



CASE: INTERMEDIAIR RENT IT DIRECT VOOR ONLINE ZAKELIJKE VERHUUR

Van beamer tot watercooler

Watercooler of snackautomaat, laptop of videoconferentieruimte, en zelfs personeel. Rent it Direct verhuurt het online. Binnen een jaar is het bezoek verachtvoudigd. Een businessmodel met sterke partners en uitgekiende software. Het achtste deel in een serie business-cases.

1. Product

Twee man, een goed idee en krachtige aan de praktijk getoetste software. Het Nijmeegse bedrijf Rent it Direct werpt zich op als intermediair in de business-to-business, online verhuurmarkt. Het heeft een breed scala aan partners die stuk voor stuk marktleider zijn in hun markt. Van beamer tot watercooler en van videoconference tot complete werkplekken, Rent it Direct heeft het. Of beter, de partners hebben het. Maar de klant heeft slechts één aanspreekpunt, één besteladres, één factuur en wordt snel en zorgvuldig op zijn wenken bediend. Huren voor één dag, drie maanden of een jaar, alles kan.

De partners hebben baat bij de bemiddeling van Rent it Direct. Zij hebben een nieuw verspreidingskanaal, met weinig administratieve en commerciële rompslomp. Orders worden kant en klaar aangemeld en de kredietwaardigheid van de klant is al gecontroleerd. De partner draagt alleen nog zorg voor de levering. Tegenover die voordelen staat wel een margeverlies en de bedrijven moeten in het systeem van Rent it Direct de

'Www.huur.nl beste investering ooit'

eigen database onderhouden met prijzen, voorraden en specificaties.

Bijna het gehele traject is geautomatiseerd, van order tot levering en de contacten met klant en leveranciers. Daardoor is de Nijmeegse organisatie klein en daadkrachtig. De sterke marktpositie en de goede naam van de leveranciers spelen in het voordeel van Rent it Direct, terwijl de klant niet langer alle benodigdheden voor een evenement of project bij verschillende aanbieders bij elkaar hoeft te schrapen. En, Rent it Direct is ook ná vijf uur 's middags bereikbaar, in tegenstelling tot veel on- en offline verhuurders.

2. Aanbieder

Oprichter en eigenaar is Hans van Helden, voormalig bestuurder van computerfabrikant Tulip en directeur van automatiseerder Getronics en sinds 1997 eigenaar van Search Ahead (interim management), de moederorganisatie van Rent it Direct. Het idee voor de verhuurdienst ontstond tijdens zijn periode als Tulip-ceo. Bij het organiseren van bedrijfsfeesten doemden telkens obstakels op: gebrekkige transparantie van de ver-

huurmarkt, geen compleet aanbod van benodigdheden. Het uiteindelijk ontwerp van Rent it Direct was een afstudeerproject van Van Helden zoon Michael en een HTS-studiegenoot. In januari 2001 werd het bedrijf gelanceerd. De opstartkosten bedroegen circa 600.000 euro. Inmiddels heeft Michael de dagelijkse leiding, en stelt Van Helden senior zich meer en meer op de achtergrond op.

Een jaar later ging de website in de lucht, met oorspronkelijk vijf en inmiddels tien partners. Van Helden is vooral

Producten en partners

ICT en Telecom: Kender Thijssen

Audiovisueel: BIS

Kantoormeubilair: Alvero

Evenementenservice: JMT

Documentbeheer: Nashuatec

Watercoolers: Culligan

Audio- en videoconferencing: Talk & Vision

Drink- en snackautomaten: Koninklijke Olland

Lockers: Sonesto

Personeel: Percon Personeel

Klimaatbeheersing: nieuwe partner



MICHAEL VAN HELDEN

druk doende geweest om alle contracten waterdicht te krijgen: “Daarvoor is een belangrijke rol weggelegd geweest voor Bird & Bird e-commerce advocaten, die alle ins en outs van deze materie beheersen. Dat is één van de fundamenten van ons succes.” De verantwoordelijkheden van Rent it Direct (online marketing, orderafhandeling, afsluiten contracten, facturatie en dunning) en de partners (levering en inname) zijn exact vastgelegd. De partnercontracten lopen van drie tot vijf jaar.

