



Your Business Just Got Smarter  
ZOMER 2006

**TECHNOLOGIE**  
ONGEKENDE MOGELIJKHEDEN  
BINNEN BEREIK

**SPYKER CARS**  
10 VRAGEN AAN  
VICTOR MULLER

**PRAKTIJK**  
MET IP-TELEFONIE DE  
HELFT GOEDKOPER

# Goed sturen en plannen

HOUDT ZAKELIJKE AFDELINGEN EN IT BIJ ELKAAR



iQ

INHOUD

CISCO.NL/IQMAGAZINE ZOMER 2006

## RUBRIEKEN

- 4 MARKETWATCH**  
Nieuws uit de netwerkenmarkt
- 6 COVERSTORY**  
Goede planning en sturing houdt zakelijke afdelingen en IT bij elkaar
- 10 PRAKTIJK**  
Voorbeelden en tips
- 17 TECHTALK**  
Eenvoudige beveiliging voor kantoor netwerk
- 21 TRIBUNE**  
Meningen allerhande, plus nog wat nieuwtjes

## COLOFON

PROJECTLEIDING:	Anneliese Visser (Cisco Systems) José Delameilleure (VNU BP)
REDACTIE:	Désirée Crommeling, Elisabeth De Vos, Karin van Geelen, Gijs Hillenius, Teus Molenaar, René Rippen, Frank Senteur
FOTOGRAFIE:	Bas de Meijer, Anne-Mie Driesen
VORMGEVING:	Ingrid Sijmons
DRUK:	Thieme MediaCenter Nijmegen
UITGEVER:	VNU Business Publications Tailor Made, Ceylonpoort 5-25, 2037 EA Haarlem Tel: 020 357 10 00, Fax: 020 357 12 00 Web: <a href="http://tailormade.vnubp.nl">http://tailormade.vnubp.nl</a>
COVERBEELD:	Spyker Cars
OPDRACHTGEVER:	Cisco Systems Nederland, Haarlerbergpark Haarlerbergweg 13-19, 1101 CH Amsterdam Tel: 020 357 10 00, Fax: 020 357 12 00 Web: <a href="http://www.cisco.nl">www.cisco.nl</a> Abonnementen: Wilt u adreswijzigingen doorgeven voor iQ Magazine, neem dan contact op met <a href="mailto:nl-marketing@external.cisco.com">nl-marketing@external.cisco.com</a> .

## REDACTIONEEL

PERSOONLIJK  
BEREIKBAARHEIDSMODEL

**U KUNT MIJ BEREIKEN OP:** 0651179392, [hblokhui@cisco.com](mailto:hblokhui@cisco.com), [hblokhui@xs4all.nl](mailto:hblokhui@xs4all.nl), 0653238376, SameTime, MSN, 0365235113, Skype, 0203573239, 0203571200, ...

E-mail, telefoon, chat, fax, internet, ... recent onderzoek van Sage Research wijst uit dat iedereen gemiddeld 6 adressen of nummers heeft waarop hij/zij eventueel te bereiken is. Met de explosieve groei van verschillende manieren om met elkaar te communiceren, is de complexiteit van de persoonlijke bereikbaarheid eerder toe- dan afgenomen. In 52% van de gevallen zijn verschillende methodes nodig om iemand aan de (virtuele) lijn te krijgen. In 36% van de pogingen wordt deze persoon niet meteen de eerste keer bereikt. Mensen zijn mobieler en dus moeilijker snel te traceren. Ondertussen schreeuwt de hedendaagse praktijk om snelle, efficiënte en flexibele communicatie.

Met alle verschillende communicatiemiddelen voelt de ontvangende kant zich vaak onder druk staan, terwijl de zendende kant klaagt over de trage reactiesnelheid of moeilijke bereikbaarheid. Tel daarbij op dat de grens tussen werk en privé steeds vager wordt, waardoor alle middelen te pas en te onpas door elkaar heen worden gebruikt, en de uitdaging is helder. Er is duidelijk behoefte aan een persoonlijk bereikbaarheidsmodel! Ik wil immers een persoon bereiken en niet een van zijn communicatiemiddelen.

De term bereikbaarheidsmodel is al langer bekend in de grootzakelijke markt. Een organisatie geeft hierbij aan hoe het de communicatie van haar interne en externe klanten wil stroomlijnen aan de hand van parameters als klantgegevens, prioriteit, escalatie, reactiesnelheid, communicatievorm, et cetera.

Met een persoonlijk bereikbaarheidsmodel kan de zendende kant zien 'waarmee (preference)' en 'wanneer (presence)' iemand te bereiken is en kan de ontvangende kant daar nog 'met wie' aan toevoegen. Zo scheppen we een heldere verwachting rondom onze bereikbaarheid en verhogen we de kans op snelle en efficiënte communicatie. Op weg naar zo'n model heeft Cisco met de aankondiging van Cisco Unified Communications in het algemeen en de Cisco Unified Client in het bijzonder een belangrijke stap in de goede richting gezet.

Nieuwsgierig? U leest er meer over in dit nummer.

Reageren met vragen, ideeën of opmerkingen mag uiteraard. Het liefst naar [hblokhui@cisco.com](mailto:hblokhui@cisco.com) of anders een kaartje naar Haarlerbergweg 13-19, 1101 CH Amsterdam, was ik hierboven nog vergeten te vermelden en is ook wel weer eens leuk.

HENDRIK BLOKHUIS  
TECHNISCH DIRECTEUR  
CISCO SYSTEMS NEDERLAND



## VERANTWOORDING

CISCO SYSTEMS



Copyright 2005 Cisco Systems Inc. Alle rechten voorbehouden. Overname en vermenigvuldiging van artikelen is niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cisco Systems, Aironet, Catalyst, Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, het Cisco Systems logo, Cisco Unity, IOS, het iQ logo, Linksys, MeetingPlace en PIX zijn geregistreerde handelsmerken van Cisco Systems Inc en/of haar affiliates in de Verenigde Staten en bepaalde andere landen. Alle andere handelsmerken in dit document en op de website zijn eigendom van hun respectievelijke eigenaren. Gebruik van het woord partner impliceert geen partnership relatie tussen Cisco Systems en andere organisaties. Commentaar op deze uitgave:  
[nl-marketing@external.cisco.com](mailto:nl-marketing@external.cisco.com).

## ADVERTEERDERS

2 DIMENSION DATA

8 CISCO

24 CISCO

## Cisco: nog meer video



**H**et is Cisco menens met de uitbreiding van het portfolio richting multimedia. Zo werd in maart SyPixx Networks overgenomen. SyPixx Networks specialiseert zich in hard- en software voor videosurveillance. De systemen van SyPixx kunnen worden geïntegreerd in open IP-netwerken. Cisco zal deze oplossingen integreren als onderdeel van een Intelligent Converged Environment. Klanten krijgen zo de mogelijkheid om hun bestaande videobewakingssystemen te integreren binnen hun hele beveiligingsprogramma. Video zal vanaf iedere plek en op ieder moment bekeken kunnen worden, waardoor snel gereageerd kan worden. Cisco grijpt de overname van SyPixx aan om binnen de Emerging Technology afdeling een nieuwe specialisatie op te zetten, Physical Security.

De netwerkleverancier maakt ook snel werk van de integratie van het in februari overgenomen Scientific Atlanta. Ook dit bedrijf is gespecialiseerd in multimedia-oplossingen. Vorige maand bracht dit nieuwe Cisco-onderdeel een aantal nieuwe producten uit die klanten van kabelmaatschappijen een betere dienstverlening garanderen inzake multimedia.

## Breedband wordt goedkoper

**OVERAL IN EUROPA** zijn de prijzen voor breedbandcommunicatie aan het dalen. Dat zegt Telecompaper in een onderzoek. De daling van de prijzen zou voornamelijk ingegeven zijn door de prijscompetitie in de thuismarkt. Telecompaper onderzocht de situatie in 37 landen en stelde vast dat de prijzen voor thuisgebruikers in sommige landen in een jaar tijd met meer dan 30 procent daalden. Vooral in Oost-Europa is er een forse daling. Telecompaper gaat er van uit dat de prijzen ook de komende tijd blijven dalen, en dat die trend zich dit jaar vooral zal doorzetten bij de hogere doorvoersnelheden.

## Tekort aan netwerkspecialisten

**EUROPA TELT EEN TEKORT** aan 160.000 netwerkspecialisten en binnen twee jaar zal dat tekort oplopen tot een half miljoen. Dat concludeert onderzoeksbureau IDC na onderzoek onder duizend IT-directeuren in 31 Europese landen. IDC voerde het onderzoek uit in opdracht van Cisco Systems.

IDC ziet verschillende redenen voor dit nijpende tekort, waaronder het gegeven dat de economie snel weer aantrekt en het steeds groter belang dat organisaties hechten aan computernetwerken. Zestig procent van de ondervraagde organisaties gebruikt het netwerk om met klanten, leveranciers en partners te communiceren. Gemiddeld verwachten bijna negen van de tien ondervraagden dat de computernetwerken in de toekomst een nog groter belang krijgen. De helft van de respondenten gaf aan dat ze het moeilijk vinden gekwalificeerde ICT'ers te vinden. Bedrijven zijn in de eerste plaats op zoek naar specialisten inzake draadloze netwerken (69 procent), maar ook IP-kennis (52 procent) wordt druk gezocht.

