

Hotel Olympia

Uittreksel uit haalbaarheidsstudie

Bedrijfsprofiel

Het Olympia hotel is een groot modern hotel, dicht bij de snelweg. Het heeft 150 slaapkamers en is momenteel dit aantal aan het uitbreiden met nog eens 300 slaapkamers. Er is een conferentiecentrum aan het hotel gekoppeld, maar dit draait als een zelfstandige organisatie. Het hotel biedt de conferentiemanager kamers aan, maar voornamelijk als klant.

Het project

De “backoffice”-administratiesystemen van het hotel zijn ongeveer vier jaar geleden geautomatiseerd, maar deze dienen nu herzien te worden en een aantal verbeteringen zijn aangevraagd door de boekhouder. De “frontdesk”-functies, zoals: reserveringen, in- en uitchecken zijn een verzameling Wordsjablonen voor rekeningen en een aantal spreadsheets voor kamerreserveringen. Deze documenten worden elke dag uitgeprint en gedurende de dag handmatig aangepast. Het management heeft het gevoel dat deze systemen meer geïntegreerd moeten worden. Echter, er bestaat ook behoefte aan extra mogelijkheden, zoals: gedetailleerde gastengeschiedenis, waardoor direct mailing acties accuraat gericht kunnen worden op het juiste type gasten, voor speciale promotieacties. Er is nadrukkelijk kenbaar gemaakt dat de computersystemen niet opdringerig mogen zijn en niet de dialoog tussen klant en receptionist mogen verstoren.

Het restaurant en barbetalingssysteem produceert kwitanties die, op verschillende papiertjes, doorgegeven worden aan de frontdesk voor het toevoegen aan de rekeningen van de gasten. Kwitanties raken veelvuldig zoek gedurende dit proces en daarom is automatische versturing van de kwitanties vanuit het restaurant en de bar naar de gastenrekeningen gewenst.

Het bestellen van voedsel voor het restaurant en drankjes voor de bar en restaurant gebeurt willekeurig en onbetrouwbaar. Het is onderkend dat kennis van reserveringen er voor zou zorgen dat het bestellen van voedsel preciezer gebeurt. En dat een geautomatiseerd bestelsysteem dat het mogelijk maakt de voedselvoorraad te controleren, er voor zou zorgen dat er minder wordt weggegooid en daardoor aanzienlijke besparingen zou opleveren.

De systemen van het Olympia hotel hebben zich tot nu toe best gehouden. Echter, binnen twee maanden, worden in de regio de olympische georganiseerd en het hotel hoopt het aantal bezoekers, tijdens de olympische spelen en een aantal maanden daarna, te verdriedubbelen. Het hoopt het grote aantal klanten daarna te handhaven door intensieve marketing. Voor deze doeleinden is er een uitbreiding van 300 kamers in gang gezet. In eerste instantie in een laag tempo vorderde de bouw, maar nu er haast achter is gezet zijn de kamers bijna klaar. De receptiemedewerkers hebben gezegd dat het hotel, met de huidige systemen, niet kan omgaan met zo'n grote hoeveelheid klanten.

Er is al onderzoek gedaan naar de hoeveelheid bezoekers die verwacht kan worden. De uitkomsten van deze onderzoeken zijn niet beschouwd als voorreserveringen van specifieke kamers, maar als mondelinge toezeggingen voor accommodatie. Alle aspecten van het hotel, zowel de backoffice, frontdesk, restaurant en bar en huishoudsystemen dienen aangepast te worden om te kunnen omgaan met het groeiende aantal klanten.