3. Businessmodel

Goede software is binnen de parapluorganisatie van Rent it Direct en haar partners het sleutelwoord. In eigen beheer is Directshop ontwikkeld, webshopsoftware op application service provider-basis (asp) met een uitgebreide backoffice. “Of je op kantoor zit of in een Amerikaanse Starbucks-coffeehop, met een paar muisklikken kun je de meest gedetailleerde (dag-)gegevens oproepen: omzet, (openstaande) facturen, marges en sitebezoek.”

Voor het online binnenhalen van potentiële klanten bedient Rent it Direct zich van betaalde links op internet (Overture en AdWords), maar ook via 8000 gecombineerde keywords en het kopen van een url als www.huur.nl, volgens Van Helden senior “de beste investering ooit”. Rent it Direct heeft bij de partners bedongen dat zij hun producten of diensten niet zelf voor een lagere prijs verhuren. Voor elk verkocht product, krijgt Rent it Direct een inkoopfactuur. De gemiddelde marge ligt op circa 20 procent. En omdat de betalingstermijn aan de partners (zes-tig dagen) langer is dan die van de

Partners houden zelf aanbod bij op Rent it Direct

klanten, genereert Rent it Direct al sinds de aanvang positieve kasstromen.

Groot voordeel voor Rent it Direct is dat het geen voorraden heeft. De partners hebben de verplichting te leveren wat de webshop aanbiedt. Zij onderhouden ook zelf het productaanbod via het content managementsysteem van de Rent it Direct-website. Nadeel is dat de Rent it Direct als intermediair het betalingsrisico loopt, maar daaraan heeft het een mouw gepast. Financieel partner Atradius screent elke nieuwe klant bij orderontvangst automatisch via het KvK-nummer op een krediet van 12.000 euro. Pas als Atradius groen licht geeft, wordt de order geaccepteerd, met een betalingstermijn van veertien dagen. Komt een klant niet door de krediettest, dan geldt: borg of vooruitbetaling. Uniek in de branche is dat de webshop van Rent it Direct een combinatie van verhuur, verkoop en lease toestaat. Daarnaast gaat de webshop niet gepaard met een direct betalenknop. “Dat is ongetwijfeld ook goed voor de omzet”, denkt Michael van Helden.

Met de lancering van Rent it Direct mikten de Van Helden op het midden of de onderkant van het mkb-segment, maar het huidige klantenbestand toont heel andere namen: Canon, Danzas, Endemol, Fox Kids, Vara, Essent, Randstad, Stork, LogicaCMG, Danone, PeopleSoft, diverse hotelketens en ministeries. “Automatiseerders huren twintig of veertig complete werkplekken voor een project van dertig dagen, andere bedrijven een watercooler voor een dag op de beurs. Een hotel dat tachtig tussenschermen nodig heeft voor een weekendevenement. Een bestuur dat ruimte huurt voor een videoconferentie met Hong Kong”, schetst Van Helden de klandizie.

4. Markt

“Ons totaalaanbod vind je nergens”, stelt Michael van Helden. De concurrentie zit vooral in diverse subproductgroepen. Allereerst natuurlijk de eigen partners, want wie slechts één product hoeft te huren gaat mogelijk rechtstreeks naar de leverancier. Daarnaast zijn er diverse online verhuurders die

Directshop-software in de verkoop

Naast b2b-verhuur, ontstaat langzaam een tweede poot van Rent it Direct. Het bedrijf gaat de markt op met de zelf ontwikkelde Directshop-software. Twee van de huidige partners – Kender Thijssen en Talk & Vision – hebben het pakket inmiddels overgenomen, vooral vanwege de goede backoffice-mogelijkheden. Onderhandelingen lopen met meer dan tien potentiële kopers. De software hoeft alleen aan de wensen van afnemers te worden aangepast zonder verder hoge ontwikkelingskosten. De software wordt als asp-dienst aangeboden met maandelijkse licentietarieven en contracten voor minimaal drie jaar. De klant hoeft zelf geen software te installeren of te onderhouden.