## Te weinig ICT-kennis bij MKB

**MEER DAN DE HELFT VAN DE ONDERNEMERS** in het midden- en kleinbedrijf beschikt niet over een eigen website. Ook maken MKB-ondernemers nog te weinig gebruik van ICT-toepassingen, zoals bellen via internet en elektronisch vergaderen. Dat blijkt uit een onderzoek van TNS/NIPO en TNO dat in opdracht van MKB Nederland en KPN is uitgevoerd onder 350 bedrijven. Driekwart van de bedrijven, dat zijn ongeveer een half miljoen bedrijven, zegt niet of nauwelijks op de hoogte te zijn van de mogelijkheden van ICT. Meer dan de helft, 56 procent, van de ondernemers zegt nog nooit van Voice over IP te hebben gehoord. Diegenen die er wel van hebben gehoord, weten vaak niet hoe ze deze technologie in het eigen bedrijf kunnen gebruiken. MKB Nederland heeft daarom met KPN een driejarige overeenkomst gesloten om ondernemers te informeren over de mogelijkheden. Samen zetten zij een internetpagina op waar ondernemers terecht kunnen met hun vragen. Daarnaast gaan zij branchedagen organiseren.

In een andere studie had Heliview al aangetoond dat het MKB achter loopt met 'mobile office' toepassingen. Heliview stelt dat de ondernemer zich kenmerkt door een grote mate van mobiliteit, zoals assurantietussenpersonen of installatiebedrijven. Toch blijken ze weinig gebruik te maken van de beschikbare infrastructuur als hotspots. Bij bedrijven met minder dan 10 werknemers maakt slechts 3 procent van de werknemers gebruik van hotspots. Bij bedrijven met 50 tot 100 werknemers ligt het percentage dat via hotspots communiceert op ongeveer 20. Uit het onderzoek blijkt ook dat het MKB in 2006 niet van plan is fors te investeren in mobile office toepassingen.



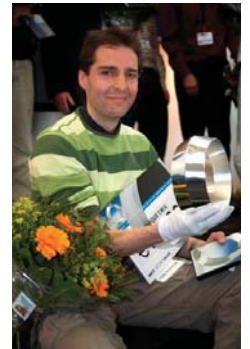


## STEEDS MEER HULPDIENTEN OP IP

**OOK TWEEWEGSRADIOVERBINDINGEN GAAN STEEDS VAKER** gebruikmaken van IP als transportprotocol. Dat is vooral voor hulpdiensten, die gebruikmaken van walkietalkies, belangrijk. Vaak zijn deze toestellen gebaseerd op bedrijfs-eigen technologie, die niet communiceert met de rest van de wereld. Dat kan problemen opleveren in noodgevallen wanneer bijvoorbeeld brandweer en politie met elkaar moeten communiceren. Indien beide systemen niet compatibel zijn, lukt dit niet. Cisco bracht onlangs een nieuw product op de markt, Cisco Internet Protocol Interoperability and Collaboration System (IPICS) dat niet-compatibele systemen integreert in IP-netwerken en ze onderling laat communiceren. Organisaties kunnen hun bestaande technologie verder gebruiken zodat nauwelijks nieuwe investeringen gedaan moeten worden.

## Ruilprogramma Tribler wint Vosko Trofee 2006

**OP DONDERDAG 27 APRIL, TIJDENS TINE 2006**, is voor de 11<sup>e</sup> keer de Vosko Trofee uitgereikt. De Vosko Trofee, een initiatief van Vosko Networking en Jaap van Till, is een prijs voor Nederlandse netwerkpioniers die op het gebied van 'netwerktechnische vernieuwing' een opzienbarende vooruitgang hebben geboekt. Een onafhankelijke jury kiest de genomineerden en uiteindelijke prijswinnaar. De winnaar van dit jaar is het ruilprogramma Tribler van Johan Pouwelse (foto) en zijn team van studenten en onderzoekers van de TU Delft in samenwerking met de Vrije Universiteit in Amsterdam. De onafhankelijke jury was unaniem in het oordeel: van alle inzendingen heeft peer-to-peer TV de grootste toekomstpotentie voor een brede doelgroep. De kern van het ruilprogramma Tribler ligt in de multicasting mogelijkheden van internet. Via het peer-to-peer softwareprogramma kunnen mensen onderling videobeelden verspreiden, waardoor in feite een eenvoudige, eigen tv-zender via internet wordt gestart. Echter ook in de zakelijke markt kan het programma worden ingezet. Voor omroepen is de verspreiding van beelden via internet vaak een kostbare aan gelegenheid; via Tribler worden andere distributiekana len ingezet om de content te verspreiden. Tribler is dan ook complementair aan de reguliere tv-kanalen. Meer informatie is te vinden op [www.voskotrofee.nl](http://www.voskotrofee.nl).



# Gek<sup>n</sup>ipt

IN GEKNIPT GEVEN WE U EEN OVERZICHT VAN OPMERKELIJKE ARTIKELN OVER DE NETWERKMARKT VAN DE AFGELOPEN TIJD

**INFORMATICI MOETEN ZICH VERENIGEN.** Het Union Network International (UNI), een internationale federatie van vakbonden, helpt Indische informatici om zich te verenigen. Zo kunnen ze meer voor hun rechten opkomen en betere werkomstandigheden afdwingen. Het Franse blad Le Monde Informatique (17 maart 2006) beschrijft de studiereis van het UNI naar Bangalore, Chennai, Mumbai en Hyderabad. Door de loonvoorwaarden in India te verbeteren hopen de vakbonden het outsourcingfenomeen in de hand te kunnen houden.

**DRAADLOZE CONVERGENTIE.** Data, spraak en 'rich content' over één enkel netwerk laten lopen is niet alleen grote bedrijven gegeven. Het Belgische blad Data News (12 mei 2006) bespreekt hoe vorkheftruckleverancier TVH zijn hele bedrijfterrein draadloos afdekt voor zowel draadloze telefonie als draadloze datacaptatie in het magazijn.

**3G WORDT 4G.** Rond de eeuwwisseling dacht een aantal Europese operatoren rijk te worden dankzij de nieuwe 3G-technologie. De operatoren betaalden hoge bedragen voor UMTS-licenties die 3G mogelijk maakten.

Volgens Computing (4 mei 2006) waren die inspanningen vergeefse moeite. 3G heeft er weliswaar voor gezorgd dat mobiliteit verder gaat dan alleen het GSM-netwerk, maar aan de horizon daagt alweer een nieuwere technologie, 4G.

**MOBIELE REVOLUTIE.** Dankzij de komst van hogesnelheidsnetwerken, slimme toepassingen en een nieuwe generatie draagbare gadgets is een nieuwe mobiele revolutie onderweg. Volgens het Amerikaanse zakenblad Business 2.0 (mei 2006) zijn de grote vernieuwingen in de eerste plaats gericht op de zakelijke gebruiker die overal toegang kan en wil krijgen tot alle data. Ook 'oude' technologie als de barcode kan een rol blijven spelen, terwijl tevens veel verwacht wordt van 'location based services'.

**BELABBERDE WERVINGSSITES.** Voor 20.000 euro kan een bedrijf een heel mooie website bouwen en voor de prijs van één printadvertentie houdt het die site een jaar lang actueel. Toch scoren wervingssites van bedrijven ondermaats, concludeerde IntermediairPW (22 april 2006) op basis van een uitgebreid onderzoek. Werk aan de winkel voor de IT-afdeling, dus.

**OM DE STARHEID EN HOGE ONDERHOUDSKOSTEN VAN EILAND-AUTOMATISERING TE VERMIJDEN, IS PLANMATIGE UITBOUW VAN DE AUTOMATISERING EEN MUST, TE BEGINNEN MET HET NETWERK. HET IS DAARBIJ ZAAK OM ERVOOR TE ZORGEN DAT DE IT EN DE ZAKELIJKE AFDELINGEN DOOR ÉÉN DEUR KUNNEN. ANDERS IS DE KANS OP FALEN REDELIJK GROOT, OOK IN HET MIDDEN- EN KLEINBEDRIJF.**

# Goede en

**Z**OMAAR EEN VOORBEELD: thuis de zakelijke mail beantwoorden is aan het begin van de werkdag voor de medewerkers van de afdeling verkoop een veel nuttiger tijdsbesteding dan een half uur in de file staan. De directeur van het betreffende bedrijf vindt dat ook. Maar een trage verbinding en het ontbreken van toegang tot hun eigen bestanden zorgt al snel voor gemor bij de verkopers. De reden? De IT-afdeling kocht te weinig bandbreedte in en maakt zich bovendien zoveel zorgen om de beveiliging van het netwerk dat de toegangsrechten fors zijn ingeperkt.

