

Gregory Blondeau (Proxyclick):  
'We bieden de aanwezigheid op het  
net en het bestelproces'

# Proxyclick: b-to-b intermediair

Proxyclick won bij de jongste BeCommerce Awards de hoofdprijs in de categorie *business-to-business*. Proxyclick verkoopt eigenlijk niets, maar is een intermediair tussen de werknemers van bedrijven en ondernemingen die hen als klant willen. Gregory Blondeau, managing director Proxyclick, geeft meer uitleg over het concept.

'De grootste virtuele kantine', zo afficheert zich Proxyclick, het voormalige Click'n Lunch. Proxyclick is tegenwoordig méér dan een kantine, vandaar ook de wijziging van naam. Gregory Blondeau, managing director van Proxyclick, zegt dat men andere diensten wil toevoegen, te beginnen een virtuele was- en strijkservice en een autowasservice om op termijn uit te breiden met bloemen, cadeaus, taxis, klusjesmannen.... Goed beschouwd verkoopt Proxyclick zelf niets. Men stelt zich op als intermediair tussen personeelsleden van bedrijven en firma's die hen producten en diensten willen verkopen.

Proxyclick werd in 2004 als Click'n Lunch opgericht en in 2006 ging de site *live*. Vanwaar kwam het idee? Blondeau werk-

➤ **In de bedrijven is een receptioniste vaak gemiddeld 1 à 2 uur per dag bezig met broodjes bestellen**

te in die periode in de kantorenzone van Diegem. Daar was er weinig om te kunnen gaan eten. Het kwam er op neer een

sandwich te bestellen en te laten leveren op kantoor. Maar echt tevreden over de kwaliteit van het gebodene was hij niet. De bestelling gebeurde per fax of per telefoon. Niet alleen in het bedrijf waar hij werkzaam was, maar in veel bedrijven. En vaak was het de receptioniste die mocht opdraaien voor het verzamelen van de bestellingen, het plaatsen van de bestelling en het afrekenen. Maar eigenlijk is het de taak van de receptioniste niet om de lunches van de werknemers te verzorgen. Volgens Blondeau is in de bedrijven een receptioniste daarmee vaak gemiddeld 1 à 2 uur per dag bezig. Dat staat gelijk aan

20 tot 40 uur op maandbasis, omgerekend in geld betekent dat 300 tot 600 euro per maand.

Met Click'n Lunch/Proxyclick bevrijdde men de receptioniste van die maaltijdtaak en bood men ook een grotere variëteit aan producten. De werknemers konden en kunnen daarmee vanaf hun werkplek een broodje bestellen. Blondeau deed een eerste test in samenwerking met Electrolux en een broodjeszaak. Momenteel claimt men in meer dan 10.000 lunches te voorzien voor meer dan 50 bedrijven. Er zijn meer dan 200 bedrijven geregistreerd. Men werkt met ruim 40 leveranciers samen.

## Bestellen

Hoe werkt Proxyclick in de praktijk? "Het systeem stuurt een herinnerings-e-mail aan de gebruikers die elk een eigen *password* hebben. Ze gaan naar de website en zien vervolgens de selectie van de dag (het is niet elke dag dezelfde broodjeszaak). De

## > We werken met kleine bedragen en dan zou het te duur worden om dagelijks met een digipass online te betalen

selectie is niet door ons gemaakt maar door het bedrijf dat als gebruiker deelneemt," aldus Blondeau. De bestelling moet voor 10.30 uur geplaatst worden. Vervolgens drukt men de lijst per broodjeszaak af en faxt die door. Tegelijkertijd stuurt men een pdf van die lijst naar de receptie van het bedrijf dat besteld heeft, met daarbij ook aangegeven met initialen voor wie een bestelling is en wat het bedrag is dat door die persoon betaald moet worden. "De telefoonnummers van de bestellers worden ook aan de broodjeszaken doorgegeven. Als de krabsla bijvoorbeeld op is, dan hoeft men niet naar de receptie te bellen, maar kan men rechtstreeks degene die besteld heeft contacteren," zegt Blondeau.

De broodjes worden nog wel altijd bij de receptie afgeleverd. "De mensen krijgen een e-mail dat de bestelling is aangekomen is." De betaling kan op twee manieren gebeuren: met *cash* geld aan de receptie of via een *online-account* (dat ook beheerd wordt aan de receptie). Het online-betalen is een variant op het prepaid-systeem. De klanten geven van tevoren een bedrag dat na elke levering voor een bepaalde som wordt gecrediteerd. "We werken met

kleine bedragen en dan zou het te duur worden om dagelijks met een *digipass* online te betalen," aldus Blondeau. Het bedrag (bijvoorbeeld 50 euro) kan met een kredietkaart of online met Bancontact op de Proxyclickrekening (via Ogone) geplaatst worden. Een voordeel van het systeem is voor de leveranciers ook dat ze op die manier de zekerheid hebben dat ze betaald worden. Blondeau verwacht dat er binnenkort ook elektronische maaltijdcheques zullen komen, waarmee ook afgerekend kan worden. Een tussenoplossing is nog dat bestaande maaltijdcheques via de receptie gebruikt kunnen worden.

## Commissie

De vraag is wel hoe Proxyclick betaald wordt. Blondeau zegt dat men een commissie neemt van 10%. "Daarvoor bieden we de aanwezigheid op het net en het bestelproces. Bovendien gaan wij bij de bedrijven het systeem verkopen en is er een klantendienst. In het begin was er een broodjeszaak die vond dat wij tussen hem en zijn klanten kwamen en ontwikkelde daarom zelf een website zonder ons overigens iets te vertellen. Hij liet alleen op een bepaald moment weten niet meer met ons te willen werken. Twee jaar later kwam hij terug en zei dat het te moeilijk was om de website te ontwikkelen en op peil te houden. Hij vertelde dat de kosten hoger uitkwamen dan de *fee* die hij aan ons betaalde." Het lunch-platform loopt nu. De andere diensten staan in de steigers. Als eerste wil men ook starten met een was- en strijkservice. Men denkt ook aan een cadeau-service,



een bloemenservice, een autowasdienst, taxi's en klusjesmannen voor bedrijven. "We gaan doen waar de markt om vraagt," aldus Blondeau. Dit voorjaar stuurde men ook een persbericht uit en het gevolg van de aandacht die men daardoor kreeg was dat men die andere diensten even *on-hold* heeft gezet. "We hebben zoveel aanvragen voor de catering gekregen dat we niet meer aan de andere zaken zijn toegekomen." ■

## Toeters en bellen

Het blijft op de Proxyclick-site niet alleen bij bestellen van broodjes en op termijn ook van andere diensten. Er zit een aantal toeters en bellen in. Zo is men gestart met een eigen getrouwheidssysteem, KLIX. Met de punten die de gebruikers krijgen op basis van hun bestellingen kunnen ze een 'tien-plus-één' krijgen. Ze kunnen punten sparen en er een *voucher* voor ontvangen. Verder kunnen adverteerders ruimte kopen op de site en een promotie-code aangeven. Ook de interne communicatie van het bedrijf kan via de site lopen. Werknemers kunnen in een soort interne Facebook informatie over zichzelf toevoegen. Elke dag staat er ook op de site wie er jarig is. Ook het facility-management kan via de site gevoerd worden. Proxyclick is dan de vervanger van de post-it die ergens kleeft om aan te geven dat er een lamp kapot is...