Huidige computer configuratie

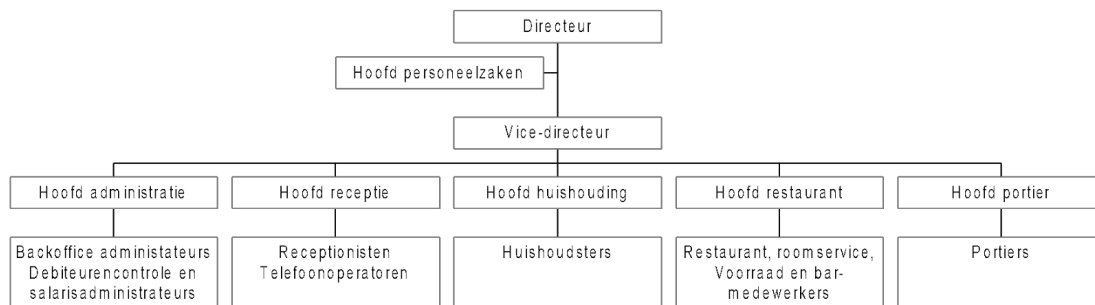
De huidige boekhoudprogramma's draaien als een multi-user systeem en maken gebruik van geïntegreerde softwarepakketten, zoals: verkoopgrootboek, inkoopgrootboek en algemeen grootboek. De software is geschreven en wordt onderhouden door een lokaal softwarebedrijf. Zij zijn bereid de integratie te doen tussen het nieuwe frontdesk systeem en hun boekhoudsysteem, waarbij de interface wel duidelijk door het hotel dient aangegeven te worden.

Bij de frontdesk staan drie standalone pc's. Eén wordt er gebruikt om gedetailleerde klantinformatie bij aankomst op te slaan. Eén wordt er gebruikt om de spreadsheetsjablonen te produceren en de andere wordt gebruikt om rekeningdetails in te voeren voor de productie van rekeningen voor als de klant vertrekt.

Organisatie van medewerkers binnen het hotel

De organisatie van de verschillende medewerkers binnen het hotel wordt weergegeven in figuur 1.0.

Figuur 1.0: Organisatiediagram Hotelmeeuwkewers



Verantwoordelijkheden van medewerkers

De individuele verantwoordelijkheden van de belangrijkste medewerkers binnen het hotel zijn hieronder beschreven. Hieronder staan ook onderdelen beschreven vanuit de interviews afgenomen met de verschillende medewerkers betreffende het huidige systeem en de problemen met het huidige systeem zoals deze door de geïnterviewde zijn aangegeven.

Algemeen directeur wordt ondersteund door de vice-directeur en heeft de leiding over het soepel laten verlopen van alle processen, financiën en voorraden binnen het hotel. Bovendien zijn zij verantwoordelijk voor de toekomstplanning.

Hoofd administratie is verantwoordelijk voor alle backoffice boekhoudfuncties, waaronder acceptatie van klanten-op-rekening, kredietwaardigheidcontrole, debiteurenadministratie en het onderhoud van de financiële grootboekrekeningen van het hotel. Daarnaast is hij ook verantwoordelijk voor de betaling van de salarissen.

Hoofd receptie heeft de leiding over de dagelijkse gang van zaken op de receptie: het accepteren van reserveringen, begroeten en inchecken van klanten en het inlichten van de huishouding over de te bedienen kamers. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor de telefooncentrale van het hotel.

Interviewaantekening van het interview met de algemeen directeur

Huidige systeem

Gasten kunnen een kamer reserveren of inchecken zonder een reservering. Reserveringen die geplaatst worden over de telefoon dienen schriftelijk bevestigd te worden. Een voorschot wordt meestal betaald bij de reservering van een heel blok.

Bij het inchecken wordt de klant gevraagd om een formulier met persoonlijke gegevens in te vullen en de auto te registreren voordat de kamersleutel overhandigd wordt. De kamerhuur en of het volpension, halfpension of bed and breakfast is wordt bijgehouden op de klantrekening (1 rekening per kamer). Een speciaal dieet wordt direct doorgegeven aan het restaurant.