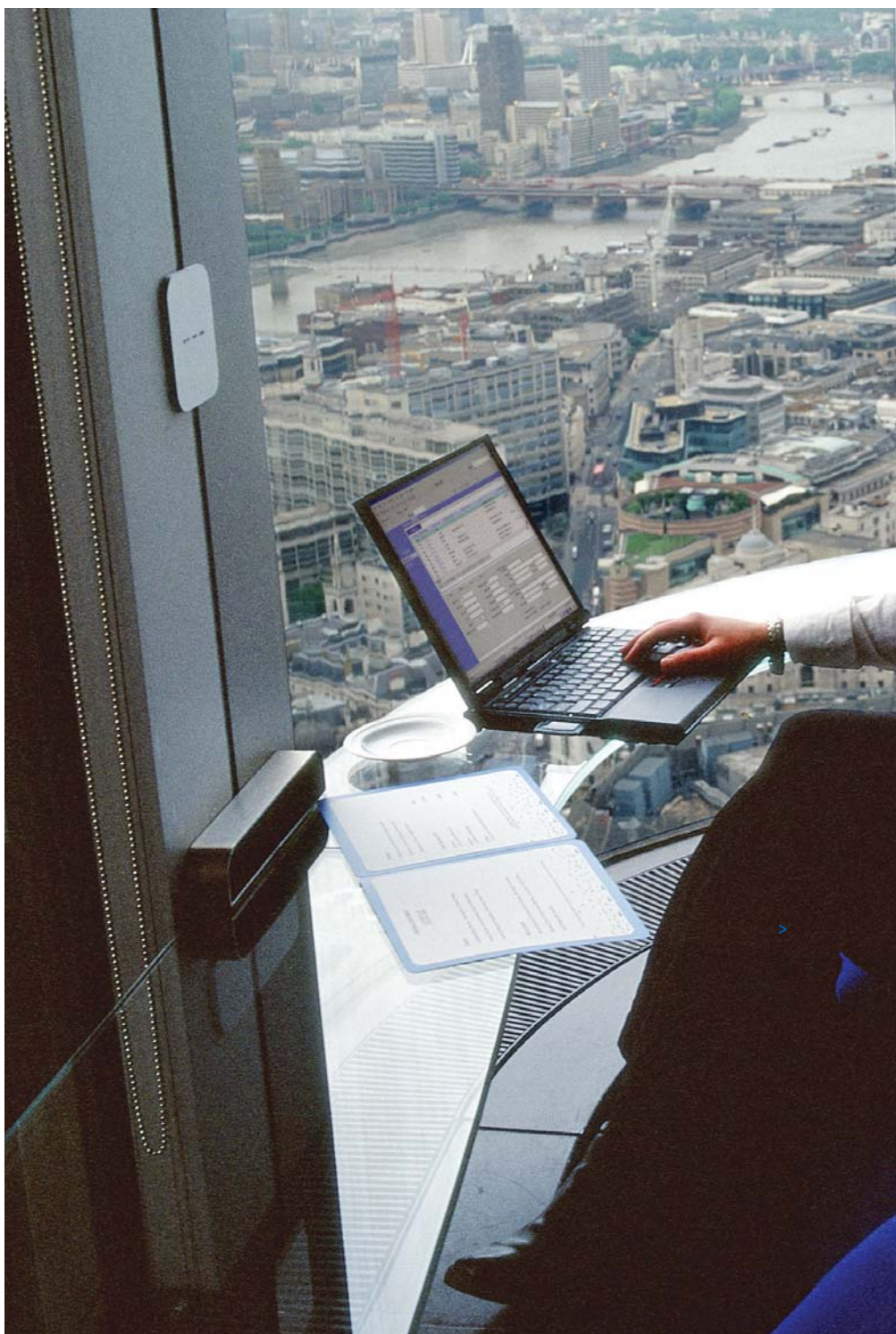
Nog een praktijkvoorbeeld: verkoop en marketing zijn blij met het systeem dat de klantencontacten stroomlijnt en ondersteunt. Maar de koppeling met het financiële systeem ontbreekt en dat is jammer, want juist de applicatie die het rekeningenverkeer afhandelt, beschikt

## De manier waarop u investeert bepaalt voor een belangrijk deel hoe u later kunt uitbreiden

over het meest accurate adressenbestand. Dus moeten de beide databases achteraf gesynchroniseerd worden, in plaats van dat die dwingende voorwaarde vooraf in de top tien van het eisenlijstje van de onderneming is gezet.

### GAPENDE KLOOF

Met andere woorden er gaapt een indrukwekkende kloof tussen de zakelijke afdelingen van de onderneming en de IT. In zowel Europa als in de VS is bergen onderzoekswerk verricht om dat aan te tonen. Uit een recent onderzoek (april 2006) in de VS blijkt dat driekwart van de lijnmanagers zich zorgen maakt over de ernstige gevolgen van deze kloof en het aantal half of geheel mislukte IT-projecten. Er is weinig reden om aan te nemen dat de situatie in Nederland beter zou zijn. 80 Procent van de ondernemingen loopt vertragingen op bij het op de markt brengen van nieuwe producten of diensten. Bij de oorzaken blijkt miscommunicatie met de



# planning sturing

houdt zakelijke afdelingen en IT bij elkaar



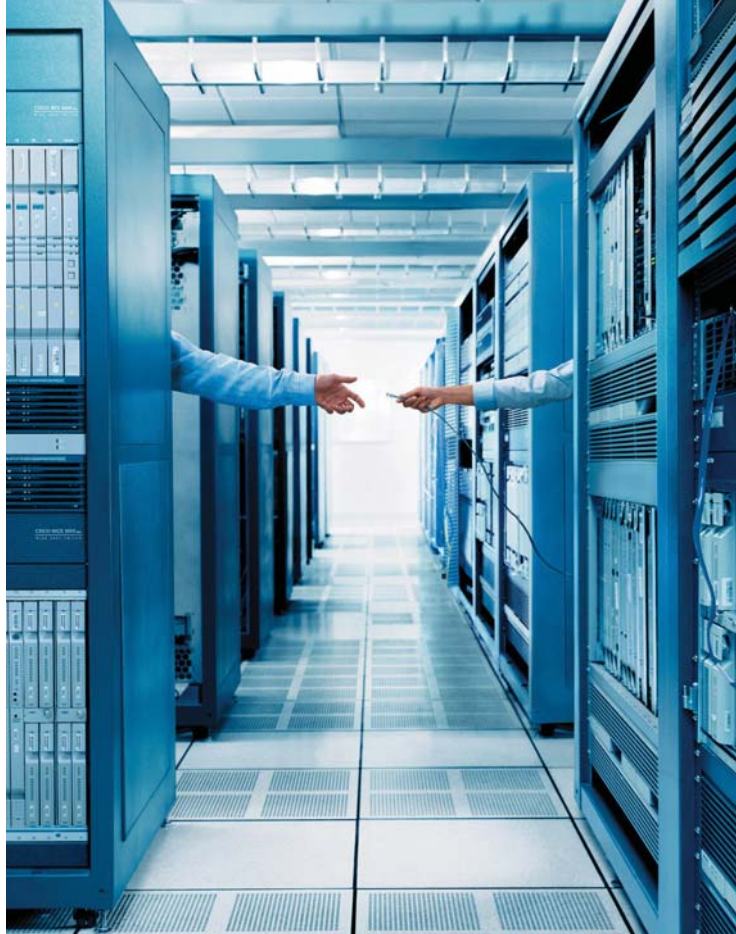
IT-afdeling het hoogst te scoren.

Waarom werken de zakelijke afdelingen van de onderneming en de IT zo slecht samen, ook bij kleinere en middelgrote bedrijven? En dat terwijl IT zo belangrijk is voor de moderne onderneming: 94 procent van de ondervraagde lijnmanagers noemt de IT-diensten en -systemen van doorslaggevende betekenis voor het welslagen van hun zakelijke plannen. Maar vooral: wat valt er aan die slechte samenwerking te doen? Nauwere samenwerking in gemengde teams bij de aanschaf en implementatie van IT-systemen zal in ieder geval de beweeglijkheid van de onderneming vergroten. Maar dat is niet voldoende. De automatisering heeft bij veel ondernemingen nog steeds een eilandkarakter. Elk probleem heeft zijn eigen oplossing in zijn eigen omgeving gekregen, en vaak praten die oplossingen niet met elkaar. De enige remedie tegen eilandautomatisering is het op consistente wijze gebruiken van standaard technologie in het netwerk, in servers en op werkplekken en in applicaties. Hoe eerder een onderneming tot dit soort bedrijfsstandaarden komt, des te beter zal die onderneming presteren, ook op de lange termijn.

## MODERN STANDAARD SYSTEEM

Een modern gestandaardiseerd systeem helpt in ieder geval om de ondersteuningskosten laag te houden, ook van databases en applicaties. De gegevens in databases moeten eenvoudig uitwisselbaar zijn en makkelijk te consolideren. Het is nuttig van tijd tot tijd een stap achteruit te doen en te overwegen welke verouderde systemen aan vervanging toe zijn door een modern standaard systeem. Of over welke nuttige en nodige functionaliteit applicaties thans beschikken die vroeger niet voorhanden was.

