

## **Stienstra is niet bang voor internet**

*Website leidt tot geïntegreerde aanloop tot e-handel*

software

Niet bang zijn voor de gevolgen van internet, maar de mogelijkheden ervan juist benutten voor verbetering van de eigen bedrijfsvoering. Dat is de visie van makelaardij Stienstra. Stap voor stap op basis van een doorwrocht plan. “Klanten vragen een goeie website.”

Stienstra Interholding heeft zijn hoofdkantoor in Heerlen, met nevenvestigingen in Maastricht, Sittard, Roermond en Aken. Als het gaat om het makelen van huizen in Zuidwest-Nederland, dan heeft Stienstra een marktaandeel van veertig procent. Andere activiteiten zijn verzekeringen, (onroerend goed) beleggingen en projectontwikkeling van nieuwbouw. De laatste twee activiteiten onderneemt Stienstra door heel Nederland heen.

De voorraadadministratie van de beleggingspanden is de belangrijkste applicatie binnen de onderneming. Beginjaren negentig in de vorige eeuw was daar geen standaard software voor. Destijds is gekozen voor Oracle, een vrij dure oplossing, maar wel stabiel, zo zegt Marco Schreijen, marketing manager e-commerce bij Stienstra. De huurdersklachtenadministratie, de verkoopadministratie: alles is zelf gebouwd met Oracle.

Een half jaar geleden is Schreijen er met zijn ploeg eens goed voor gaan zitten om een zinvol antwoord te krijgen op de vraag hoe internet(technologie) zijn bedrijf verder kan helpen. Sinds 1995 heeft de makelaar al een website, “maar daar wil ik eigenlijk niet meer over praten”.

### Integratie

Bij de planvorming is integratie de rode draad geweest. “We wilden meer dan een paar leuke, nieuwe schermen op onze website”, verklaart Schreijen. “In onze backoffice systemen zitten al heel veel gegevens, die willen we op tal van manieren kunnen gebruiken.” Hij doelt daarbij op het materiaal (tekst plus foto’s) dat naar de drukkerij gaat voor de driemaandelijke magazines met het huizenaanbod (1 tijdschrift voor de gangbare woningen en 1 voor het luxe segment) en naar dagbladen en huisaanhuisbladen voor advertenties. Datzelfde materiaal, en meer, moet ook beschikbaar zijn voor de website. Probleem is alleen dat de bestanden in tal van formaten ergens staan opgeslagen. Integratie is het sleutelwoord. Integratie is ook het toverwoord waarmee de Raad van Bestuur zich gewonnen gaf. “Dat was nog wel het moeilijkste”, zegt Schreijen, “om de bestuurders achter de plannen te krijgen.”

Het betekende tegelijkertijd dat het client/serverplatform binnen de onderneming naar een intranetomgeving overgaat. Maar wel stap voor stap. “We zijn begonnen met het makelen. *Think big, start small* is onze lijfspreuk. Na het makelen komt ons beleggingsdeel en vervolgens de ontwikkeltak. Je moet wel weten waar je naartoe wilt. Een site als funda.nl, daar kunnen we niet tegen op, maar dat past ook niet binnen onze bedrijfsfilosofie.”

### Virtuele rondgang

Bij de planvorming zijn Oracle-specialist Oravision uit Brunssum en webdesigner Virtual Affairs uit Amsterdam betrokken. Veel makelaars zijn bang geld mis te lopen doordat mensen via internet woningen uitzoeken. Zo niet Stienstra. “Uit Amerikaans onderzoek blijkt dat vroeger iemand vier keer een woning bezichtigt voordat hij er een koopt. Dat is daar door internet teruggelopen tot 1,25 bezichtigingen. Dat is een flinke besparing. Die tijd kun je gebruiken voor acquisities”, aldus Schreijen.

Tachtig procent van alle benodigde materiaal voor de website was al beschikbaar. Voor de invoer van al die gegevens heeft de onderneming ongeveer zeventig mensen in dienst. Op de

site kun je veel meer tekst kwijt dan in advertenties, je kunt ook veel meer foto's laten zien. Schrijven wil uiteindelijk toe naar het aanbieden van een virtuele rondgang door een woning. Personeel van de makelaar wordt nu getraind om zelf (digitale) foto's te maken. Hoewel meer informatie beschikbaar moet zijn voor de website, is 1 fte bespaard aan de invoerkant door datastromen te integreren en beter te structureren. Inmiddels heeft de site gemiddeld 800 unieke bezoekers per dag; op zondagen zelfs 1100. Bezoekers kunnen via een zelf opgegeven profiel hun droomwoning zoeken in een zelf te kiezen regio. Zodra hun profiel bekend is, krijgen zij de jongste veranderingen in het aanbod te zien, zodra zij zich weer op de webstek melden. Er zitten meer dan 500 bestaande woningen en meer dan 400 nieuwbouwwoningen in het bestand. De site wordt twee keer per dag ververs. Daar kan een dagblad niet tegenop. "We zullen dan ook minder gaan adverteren in dagbladen. En dan niet zozeer het woningaanbod als wel reclame om onze website te gaan bezoeken."

### Beveiliging

De database is een Oracle 8.1.7; ook de ontwikkelgereedschappen en de webserver (Oracle 9.1) zijn van deze leverancier. Voor het analyseren van het webverkeer gebruikt Stienstra Oracle Discover. "We willen graag weten hoe vaak en welke foto's worden bekeken. En natuurlijk willen we weten waarnaar mensen eigenlijk op zoek zijn. Daar kunnen we dan weer rekening mee houden binnen ons aan- en verkoopbeleid."

Beveiliging gebeurt met Online Guardian van het Belgische Ubizen. Deze oplossing bevat ondermeer een DMZ, een viruswall, autorisatie en kwaliteitsbewaking. Er is een fysieke scheiding tussen de database en de website ("Dan weet je zeker dat het veilig is.") en het in de gaten houden van het webverkeer en de prestaties van de site is ondergebracht bij een derde partij, omdat Schreijen hecht aan gescheiden verantwoordelijkheden.

Door de complete onderneming over te zetten van een client/server platform naar een internet computing model, zijn alle applicaties geïntegreerd. "Het maakt dan ook niet meer uit waar je werkt en dat is voor onze buitendienst heel handig. Op deze manier hebben we een basis gelegd voor een verdere toepassing van elektronische handel."

computable / teus molenaar / 18.01.2002