Bij het uitchecken worden de rekeningen berekend zodat restaurant-, bar- en telefoonrekeningen (zoals vastgelegd door de telefooncentrale) worden meegerekend. Een hotel met een klantenrekening bij het hotel heeft de keuze bij vertrek niks, een deel van de openstaande rekening of de gehele openstaande rekening te betalen. Het openstaande bedrag wordt doorgegeven aan de boekhouding zodat deze verwerkt kunnen worden in het verkoopgrootboek voor normale facturering en de balansstaat.

De receptie maakt dagelijks lijsten voor de huishouding en het restaurant. Hiermee wordt aangegeven welke kamers dienstverlening nodig hebben, voor welke kamers er een rekening geopend moet worden in het restaurant en hoeveel gasten er verwacht kunnen worden aan het ontbijt, bij de lunch en het diner.

Probleemgebieden

Het boekhoudsysteem is voornamelijk ingevoerd om problemen met openstaande rekeningen op te lossen. Dit is redelijk succesvol verlopen en de medewerkers worden steeds handiger in het gebruik van het systeem, nadat in het begin er enkele problemen waren door de onervarenheid met computers.

Het frontdesk systeem is te traag: gasten ervaren regelmatig onacceptabele wachttijden bij het uitchecken. Het bijwerken van de kwitanties op de rekeningen is vaak vertraagd en inaccuraat wat resulteert in boze woorden tussen de boekhouder en het hoofd receptie.

Er zijn wat problemen geweest met de reserveringsprocedure wat leidde tot dubbele reserveringen.

Daarnaast is er op dit moment geen gastengeschiedenis beschikbaar, wat nodig is voor planning en marketingdoeleinden.

Verder is er geen informatie beschikbaar over ontevredenheid over de kamers. Alle andere informatie kost veel tijd om te onttrekken.

Interviewaantekening van het interview met het hoofd receptie

Huidige systeem

Meestal reserveren gasten, soms wel twee jaar van tevoren, per telefoon of brief. Sommige gasten, of hun bedrijven, hebben een klantenrekening bij het hotel. Gasten moeten altijd, als ze nog geen vaste klantenrekening hebben, de reservering schriftelijk bevestigen. De receptie stuurt een bevestiging naar aanleiding van een schriftelijke reservering en aan klanten met een klantenrekening. Klanten met een vaste klantenrekening kunnen verzocht worden een voorschot te betalen, voornamelijk bij grote reserveringen voor een heel blok. Reserveringen kunnen voorwaardelijk zijn en pas later bevestigd worden. Reservering (voorlopig of bevestigd) worden opgenomen in het kamerreservering overzicht, wat betekent dat het wordt

opgeslagen in een spreadsheet en vervolgens door één van de standalone pc's. De originele documenten die gerelateerd zijn aan een reservering worden voorzien van een reserveringsnummer (een opvolgend nummer) en worden opgeborgen, gesorteerd op datum van aankomst, in een kantoor achter de receptie. Een reserveringskaart is compleet en wordt opgeborgen op volgorde van reserveringsnummer.

Bij het inchecken worden klanten gevraagd een formulier in te vullen (als een reservering eerder is gemaakt dan is dit de reserveringskaart) met persoonlijke details. Deze worden bij de receptie opgeborgen en gesorteerd op klantnaam, na betaling van de rekening worden deze weggegooid. De kamerrekening van de gast is aangevuld met de kamerhuur en de benodigde maaltijden.

Bij het uitchecken wordt de kamerrekening gecomplementeerd met krantenrekeningen en telefoon-, bar- en restaurantrekeningen van de laatste dag. De gast mag de hele rekening betalen of het gehele bedrag of een gedeelte daarvan op de rekening laten plaatsen van zijn / haar bedrijf. Al het geld dat per dag wordt ontvangen wordt bijgehouden in het dagkasboek.

Aan het begin van de dag worden alle restaurant, bar, kamer en telefoonrekeningen bijgewerkt op de kamerrekeningen.