Dat wil zeker niet zeggen dat alle bestaande ICT in één klap de deur uit moet; desinvesteren op grote schaal is nooit het begin van een succesvolle aanpak. Maar klein beginnen en bij de basiskeuzen rekening houden met toekomstige groei en uitbreiding is dat wel, net als vooruit plannen en het inbouwen van de broodnodige flexibiliteit voor de toekomst. De manier waarop >



## IT maakt nieuwe zakelijke initiatieven alleen mogelijk, als automatisering ten dienste staat van de zakelijke inspanningen van de onderneming

kers en verhoogt de kwaliteit en de effectiviteit van de dienstverlening aan uw klanten. Bovendien reageert uw onderneming zo veel sneller op veranderingen in de markt.

In de groeifase van de onderneming verschuift de nadruk naar het verbeteren van de toegang van medewerkers tot bedrijfskritische gegevens en informatie, de inzet van technologie bij het tegemoetkomen aan de toegenomen vraag naar diensten en producten en het intelligent opslaan en archiveren van belangrijke documenten. Later, als de onderneming zijn optimum begint te bereiken gaat het vooral om technologie die helpt het groeiende transactievolume te managen en de toegenomen operationele complexiteit.

### INTERACTIE MET DE KLANT

Vergroot de bereikbaarheid van de medewerkers, door ze bijvoorbeeld een scala aan mogelijkheden te bieden om in contact te komen en te blijven met afnemers. Zo kan de interactie met de klant worden bevorderd. Een betrouwbare, up-to-date internetsite hoort daar ook bij, net

> u als de ondernemer thans investeert bepaalt voor een belangrijk deel hoe u later kunt uitbreiden. Dat zakelijke afdelingen en de IT-afdeling daarbij nauw moeten samenwerken, staat buiten kijf. De business neemt het voortouw, de IT levert de hulpmiddelen om de zakelijke strategie ten uitvoer te leggen en tot een succes te maken.

### DE AANDACHTSGEBIEDEN

Het netwerk speelt een sleutelrol in een onderneming die zichzelf permanent vernieuwt. Om de ondernemer in het midden- en kleinbedrijf daarbij zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, heeft Cisco onlangs Smart Business Communications gelanceerd. Onder deze verzamelnaam biedt Cisco een geïntegreerde netwerkstrategie gericht op het vergroten van de mogelijkheden van het netwerk, op het verlagen van de kosten en op het genereren van nieuwe inkomsten uit innovatieve producten en diensten.

De aandacht is geconcentreerd op vier belangrijke aspecten van de bedrijfsvoering: operationele efficiency, interactie met de klanten, kostenbeheersing en beveiliging. De gemeenschappelijke noemer is communicatie van spraak en data binnen en buiten de onderneming, via het vaste netwerk en draadloos, toegang tot internet en tot de website van uw onderneming.

### OPERATIONELE EFFICIENCY

Het verbeteren van de operationele efficiency van uw onderneming is een proces dat nooit ophoudt. Het begint veelal bij het uit de wereld helpen van te trage toegang tot e-mail, financiële software, gehoste internetapplicaties of Instant Messaging. Dat maakt een eind aan de frustratie bij eindgebruik-

als medewerkers die op een snelle en betrouwbare manier toegang hebben tot data over het gedrag, de achtergrond en de historie van de klant.


Als de onderneming gaat groeien, wordt het belangrijk dat de afnemer de juiste medewerker te pakken kan krijgen en dat het geografisch sterk gespreide medewerkersbestand eenvoudig te bereiken blijft. Optimaal is de situatie als het bedrijf een consistente customer experience kan bewerkstelligen dwars door vestigingen en verkoopkanalen heen en interne zakelijke processen gestroomlijnd en zoveel mogelijk automatisch verlopen.

### KOSTENBESPARING

Vanouds is kostenbesparing een topper onder de ondernemingsdoelen. Kostenreductie wordt gerealiseerd door het reduceren van telefoonrekeningen via IP-telefonie en het verlagen van de beheerkosten van spraak- en datanetwerken. Zodra de groeistruipen gaan optreden kan de aanleg van een draadloos netwerk ervoor zorgen dat bedrading niet opnieuw tegen hoge kosten dient te worden aangepast. Zodra het optimum bereikt is resulteert het hogere verkoopvolume in hogere verkoopkosten per eenheid omzet. Die tendens wordt nog versterkt als telefoon, e-mail en internet slechts losjes zijn geïntegreerd, waardoor het ondersteunen van elke klant duurder wordt dan nodig is.

### BEVEILIGING

Door alle fasen van het ondernemingsbestaan heen blijft de noodzaak bestaan van een veilig en solide fundament onder het netwerk om virussen, spam, spyware en ongeautoriseerde toegang tot de onderneming en zijn klantendata te voorkomen. Al snel komt daarbij de behoefte op aan een gelaagd, bedrijfsbreed beveiligingsbeleid dat gebruik maakt van firewalls, anti-virus en adware bescherming en het actief tegengaan van 'insluiting' in het systeem.

Commerciële overwegingen voeren de boventoon bij alle vier aspecten van de bedrijfsvoering, en dat moet ook. IT maakt nieuwe zakelijke initiatieven alleen mogelijk, als automatisering ten dienste staat van de zakelijke inspanningen van de onderneming. Zonder sturing, standaards en planmatige ontwikkeling zullen 'de zaak' en 'de IT' nooit goed op elkaar aansloten raken. En dat zou een slechte zaak zijn voor ondernemer en onderneming. 

### VOLGENDE STAPPEN

Ga naar [www.cisco.nl/mkb](http://www.cisco.nl/mkb) en doe de gratis Smart Business Check om te checken of u op dit moment optimaal gebruik maakt van de mogelijkheden van uw netwerk en na te gaan wat technologie voor u kan betekenen.

# TOERNET GEEFT RETAILER INSPRAAK IN BEDRIJFSKOLOM

Apentrots en enigszins verbaasd over hoe zij hun Toernet met vereende krachten zo goed op de kaart hebben weten te zetten, vertellen Gerda Stoffelen-Land en Don Kaspers met verve over de opbouwfase van dit netwerk. Toernet, het eigen ICT-netwerk van de Toerkoop Reisburo Groep, is geboren uit onvrede over de prijs/prestatie-verhouding van Travel-Net, het enige branchebrede IT-netwerk in de Nederlandse reiswereld.

**D**e inflexibiliteit en capaciteit van Travel-Net werden voor de leden van de coöperatieve vereniging van zelfstandige reisbureaus Toerkoop een steeds grotere belemmering in hun ondernemerschap. Sinds november 2005, toen Toernet in de lucht kwam, maken ruim 300 locaties - 180 vestigingen van Toerkoop-leden, de 130 locaties van VakantieXpert en de Vliegwinkel - er gebruik van. Ook de ANWB toont nu interesse.

## POLITIEK STRATEGISCHE KEUZE

'Het was raar maar waar, dat de IT-infrastructuur van de reisbranche grotendeels in handen was van de leveranciers, de touroperators. Zij dicteerden indirect prijs en techniek. Op een gegeven moment was bij ons, de retailers, de maat

vol. We kregen niet dat geleverd wat we wilden en betaalden daarvoor ook nog eens veel te veel geld.' Zo schildert Gerda Stoffelen-Land, bestuurslid van Toerkoop en zelf eigenaresse van Toerkoop Reisburo's Joland in Zwolle, de reden waarom Toerkoop voor een eigen ICT-netwerk koos. Het ging - en gaat nog steeds - niet over geld of techniek, maar over de onafhankelijkheid als retailers in de reisbranche. 'Deze onafhankelijkheid is de waarborg voor ons voortbestaan', vult Don Kaspers, directeur Toerkoop aan. 'Het gaat erom inspraak te houden in de bedrijfskolom. Ons besluit is eerder ingegeven vanuit een strategische visie dan vanuit de drang tot het bezitten van een innovatief technisch hoogstandje.'

## EISEN VAN DE TIJD

De reissector in Nederland is klein. Aan de leverancierskant domineren drie grote (inter)nationale touroperators: Oad Groep, Thomas Cook en TUI. Naast hun rol als touroperator, dus leverancier van reizen, bezitten zij eigen ketens van reisbureaus. Met deze reisbureaus zijn ze tegelijkertijd rechtstreeks concurrent van de Toerkoop-leden, de zelfstandige retailers.

Deze zelfstandige retailers richtten 40 jaar geleden hun coöperatieve vereniging Toerkoop op voor gezamenlijke belangenbehartiging. Anderhalf jaar geleden begon de vereniging plannen te ontwikkelen voor een eigen ICT-netwerk uit onvrede over kosten en mogelijkheden bij Travel-Net. Met nadruk wijzen beide Toerkoop-bestuurders erop, dat Toerkoop uit frustratie en niet uit concurrentieoverwegingen haar besluit nam. Hoewel Toerkoop voor ruim 6 procent aandeelhouder is van Travel-Net, vond zij dat management en directie ervan onvoldoende aan de wensen van de retailers tegemoet kwamen en de kosten te hoog waren voor wat er werd geboden.