zich concentreren op één product-groep. De Van Helden zetten in deze concurrentieslag ook beproefde wapens uit het old economy-tijdperk in, namelijk service en telefonische bereikbaarheid. "Als je een beamer huurt en je merkt om zeven uur 's avonds dat die niet werkt, heb je normaal gesproken een kat in de zak. Niet bij ons. Wij zijn ook na kantooruren telefonisch bereikbaar en vinden de weg naar onze partners om de kwestie op te lossen. En als die partner niet kan leveren, vinden we een andere. Desnoods stappen we zelf in de auto om een beamer op te pikken en af te leveren." Met de behoorlijke score van 40 procent returning customers lijkt dat beleid vruchten af te werpen.

5. Balans

Wie het ruimbemeten kantoor binnenloopt, schrikt even terug als Van Helden het bedrijf een lowbudgetonderneming noemt. Vier man in een schitterend gerenoveerde, maar modern ingerichte bovenverdieping van een monumentale 19e-eeuwse boerderij in Nijmegen. "De enige luxe die we ons permitteren", vergoelikt Van Helden.

Naast het pand zijn loonkosten en de Atradius-kredietcheck grote kostenposten. Het marketingbudget is beperkt en gaat voor 85 procent op aan internetadvertenties en betaalde links. "Goed meetbaar. Van iedere campagne kun je exact het aantal bezoekers, orders, omzet en marge meten." Het bezoekersaantal is in het afgelopen jaar verachtvoudigd.

Sinds het eerste kwartaal van 2004 is Rent it Direct winstgevend en wordt de initiële investering van zes ton terugverdiend. Die kapitaalinjectie is uit eigen portemonnee gefinancierd, dus staat er geen duur vreemd kapitaal op de balans. Voorzichtig wordt gedacht over uitbreiding naar België. De investeringen daarvoor zijn gering, omdat het businessmodel bijna één-op-één kan worden overgezet naar een nieuwe markt.

6. Achilleshiel

Voor directe concurrentie is Rent it Direct niet bang, omdat het de beste

Leveranciers zijn marktleiders in hun segment

partners heeft en een goede techniek. Aan de andere kant is het wel afhankelijk van de partners die zouden kunnen afhaken of zelf uitgebreide webshops kunnen opzetten.

Tegenover het gemak voor de klant – één bestelling, één aanspreekpunt, één factuur – staat ook een manco. Levering geschiedt nog niet gezamenlijk. Wie bij Rent it Direct vijf artikelen van verschillende leveranciers bestelt, kan op één dag vijf afzonderlijke bodes aan de deur krijgen. "We hebben daarover gesproken met onze partners, maar zij willen vasthouden aan hun bezorgmethoden." Volgens Van Helden leidt dit 'schoonheidsfoutje' in de praktijk zelden of nooit tot ongerief.

Het cyclische karakter van de verhuurmarkt is wel een dreiging. In de zomer neemt het aantal evenementen af – behalve die van bijvoorbeeld Mojo, maar dat is zelf van alle gemakken voorzien – en dus daalt ook de verhuur. Rent it Direct heeft dat probleem deels ondervangen met Culligan als partner. Die verhuurt watercoolers, dus juist véél in de zomer. Ook wordt onderhandeld met een aircoleverancier. Zodra de eigen Directshop-software meer aan de man gebracht kan worden, is er bovendien nog een stabiele omzetmaker. Er is overigens wel veel concurrentie op de markt voor digitale boodschappenwagentjes. "Maar die zijn niet zo uitgebreid als Directshop op asp-basis", stelt Michael van Helden vol zelfvertrouwen.

Pluspunten

- breed productaanbod
- sterke partners
- geen voorraden
- zelf ontwikkelde software (ook verkoop aan buitenstaanders)
- businessmodel geschikt voor andere markten

Minpunten

- afhankelijk van partners
- geen gecombineerde aflevering
- cyclische markt
- betalingsrisico



HANS VAN HELDEN