Elke dag worden er lijsten gemaakt voor de huishouding waarop staat aangegeven welke kamers diensten nodig hebben en welke kamers van klant wisselen de volgende dag. Deze lijsten worden ook gebruikt door de nachtportier om aan te geven hoeveel kranten er nodig zijn. En voor het restaurant om aan te geven welke kamernummers een rekening kunnen hebben en welke gasten voor een bepaalde maaltijd verwacht kunnen worden. Deze lijsten worden gemaakt aan de hand van het kamerreserveringsoverzicht en de gastenrekeningen.

Aan het einde van de dag worden alle ontvangen betalingen vergeleken met het dagkasboek en vervolgens verzonden, samen met de betaalde rekeningen en rekeningen die betaald moeten worden door bedrijven, naar de boekhouding.

's Nachts worden door de nachtreceptioniste de spreadsheets met reserveringsoverzichten bijgewerkt met de informatie van de kamerreserveringsoverzichten. Ondanks dat het mogelijk is de spreadsheets overdag bij te werken, vonden de receptionisten het een te tijdrovende bezigheid om overdag de juiste spreadsheets bij elkaar te zoeken en als het gevonden was dan was het lastig bekijken op het scherm. Zij vroegen of de informatie uitgeprint kon worden en elke dag handmatig bijgewerkt kon worden.

Probleemgebieden

Sommige problemen doen zich voor bij het vooraf reserveren, als het kamerreserveringsoverzicht onleesbaar wordt doordat het al vaak handmatig gewijzigd is.

De kamerreserveringsoverzichten worden elke dag uitgeprint (1 overzicht voor elke verdieping) elk met details van dertig kamers. Overzichten worden geproduceerd voor de komende zes weken. Als een klant een reservering wil maken op een datum verder dan zes weken dan wordt het overzicht van die periode uitgedraaid en handmatig bijgewerkt. Hoewel het gebruikelijk is dat het hotel gevuld vanaf de benedenetages naar boven, zijn blokreserveringen hier vaak een uitzondering op, bovendien is het vaststellen van kamerbeschikbaarheid een langzaam proces.

Uitchecken kan een tijdrovende bezigheid zijn, omdat er mogelijk veel kwitanties liggen en er vaak fouten worden geconstateerd. Bijvoorbeeld: Barkwitanties die toegewezen zijn aan de verkeerde klant of simpele optelfouten (kwitanties worden handmatig berekend, met behulp van een rekenmachine). Veelvuldig wordt kamerhuur, vastgelegd op het kamerreserveringsoverzicht, verkeerd vastgelegd.

Klantrekeningnummers, gegeven aan klanten, worden pas gecontroleerd bij het maken van de eindafrekening, dus dat is nadat de klant al vertrokken is.

Het overdragen van het binnengekomen geld aan het einde van de dag betekent dat er soms een enorm bedrag bij de receptie ligt en dit brengt een verhoogd risico met zich mee. Het vaker wegbrengen van het geld naar de boekhouding, zou betekenen dat de receptie voor langere tijd zonder kasboek zou zitten en dat is onacceptabel. Het gebruik van verschillende losse bladeren voor het bijhouden van de kas is geprobeerd, maar faalde doordat deze bladen veelvuldig zoekraakten.

Interviewaantekening van het interview met receptioniste verantwoordelijk voor reserveringen

Huidige systeem

Klanten stellen vragen of plaatsen reserveringen per brief of per telefoon. Telefonisch doorgegeven reserveringen worden behandeld als voorwaardelijke reserveringen tenzij een creditcardnummer of een nummer van een klantenrekening is genoteerd. Een geschreven reservering resulteert of een definitieve of voorwaardelijke reservering.

Gasten die een voorwaardelijke reservering plaatsen dienen deze per brief te bevestigen binnen twee weken na de reserveringsdatum (hoewel we altijd vragen dit binnen 7 dagen te doen). Als de reservering te dicht is op de aankomstdatum om de reservering daadwerkelijk te maken dan wordt deze reservering in de wacht geplaatst. Indien de kamer na 18:00 uur nog niet verhuurd is dan wordt de kamer verhuurd aan degene die in de wacht staat.