## TEGEN GEVESTIGDE BELANGEN IN

Enerzijds zijn de grootaandeelhouders van Travel-Net de grootste leveranciers aan de retailers en de retailers op hun beurt weer een van hun grootste klanten; anderzijds zijn alle partijen elkaars geduchte concurrenten. 'Die dubbelrol maakte het er niet gemakkelijker op om deze klus te klaren. Het heeft ons een jaar gekost om onze leden en andere belanghebbenden te overtuigen van de noodzaak, de voordelen en besparingen. De druk vanuit de gevestigde belangen in onze sector op ons en op andere geïnteresseerden was groot',



## NETCO SECURITY ONTWERPT, ONTWIKKELT EN BEHEERT UW BEVEILIGD NETWERK

Netco Security bv uit Haarlem levert hoogwaardige beveiligingsoplossingen aan organisaties die hun netwerk willen beschermen tegen de risico's van het internet. Vaak biedt een degelijke firewall al een prima remedie om hackers te weren. Onder haar klanten bevinden zich kleine en middelgrote organisaties, beursgenoteerde ondernemingen, overheidsbedrijven en non-profit organisaties. In klare taal legt het Netco's team van ICT-specialisten uit welke beveiliging bij welke type organisatie past.

geeft Gerda Stoffelen openhartig toe. 'Desondanks is Toernet sinds haar start nu voor 99 procent geaccepteerd in de markt!' Een steun in de rug voor Toerkoop was, dat haar partner-in-business Airtrade, onderdeel van BCD Holdings en wereldwijd nummer drie op het gebied van reizen - met haar winkelketens VakantieXpert en De Vliegwinkel meedeed. Toename in volume en de kwaliteit van Toernet geven het netwerk de macht te dicteren, hoe zij de informatie van de marktpartijen aangeleverd wil hebben. Wie niet aan die randvoorwaarden wil of kan voldoen, koppelt Toernet af. Toernet biedt aan de Toerkoopleden webmail, VoIP, telewerken, intranet etc. Faciliteiten die velen elders al heel gewoon vinden, maar die de reisbranche tot Toernet ontbeerde. Het gaat hier dus meer over de content en de toegankelijkheid ervan, dan over de techniek!

### SAMENWERKING

Na het besluit van Toerkoop intern om een eigen ICT-netwerk op te zetten, ging het op zoek naar partners die met haar wilden samenwerken. 'Als coöperatie zijn we gewend om samen te werken en expertise te delen. Wat ICT betreft, hebben we veel in huis en houden zo als opdrachtgever de


touwtjes strak in handen.' Omdat enkele leden goede ervaring met Cisco hadden, wist Toerkoop een ding zeker: zij wilde apparatuur van Cisco gebruiken. De keuze viel uiteindelijk op Netco Security bv, licentiehouder van Cisco als eindcontractant en XS4All als service provider. Stoffelen beseft goed dat Toerkoop's eisen aan samenwerken voor de IT-sector enigszins nieuw waren. 'Als zelfstandige ondernemers weten we wat we willen en kunnen we nog al eens op uitgaven beknibben. Dus je moet ons kunnen overtuigen. Gelukkig klikte het tussen Netco Security, XS4All en Toerkoop goed en dat is onontbeerlijk in zo'n opbouwfase, zeker met de tegenwind uit onze sector.'

### TOT 80 PROCENT KOSTENBESPARING

Bij Cisco heeft Toerkoop uiteindelijk een kleine vrachtwagen vol besteld: 200 routers voor in de winkels van haar leden, twee zware routers voor bij de beheerder Netco Security, diverse routers voor bij de touroperators en de nodige switches. 'Inderdaad een forse investering! Maar onze leden zien nu al na zes maanden een maandelijkse kostenbesparing op de

infrastructuur van 60 procent! Als je dieper achter die cijfers kijkt, lopen die besparingen op tot 80-90 procent! Met onze capaciteit van 6MB komt alles sneller binnen en kunnen we de klant weer sneller van dienst zijn. Het biedt ons personeel ook meer tijd om andere zaken te regelen.' licht de Toerkoop-directeur toe. Hij voorspelt dat na de overname van de activiteiten van Travel-Net door TUI er nog meer bespaard gaat worden. 'Dan kunnen we met de nieuwe variant Travel Connect de contractueel verplichte lijnverbinding met dit netwerk opzeggen.'

### TEVREDEN

Uiteindelijk gaat het om de leden van Toerkoop, niet om Toernet an sich. Als zelfstandige ondernemers in de reisbranche kunnen zij deze kostenbesparingen goed gebruiken. Nine-eleven, de tsunami, de economische recessie, oorlogen en natuurrampen hebben de consument schichtiger gemaakt voor verre reizen met alle negatieve gevolgen van dien voor de reisbranche. Daarnaast vragen marktontwikkelingen zoals fusies, faillissementen of prijsdumping in bij voorbeeld de luchtvaartsector, voortdurend bijsturing. Dit vergt flexibiliteit van ICT-voorzieningen en dat biedt Toernet. 'Het feit dat steeds meer marktpartijen willen aankoppelen en Travel Connect elementen van Toernet zal nabootsen - zelfs in aanschaf van Cisco-apparatuur - geeft aan dat Toernet op de kaart staat. Dat is toch wat we wilden? Kwaliteit en kwantiteit van specialistische diensten tegen een reële prijs plus een bepalende rol in de bedrijfskolom', luidt de conclusie van twee tevreden Toerkoopbestuurders. 

### VOLGENDE STAPPEN

Heeft ook u een verhaal over uw samenwerking met Cisco en het gebruik van Cisco-producten? Laat het ons weten. Stuur een e-mail naar [nl-marketing@external.cisco.com](mailto:nl-marketing@external.cisco.com).

Samas heeft drukke tijden achter de rug, naast een herstructurering van de Europese organisatie, heeft de kantoorinrichter het hoofdkantoor in Houten ingrijpend gerenoveerd. 'Een modern kantoor is een mobiel kantoor', zegt Samas tegen zijn klanten en tegen zichzelf. Dankzij het draadloze IP-netwerk van Cisco hebben de medewerkers met hun laptop en telefoon toegang tot het netwerk op alle flexibele werkplekken in een splinternieuw ogend kantoor.

**H**et moet de droom zijn van elke ICT-directeur: een nieuwe start vanaf 'een leeg blaadje'. Dat geluk heeft Wouter Hasekamp, interim ICT-directeur Europa van kantoorinrichter Samas. Het kantoor in Houten is anderhalve maand oud, maar gevestigd in een pand dat er al enkele tientallen jaren heeft opzitten. Voor de revitalisering van zijn nieuwe Europese hoofdkantoor The Village Office liet Samas zich vooral inspireren door de effecten van maatschappelijke, technologische en economische veranderingen op de kantooromgeving. Daarbij staat het gedrag van de mens centraal. Veel mensen kunnen werken waar en wanneer ze willen, onder meer ondersteund door hedendaagse ICT. Waarom trotseren ze dan massaal lange files om toch op kantoor te komen? Mensen zoeken een plek waar ze zich prettig voelen, waar ze elkaar formeel en informeel kunnen ontmoeten en waar ze alles vinden wat ze nodig hebben.

Mobiliteit en flexibiliteit waren de sleutelwoorden die als eerste op het lege blaadje kwamen te staan. 'Dit was vanaf het begin een project van de medewerkers. Hun eisen waren kort, maar krachtig: altijd en overal bereikbaar zijn, geen draadjes meer en overal hetzelfde telefoonnummer. En een draadloos netwerk voor de laptops. Daar komt bij dat we hier natuurlijk de showcase zijn van onze eigen producten en kantoorconcepten. En wat goed is voor onze klanten is ook goed voor ons.'



HASEKAMP: 'EEN MOOIE SCORE DUS. WE ZIJN DAN OOK ERG INGENOMEN MET DE NOMINATIE VAN SAMAS VOOR DE TELECOMMANAGER OF THE YEAR AWARD DIE HET VAKBLAD TELECOMMAGAZINE BEGIN JUNI ZAL UITREIKEN.'

# CISCO ZORGT VOOR



## DRAADLOOS NETWERK

Partner Getronics PinkRocade heeft de installatie verzorgd van het vaste en draadloze netwerk van Cisco. De Cisco CallManager, ondersteund door een applicatie van een derde partij, bedient vier vaste Cisco-telefoons bij de receptie (met headset), de service desk en 160 draadloze smartphones. Driekwart daarvan behoren toe aan wat minder mobiele medewerkers die de beschikking hebben over Nokia 3230's. Zij hebben overigens geen e-mail op de telefoon. Hasekamp noemt het de vervanging van het vaste toestel.

Een kwart van de medewerkers heeft binnenkort een Nokia E61 smartphone in de binnenzak, waarmee hij of zij toegang heeft tot ondermeer e-mail en een agenda voor afspraken. Met alle 160 toestellen kunnen teleconferenties worden opgezet en gesprekken worden doorverbonden. Als een mobieltje in gesprek is, komt de aanvraag vanzelf uit bij de receptie. 'Het bedrijf is met dit geïntegreerde systeem de 'launching customer' in Nederland', aldus Hasekamp. Of dat nog problemen gaf? 'Problemen zitten er in elk project. Maar bijna alle pijnpunten zijn inmiddels opgelost. We hebben er nog een paar te doen, die diep in de techniek zitten. Of te maken hebben met de bedieningsconsole voor de telefonisten. Maar ook dat gaat lukken.'

