij is automatisering belangrijk en steeds belangrijker, maar het is niet dagelijks werk. Voor Freshbits wel. Daarom komen uitgevers en Freshbits samen, in overleg, tot de beste oplossing: de uitgeverij met haar visie en Freshbits met hun kennis van de techniek en de sector, hebben samen alles in huis.

Dit artikel is mede mogelijk gemaakt door [Freshbits](#), partners van inct.

**Openingsfoto:** Bas Dulfer (links) en Maickel Wand

Frank Veerkamp