Voorwaardelijke reserveringen worden in het kamerreserveringsoverzicht genoteerd met een V bij de reserveringsdatum en het reserveringsnummer. Een reserveringskaart wordt gecomplementeerd en gemarkeerd met een V. Het volgende reserveringsnummer staat op de eerste kaart in het reserveringsbakje.

Een geschreven reservering wordt beschouwd als een definitieve reservering als de gastenwensen volledig vervuld kunnen worden. Bij een definitieve reservering wordt er altijd door het hotel een bevestiging verstuurd. Zulke reservering kunnen inclusief een voorschot zijn, dit wordt dan op de klantrekening bijgehouden als een gedeeltelijke betaling. De kamer is gereserveerd in het kamerreserveringsoverzicht doordat er een reserveringsnummer, datum en een D (van definitief) bij de reserveringsdatum zijn geplaatst. Een reserveringskaart wordt gecomplementeerd en opgeborgen in het reserveringsbakje. De originele reserveringsbevestigingsbrief wordt opgeborgen op volgorde van accommodatiedatum.

Zowel een voorwaardelijke als een definitieve reservering kunnen geannuleerd worden. Als dit gebeurd 14 dagen voor de aankomstdatum dan worden er geen kosten in rekening gebracht. Gebeurd de annulering binnen 14 dagen voor de aankomstdatum dan wordt de gastenrekening doorgegeven aan de administratie en die bepaald dan of er geld teruggestort wordt (wanneer er bijvoorbeeld een voorschot is betaald) of dat er kosten in rekening worden gebracht. Alle betrokken partijen zijn gerechtigd de reservering te annuleren.

Hoeveelheden en trends

De statistische gegevens zijn zo accuraat mogelijk verzameld, gegeven de beperkingen van het huidige systeem en hieronder getoond.

Hoeveelheden:

Aantal kamers:	150 slaapkamers
Gemiddelde verblijftijd:	2 nachten
Gemiddeld aantal personen per kamer:	1,1

Gemiddeld aantal plaatsingen per maand:	1800 (voor ongeveer 200 gasten)
Gemiddeld aantal reserveringen vooraf gemaakt per maand:	1400
Gemiddeld percentage vol:	80% (ongeveer 120 kamers per nacht)
Aantal klantrekeningen:	300

Trends:

De meeste gasten zijn op reis voor zaken. Daarom is het grootste deel van de handel op werkdagen en tijdens weekeinden en vakanties is het rustig (er zijn geen precieze gegevens bekend).

Sterkte- / zwakteanalyse

Sterke punten

De systemen zijn vrij eenvoudig te gebruiken en makkelijk te leren. Er is geen computerervaring nodig.

Zwakke punten

De reserveringsprocedure kan leiden tot dubbele reserveringen door onleesbaarheid.

Het vaststellen van kamerbeschikbaarheid is een langzame procedure doordat er handmatig gezocht moet worden op de vele pagina's tellende kamerreserveringsoverzichten.

Vertragingen bij het uitchecken door: barkwitanties die aan de verkeerde klant zijn toegekend, rekenkundige fouten in calculaties en kamerhuur op het kamerreserveringsoverzicht is fout genoteerd.

Klantrekeningnummers worden pas gecontroleerd nadat de klant het terrein verlaten heeft.

Het wegbrengen van het kasgeld aan het eind van de dag betekent dat er grote hoeveelheden bij de receptie liggen.

Informatie over klantengeschiedenis, bedoeld voor planning en marketing, is niet beschikbaar.

Informatie over onvervulde klantwensen is niet beschikbaar. Het extraheren van andere informatie kost veel te veel tijd.

Als een gast uitcheckt eerder dan hij in eerste instantie van plan was dan wordt de kamer niet eerder vrijgegeven dan de oorspronkelijke vertrekdatum.