Een kantoor dat mobiliteit uit wil stralen heeft meer nodig dan IP-telefonie. Ook daar is in voorzien. Cisco Aironet zorgt voor een volledige draadloze dekking in het pand. Er staan nog maar 40 desktop pc's met vaste verbinding. Tien daarvan zijn zware CAD-werkstations die in gebruik zijn voor het studiowerk; deze werkstations hangen aan een Gigabit-ethernet netwerk. De overige medewerkers zijn via draadloze laptops verbonden met de servers in Houten en Amsterdam. File- en printservering gebeurt lokaal op servers in Houten. De applicatieservers, de databaseservers en de servers waarop de IP-telefonie draait zijn gehost bij Telecity in Amsterdam.

# MOBILITEIT



## DUURDER UIT?

'Of we met dit state-of-the-art systeem duurder uit zijn?' Hasekamp herhaalt de vraag met een glimlach rond de lippen. 'Hier in Houten waren we met een traditionele infrastructuur en PBX telefooncentrale als investeringsbedrag twee maal zo veel kwijt geweest als thans met het hele project inclusief de smartphones. Smartphones zijn daarbij niet duurder dan vaste netwerktelefoons. En onze medewerkers beschikken over veel meer functionaliteit.'

'Elk mobieltje heeft een vast 088-nummer. Het nummerbeheer doen we via Active Directory van Microsoft. Via Exchange beschikt elk apparaat altijd over de correcte nummers.' Het functioneel beheer is zo veel eenvoudiger geworden dat Samas nu toe kan met één telefoonbeheerder voor alle 70 vestigingen in Europa. Om geen onnodige desinvesteringen te doen, zijn op een aantal locaties de PBX-centrales in bedrijf gebleven. Met een gateway zijn deze in het VoIP-netwerk gehangen. De komende drie jaar worden de traditionele centrales langzaam maar zeker uitgefaseerd.

De vestigingen in Duitsland en België zijn gelijk met Houten overgegaan op VoIP. Met die landen heeft Samas dus geen last meer van hoge internationale belkosten. Alleen Frankrijk is nog niet over. 'Maar hoe

Europees we bij Samas ook geworden zijn, met de besparingen op de internationale belkosten alleen red je het niet. Deze komen overigens uit op 90 procent. We schatten dat we overall 20 tot 30 procent gaan besparen op onze belkosten. De extra kosten van het bellen van vast naar mobiel hebben we afgekocht bij onze nieuwe aanbieder.'

Door anticyclisch te handelen onderstreept Samas dat het klaarstaat voor betere marktomstandigheden. Hasekamp vertelt dat de leegstand van kantoorpanden en het opdrogen van de vervangingsmarkt vanaf 2000-2001 oorzaak was van een terugloop in het totale marktvolume van ongeveer 40 procent. Samas heeft die periode aangegrepen om de onderneming diepgaand te herstructureren. 'We zijn teruggegaan van 92 'legal entities' naar slechts vijf,' legt hij uit. 'En we hebben een aantal integratieslagen achter de rug, waardoor

**'We schatten dat we overall 20 tot 30 procent gaan besparen op onze belkosten'**



er nu voor het eerst sprake is van Europese processen, een Europese organisatie en een Europese infrastructuur.'

'Business en ICT zijn op één lijn gezet: we beschikken nu over een gestandaardiseerd data-model en we hebben onze ICT-infrastructuur vernieuwd. Samas beschikt nu over Europese applicaties en tools,' aldus Hasekamp. De kantoorinrichter is gestandaardiseerd op zowel SAP- als ERP-applicaties, heeft zijn 70 vestigingen verbonden met een MPLS-netwerk van MCI Verizon (geschikt voor data en spraak) en heeft een standaard desktop en IP-telefonie. De snelheid verschilt per locatie en varieert tussen de 1 en 10 megabit. Locaties met meer dan 10 medewerkers gebruiken de full client van de applicaties, de kleinere vestigingen en de thuiswerkers een Citrix-emulatie.

'Zo hebben we hier in Houten een modern hoofdkantoor en Europees 'experience centre' dat we graag aan onze eigen klanten laten zien. Net als onze klanten willen we besparen op de vierkante meters en fysieke resources, zoals telefoon, bureau en netwerk, delen. Daarbij past draadloze omgang met spraak, data en beveiliging, maar bijvoorbeeld ook met klimaatcontrole. En een dergelijk kantoor is zeker niet duurder. Bovendien verdient een goed kantoor zich terug. Wanneer je een omgeving creëert waarin mensen plezierig en efficiënt werken zullen ze zeker productiever zijn. Daarvan ben ik overtuigd.' 

## Samas bereikt volgens Hasekamp de volgende voordelen met de IP-telefonie van Cisco:

- **Betere functionaliteit**
- **Betere bereikbaarheid**
- **Sterk vereenvoudigd functioneel beheer (nummerplan via Active Directory)**
- **Technisch beheer eenvoudiger (aflopend onderhoud van PBX-centrales)**
- **Beheer op afstand van Cisco-componenten**
- **Verwachte besparing van 20 tot 30 procent op de totale belkosten en van 90 procent op de internationale belkosten. Potentieel een behoorlijke besparing op belkosten via 'least cost routing' van gesprekken**

FOTOGRAFIE: ANNE-MIE DRIESEN

# VAN ALEM MODE MET IP-TELEFONIE VAN CISCO DE HELFT GOEDKOPER UIT

'Gebruikscomfort, het financiële plaatje en klaar zijn voor de toekomst met de nieuwste techniek.' Zo legt eigenaar-directeur Martin Hoogeveen van Van Alem Mode zijn collega-ondernemers uit waarom hij IP-telefonie van Cisco liet aanleggen in de drie vestigingen van zijn modezaak in Amsterdam en Spanje. 'Ik loop daarmee voorop en dat prikkelt grappig genoeg toch ook mijn eergevoel.'

**M**artin Hoogeveen geeft toe wel iets te hebben met techniek en computers. 'Maar dat is zeker niet de reden om er aan te beginnen: een goed automatiseringssysteem is van wezenlijk belang voor elke ondernemer, ook voor de kleinere. Daarmee ben je doeltreffender, eigentijdser en je bespaart ook op de kosten.' Dat laatste was de belangrijkste beweegreden voor Hoogeveen om aan het project te beginnen. 'Ik had een datalijn van KPN tussen de twee vestigingen in Amsterdam en natuurlijk de abonnementen voor de vaste telefoonlijnen en de mobiele telefoons. Alles bij elkaar een vrij kostbare zaak.'

Van Alem Mode is nu veel goedkoper uit: 'Ik denk dat ik met Cisco IP-telefonie wel 40 tot 50 procent bespaar op de communicatiekosten,' zegt Hoogeveen. 'De huidige configuratie werkt ook in de vestiging in Spanje. En met de nieuwe Nokia mobiele telefoons in het Cisco-netwerk wordt het binnenkort nog aantrekkelijker. Die pikken het draadloos netwerk (WLAN) op in de winkels en de buitenlandse vestiging; buiten bereik van het WLAN gedraagt de telefoon zich als een normaal GSM-toestel.'





### INSTALLATIE PROBLEEMLOOS VERLOPEN

Het netwerk is in februari in een kleine week aangelegd door Cisco-partner Sinew IT Services uit Montfoort. 'De installatie is probleemloos verlopen,' zegt Hoogeveen. 'Zonder hun enthousiasme was ik er ondanks mijn belangstelling voor automatisering wellicht niet aan toegekomen.' Hij vertelt met smaak hoe hij met een tweetal medewerkers van Sinew naar Spanje is gevlogen om daar de netwerkaanleg te doen. 'We hadden toestel 210 met headset mee als testapparaat. Normaal is dat hier het toestel bij de kassa, vandaar de draadloze headset. Als je voor het eerst vanuit Nederland gebeld wordt via het IP-netwerk en je ziet dan een nummer uit Purmerend samen met je toestelnummer 210 op de display staan, is dat wel een kick.'

De hoofdvestiging van Van Alem Mode staat aan het reusachtige winkelcentrum Buikslotermeerplein in Amsterdam-Noord. Over twee ruime verdiepingen staat de collectie damesmode riant uitgestald. Het is de zomercollectie, maar het valt bij ons bezoek in april eerder winter dan lente te noemen. Dat zijn ze in het modevak echter wel gewend. Op de tweede verdieping is de kantoorruimte en de opslag. Daar staat ook het rack met de servers en routers, keurig weggewerkt in een diepe kast.

Van Alem Mode beschikt over drie servers voor de voorraadadministratie software van ACA uit Eindhoven, de onderlinge communicatie en de Cisco-server. Bij de aanleg van het netwerk voor de IP-telefonie is de bekabeling naar de platte schermen die op verschillende plaatsen in de winkel hangen gelijk meegenomen. Martin Hoogeveen beschikt in zijn hoofdvestiging over twaalf vaste Cisco IP-telefoons en één draadloos toestel voor bij de kassa. Dat was toestel 210 dat mee mocht naar Spanje. In de vestiging aan de Amsterdamse Middenweg staan drie vaste toestellen. De vestigingen in Amsterdam en Spanje hebben een ADSL-verbinding met internet. De communicatie met de GSM-telefoons loopt nu nog via een GSM-gateway die in het Cisco-netwerk op het hoofdkantoor hangt.

Vijf laptops staan via een draadloze verbinding in contact met de servers; daarnaast zijn er nog een paar desktop pc's die aan de ethernetkabel hangen. 'Het gebruikersgemak van met name de laptops is heerlijk. Als ik terug kom van een rondje inkoop kan ik de orders zo met de server synchroniseren. In de toekomst wil ik overal vandaan toegang kunnen krijgen tot mijn administratie. Want kostenbesparing is heel belangrijk, zegt Hoogeveen, maar niet alles. De nieuwste techniek in huis halen en klaar zijn voor de toekomst is haast even belangrijk.'

'Ik zit daar ook wel met mijn collega-ondernemers over te praten. Ik vind dat informatie- en communicatietechnologie (ICT) ook voor ons van wezenlijk belang is geworden, en dat draag ik dan ook uit. De bedrijfsvoering wordt met ICT veel eigentijds en doeltreffender, vooral als de ondernemer over een stuk of zes, acht filialen beschikt. Voor de wat grotere kleine ondernemingen zoals die van mij met 40 man personeel is het overigens heel belangrijk een compleet automatiserings- en communicatiepakket aan te kunnen schaffen.'

### MKB-ONDERNEMER INVESTEERT GRAAG

Hoogeveen omschrijft het midden- en kleinbedrijf als een reusachtig braakliggend terrein voor ICT-aanbieders. 'De ICT-branche heeft lange tijd toch een beetje de neus opgehaald voor het MKB. En dat terwijl de ondernemer die van een kleine winkel wil uitgroeien tot een groot bedrijf op een andere wijze gaat nadenken. Die wil graag investeren in dit nieuwe technieken. Als de kostenvoordelen maar duidelijk zijn, zoals hier met Cisco bij Van Alem Mode.'


En Martin Hoogeveen denkt alweer een stap verder. 'Ik heb dit bedrijf twintig jaar geleden

overgenomen en vervolgens uitgebreid. Ik heb een grote winkel met een breed assortiment damesmode, dat daardoor meer een regiofunctie heeft. Dat wordt over een tijdje als we een station van de noord-zuid metrolijn krijgen

natuurlijk alleen maar sterker. Ik zit nu na te denken of ik mijn regioklanten niet makkelijker kan bedienen met contact via e-mail.'

'Nu gaan de catalogi en de aanbiedingen nog via direct mailing de deur uit. Voor 10.000 exemplaren ben ik dan toch snel een fiks bedrag kwijt aan portokosten en handling. Via e-mail kan dat sneller en goedkoper. En het percentage van mijn klanten dat werkt en geïnteresseerd is in contact via internet is groot en groeiend. Die openen even gemakkelijk een e-mailtje als post. Dus laat de toekomst maar komen,' zegt Hoogeveen.

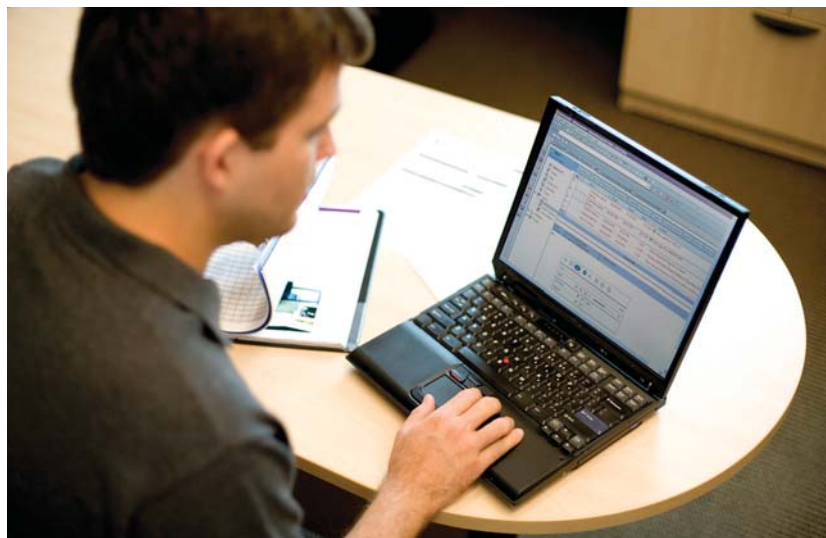
Eén ding moet hem nog van het hart: het belang van service. 'Ik kan hier nog zo'n mooie winkel hebben en nog zulke mooie artikelen: dat hebben mijn collega's ook. Service maakt het verschil. Die maakt dat de klant met een positief gevoel de deur uit gaat, of ze nu iets gekocht heeft of niet. Maar daar hebben ze naar mijn ervaring in de ICT-branche nog te weinig van begrepen. De goeden natuurlijk uitgezonderd.'

Over de service van de leveranciers van zijn netwerk voor IP-telefonie is Martin Hoogeveen dan ook heel positief. 'We hadden een probleem met de datalijn naar het filiaal in Amsterdam. Die viel vaak fracties van een seconde weg en de opbouw van de verbinding lukte soms niet meteen. De fout bleek bij KPN te liggen. Maar waar het mij om gaat: Cisco, Sinew en KPN hebben gezamenlijk veel moeite gedaan om het op te lossen. En dat is ze gelukt. Kijk, dat noem ik nu service!' 



Zeven tips voor succes

# REGULEER HET INTERNETVERKEER



Weinig bedrijven verbieden hun werknemers om mail of internet voor privé-aangelegenheden te gebruiken, maar toch is iedereen het er over eens dat verkeerd gebruik van internet tot productiviteitsverlies kan leiden. Bedrijven doen er goed aan het internetgebruik te reguleren. Daarbij moeten goede gedragsregels duidelijkheid scheppen, zonder dat de privacy van de werknemer geschonden wordt.

## TIP 1 Respecteer de privacy

Hoe vervelend de werkgever het ook mag vinden, het is moeilijk om het privé-gebruik van internet en e-mail te verbieden. Nog minder wenselijk is het als werkgever al het mailverkeer te gaan monitoren. Naast de privacywetgeving is ook het briefgeheim van toepassing op e-mails. Voor de rechter kan een werknemer zelfs de vrijheid van meningsuiting en het recht op bepaalde informatie invoeren om privé-gebruik van internet goed te praten. Wees u er van bewust dat deze zaken een uitgebreide controle in de weg staan.

## TIP 2 Regel e-mail

Wat u wèl kunt doen, is met alle gebruikers een gedragscode af te spreken. Een vuistregel daarbij is dat u e-mail en internet net zo behandelt als alle 'ouderwetse' vormen van communicatie. Laat niet-zakelijk verkeer toe, voor zover dit niet storend is voor de dagelijkse werkzaamheden of voor het computernetwerk. Verplicht uw

werknemers wel tot het gebruik van een disclaimer onderaan de mail. Het is daarnaast verstandig om in die gedragscode te beschrijven wat de gewenste omgangsvormen zijn, bijvoorbeeld voor het gebruik van mailtjes die naar de hele organisatie gaan, of het gebruik van de out-of-office melding.

## TIP 3 Regel internet

Ook hier: leg een gedragscode vast, waarin duidelijk afgesproken wordt wat wel en niet kan. Het bewust bezoeken van pornografische, racistische, discriminerende, beledigende of aanstootgevende sites mag u verbieden, net als het downloaden van software en toepassingen. U kunt bijvoorbeeld ook afspreken dat internet tijdens de lunch of na de werkuren voor privé-gebruik gebruikt mag worden. Wees bij het maken van deze afspraken heel specifiek. Zo kunt u bijvoorbeeld ook verbieden dat werknemers niet vanaf uw netwerk online mogen solliciteren bij andere bedrijven.

## TIP 4 Regel de IT-afdeling

De eigen IT-afdeling is een geval apart. Voor informatici gelden echter dezelfde regelingen als voor alle andere werknemers. Omdat zij redelijk eenvoudig toegang hebben tot alle mailtjes van werknemers en kunnen achterhalen welke sites bezocht worden, moet u met hen afspreken wat ze allemaal wel en niet mogen doen. Informatici zijn doorgaans zeer betrouwbaar, maar extra aandacht voor deze groep is niet

ongebruikelijk. U kunt het beste afspreken dat ze andermans mail en internetgebruik alleen mogen controleren indien ze hiertoe schriftelijk opdracht kregen vanuit het management.

## TIP 5 Beschrijf de controle

Laat de werknemers weten hoe u van plan bent de afspraken te controleren. Geef ook aan wat het doel van de controle is: tegengaan van seksuele intimidatie, controle van bedrijfsgeheimen, ... Werknemers hebben het recht om de data die over hem of haar geregistreerd worden, in te zien. Persoonlijke gegevens over gebruik van internet en e-mail mogen maximaal zes maanden bewaard worden.