Beschikbare medewerkers

Boekhouder	Kim de Winter
Algemeen directeur	Karel Broekmans
Receptioniste	Anne van Rijn
Hoofd keuken	Maike Gulden
Hoofd restaurant	Gert Lekkerkerk
IT analist / ontwikkelaar	Bas Heller
IT analist / ontwikkelaar	Tim Brom
IT analist / ontwikkelaar	Saskia Noord
IT analist / ontwikkelaar	Jos Goldhorn
IT analist / ontwikkelaar	Frank Janssen
Assistent boekhouder	Bram Koning

Hoofd marketing	Dolf Mast
Hoofd receptie	Sam van de Ploeg
Vice directeur	Max Commandeur

Medewerkerdetails

Boekhouder:	Kim de Winter
Verantwoordelijkheden:	Verantwoordelijk over de backoffice boekhoudfuncties waaronder acceptatie van klantrekeningen, kredietwaardigheidcontrole, debiteurencontrole en het onderhouden van de financiële grootboeken. Daarnaast verantwoordelijk voor het uitbetalen van salarissen.
Achtergrond:	Kim is de boekhouder van het hotel sinds zes jaar en is betrokken geweest bij de installatie van het huidige boekhoudsysteem
Karakter:	Precies, assertief en vastbesloten
Managementstijl:	Direct, dictatoriaal en vaak scherp
Systeemvereisten:	Het reduceren van dubbele inspanningen en het verhogen van de accuraatheid van de boekhouding
Houdt van:	Georganiseerd en gehoorzaamheid
Houdt niet van:	Aarzelende mensen

Algemeen directeur:	Karel Broekmans
Verantwoordelijkheden:	Verantwoordelijk voor het soepel verlopen van de dagelijkse gang van zaken, de financiën en voorraden. Bovendien verantwoordelijk voor toekomstplanning.
Karakter:	Vriendelijk, chaotisch en vaak ineffectief
Managementstijl:	Delegeert alles
Systeemvereisten:	Chaos dient voorkomen te worden wanneer het aantal gasten groeit. Zorgen voor dat het hotel winstgevend blijft.
Houdt van:	Mensen
Houdt niet van:	Onenigheid onder het personeel

Receptionist:	Anne van Rijn
Verantwoordelijkheden:	Verantwoordelijk voor reserveringen
Karakter:	Precies, efficiënt, vastbesloten, creatief.
Managementstijl:	Vriendelijk maar streng
Systeemvereisten:	Het kunnen omgaan met klanten op een vriendelijke en efficiënte manier vooral bij aankomst en uitchecken.
Houdt van:	Order, efficiëntie
Houdt niet van:	Bazige types, niet haar eigen gang kunnen gaan.

Hoofd keuken:	Maaïke Gulden
Verantwoordelijkheden:	Produceren van weekmenu's voor ontbijt, lunch en diner. Geavanceerd bestellen van voedsel om de verschillende menu's te kunnen bereiden. Bestellen voor en cateren van feesten. Verzekeren van het soepel draaien van de keuken en waken over het keukenpersoneel.
Karakter:	Meestal vriendelijk, maar kan zeer temperamentvol zijn.
Managementstijl:	Geen. Gedraagt zich als één van de medewerkers.
Systeemvereisten:	Geen verstoringen in de normale gang van zaken in de keuken.
Houdt van:	Eten, eet frequent meer van de voedselvoorraad dan acceptabel is.
Houdt niet van:	Verteld worden wat zij moet doen of het hebben van mensen in de keuken die ideeën genereren.

Hoofd restaurant:	Gert Lekkerkerk
Verantwoordelijkheden:	Verantwoordelijk voor het restaurant en de restaurantmedewerkers. Handelt arrangementen voor feesten af. Verzekerd een adequate voorziening van serviesgoed, bestek en tafellinnen. Plaatst bestellingen voor bloemen / planten bij een externe leverancier.
Karakter:	Onevenwichtig, lijkt wel altijd geïrriteerd bij iets.
Managementstijl:	Bazig, vraagt vaak onredelijk dingen aan zijn medewerkers
Systeemvereisten:	Verzekeren dat de gasten tevreden zijn. Te vaak zijn de ingrediënten die nodig zijn voor de gerechten op het menu te snel uitverkocht, waardoor klanten teleurgesteld worden.
Houdt van:	Erg vriendelijk met de algemeen directeur.
Houdt niet van:	Praat niet met de boekhouders en houdt niet van de receptiemedewerkers.

IT analist / ontwikkelaar:	Bas Heller
Ervaring:	IT systeemontwikkeling vanuit een bedrijfsanalyseperspectief. Was nog niet eerder een programmeur. De bedrijfsanalyse was ongestructureerd. Heeft bij twee eerdere, kleine projecten de leiding gehad. Eén van de projecten betrof een boekhoud- / backofficesysteem. Kan vrij goed opschieten met de boekhouder.
Karakter:	Assertief en vastbesloten
Managementstijl:	Werkt graag in teams
Systeemvereisten:	Wil graag DSDM uitproberen als raamwerk voor een project.
Houdt van:	Mensen waarvan de intenties duidelijk zijn
Houdt niet van:	Mensen die de doelstellingen veranderen of hun gedachten veranderen ten aanzien van de systeemvereisten.

IT analist / ontwikkelaar:	Tim Brom
Ervaring:	Programmeur en systeemanalist. Heeft ervaring met SSADM en informatieanalyse. Heeft gewerkt als een databaseadministrateur.
Karakter:	Intelligent maar kan erg koppig zijn zelfs wanneer ideeën van anderen beter zijn.
Managementstijl:	Werkt graag alleen.
Systeemvereisten:	Het implementeren van een probleemvrij product dat voldoet aan de specificaties.
Houdt van:	Elegante IT oplossingen
Houdt niet van:	Technenuten.

IT analist / ontwikkelaar:	Jos Goldhorn
Ervaring:	Programmeur en systeemanalist. Is pas sinds acht maanden een analist. Werkt met Tim Brom.
Karakter:	Slim maar onzeker tot dat hij bekend is met het werk.
Managementstijl:	Werkt graag als onderdeel van een team.
Systeemvereisten:	Graag werken, als onderdel van een team, aan een groot project.
Houdt van:	Waardering.
Houdt niet van:	Kritiek.

IT analist / ontwikkelaar:	Frank Janssen
Ervaring:	Heeft verschillende systemen ontwikkeld gebruikmakend van verschillende programmeertalen en GUI programma's. Is graag betrokken bij het "geavanceerde" en het produceren van oplossingen waar zijn eigen ideeën in verwerkt zijn.
Karakter:	Goed in communicatie maar houdt ervan zijn eigen besluiten te nemen.
Managementstijl:	Individualist
Systeemvereisten:	Graag een grote uitdaging
Houdt van:	Cricket
Houdt niet van:	Werken met onmogelijke specificaties.

IT analist / ontwikkelaar:	Saskia Noord
Ervaring:	Junior ontwikkelaar gebruikmakend van GUI programma's.
Karakter:	Energiek, maar denkt soms niet na bij overhaaste beslissingen.
Managementstijl:	Geen.
Systeemvereisten:	Toevoegen van een interessant project aan zijn CV.
Houdt van:	Dansen, muziek, alles behalve werk.
Houdt niet van:	De schuld krijgen van alles.

Assistent boekhouder:	Bram Koning
Ervaring:	Is directeur geweest in het bedrijfsleven en heeft maar oppervlakkige kennis van IT. Is getraind als facilitator maar heeft tot nu toe nog maar weinig ervaring.
Karakter:	Tactvol, assertief en vastbesloten.
Managementstijl:	Zoekt altijd consensus.
Systeemvereisten:	Het Olympia hotel helpen ontwikkelen en implementeren bij wat zij nodig hebben.
Houdt van:	Mensen
Houdt niet van:	Onbeleefdheid.