## TIP 6 Voorzie sancties

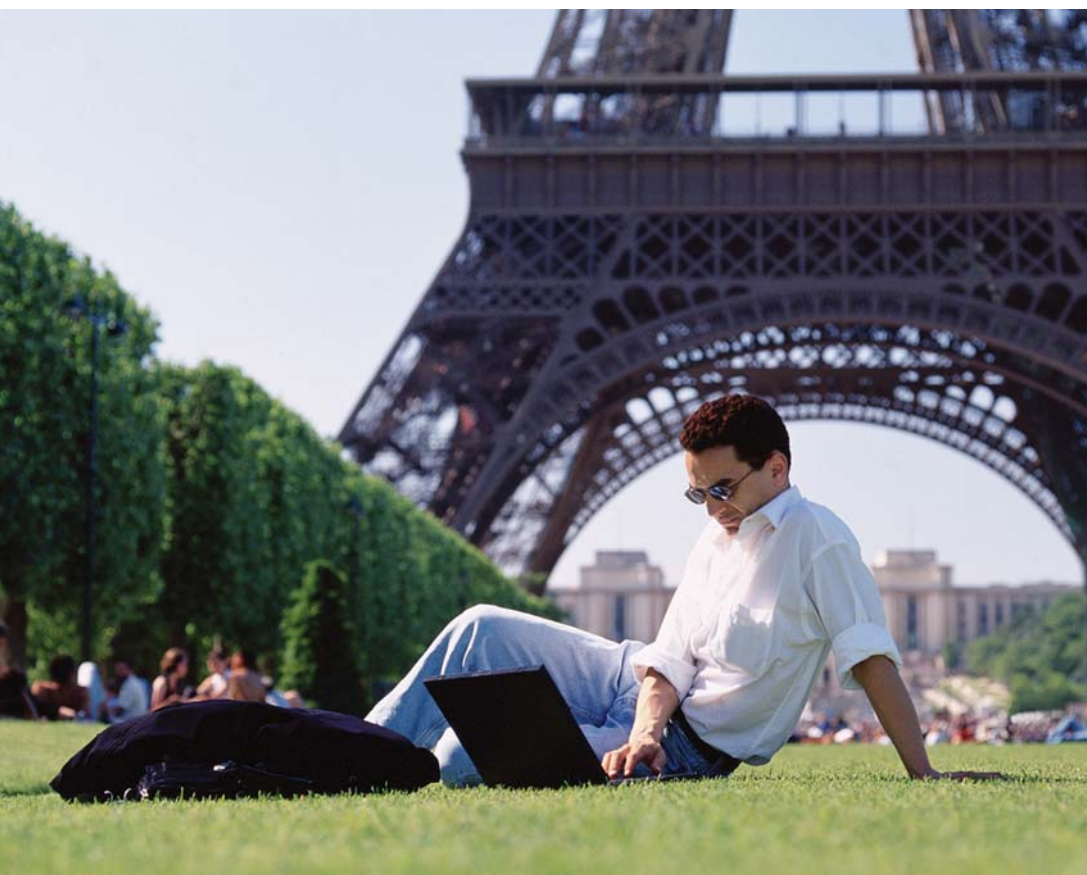
Gedragsregels en controle hebben alleen zin indien u ook afspreekt wat de gevolgen zijn van overtreding van deze regels. Is het misbruik duidelijk, spreek de betrokkene hier dan op aan. Doe dit zo snel mogelijk.

## TIP 7 Communiceer en evalueer

Iedereen moet op de hoogte zijn van de afspraken. Dat kan door het bedrijfsbeleid in een document te zetten dat door alle werknemers ondertekend moet worden. Let er daarbij op niet alleen de beperkingen te vermelden, maar ook aan te geven wat expliciet wel toegestaan is. Een goed internet- en e-mail protocol is dynamisch. Jaarlijkse evaluatie en bijstelling is daarom dringend aanbevolen. 

Cisco Unified Communications brengt ongekende mogelijkheden

# BINNEN BEREIK



**Snelle, betrouwbare en veilige communicatie is van levensbelang voor ondernemingen. En dan bij voorkeur zonder ingewikkelde handelingen te hoeven verrichten. Voor medewerkers is het steeds belangrijker om altijd en overal bereikbaar te zijn en te kunnen werken. Het nieuwe Unified Communications System van Cisco draagt deze aspecten in zich en is daarmee heel geschikt voor het MKB.**

**E**en (kleinere) onderneming heeft tal van partijen waarmee zij communiceert. Allereerst natuurlijk intern; dat kan zijn binnen één vestiging, maar natuurlijk ook met (internationale) kantoren. Verder is er communicatie met klanten, toeleveranciers, overheid en partners. Niet alleen de communicatiepartners verschillen, ook de vormen zijn vanouds op een andere leest geschoeid. De telefoon neemt een prominente plaats in, op de voet gevolgd door e-mail en elektronische uitwisseling van (bedrijfs)documenten volgens binnen een branche afgesproken richtlijnen. Daarnaast bestaat al jaren de mogelijkheid tot uitwisseling van beeld en geluid via videovergaderingen en natuurlijk is er nog de 'aloude' fax.

Tot nog toe waren de communicatievormen gebonden aan een type apparaat. Faxen doe je met een fax, bellen met een telefoon (vast of mobiel), e-mailen met een pc en voor een videoconferentie was doorgaans dure, speciale apparatuur voor nodig.

Het Unified Communications System laat gebruikers vrij in de keus van het apparaat: pda (personal digital assistant), telefoon, pc, laptop; het maakt niet uit. Dat geldt niet alleen voor de toestellen, maar ook voor de toepassingen. Het is zelfs mogelijk om vooraf te zien hoe iemand benaderd wil worden, bijvoorbeeld via zijn mobiele telefoon of via e-mail. Het systeem koppelt de communicatiestructuur aan IT; terwijl je een beeldgesprek voert via een pc is het bijvoorbeeld ook mogelijk om met de gesprekspartner samen te werken aan een document (dit wordt vaak 'whiteboarden' genoemd).

## PRODUCTIVITEIT

Het onderliggende netwerk moet als het ware intelligent zijn om dit alles voor elkaar te krijgen. Het netwerk helpt bedrijven hun interne operaties te stroomlijnen. 'Het zorgt ervoor dat kleine en middelgrote organisaties de tijd die zij spenderen aan processen gebaseerd op papieren documenten, kunnen verminderen. Voor het MKB is productiviteit ongelofelijk belangrijk: ze moeten het maximale halen uit hun tijdsbesteding', zegt René Oskam, directeur Commercial



Markets bij Cisco. 'Wij hebben al veel oplossingen speciaal voor het MKB ontwikkeld en we zullen dat zeker blijven doen.'

Die specifieke aandacht leidt ertoe dat netwerkproducten scherp zijn geprijsd, maar bovenal erg makkelijk in de omgang zijn. Zo omvat de MKB-oplossing geïntegreerde producten voor IP-communicatie, switching, beveiliging, routing en draadloze communicatie. Daarnaast omvat de oplossing software om de onderlinge communicatie te verbeteren.

## SONA

Het nieuwe Unified Communications System is het eerste echte tweede-generatie IP-communicatiesysteem dat een rijke communicatieomgeving biedt dat naadloos spraak, video en data integreert in één platform. Het is bovendien het eerste Cisco-systeem dat volledig op de in december 2005 geïntroduceerde Service-Oriented Network Architecture (SONA) is gebaseerd. Met deze architectuur kunnen organisaties hun applicaties, processen en bronnen optimaliseren om tot betere bedrijfsresultaten te komen. De architectuur bestaat uit drie lagen: de netwerkinfrastructuurlaag

(om alle IT-bronnen over een IP-netwerk aan elkaar te koppelen), de interactieve dienstenlaag (waarmee meerdere applicaties gebruik kunnen maken van dezelfde functionaliteit binnen het netwerk) en de applicatielaag (deze bevat de bedrijfsapplicaties en samenwerkingssoftware). De architectuur zorgt ervoor dat alle onderdelen goed op elkaar zijn ingespeeld.

## OUDE BEKENDEN

Het Unified Communications System kunt u niet kant-en-klaar in een doos kopen, het is de verzamelnaam voor

een reeks producten die Cisco heeft gemaakt om onderlinge communicatie mogelijk te maken over een en dezelfde infrastructuur. Denk daarbij aan Cisco CallManager. De SIP-ondersteuning is uitgebreid, waardoor IP-telefoons van verschillende leveranciers goed met elkaar overweg kunnen. Cisco heeft een nieuw programma in het leven geroepen om te testen of SIP-apparatuur inderdaad met elkaar kan communiceren.

'Oude bekende' binnen het platform is Cisco Unity dat spraakboodschappen, geïntegreerde boodschappen, spraakherkenning en routeringsregels combineert in een eenvoudig te beheren systeem voor middelgrote organisaties. Cisco MeetingPlace (voor veilige videovergaderingen) en Cisco IP Contact Center (voor computer-telefonie integratie) zijn eveneens bestaande producten die in het Unified Communications System zijn opgenomen.

## KLANTTEVREDENHEID

Een van de nieuwe onderdelen is Cisco Unified Personal Communicator. Dit vereenvoudigt de manier waarop werknemers informatie met elkaar delen door ze te helpen real-time met elkaar te communiceren. Dit onderdeel dicht de kloof tussen stand-alone applicaties op de bureaucomputer, de telefoon en het netwerk. Mensen kunnen in gidsen zien of iemand beschikbaar is en met een eenvoudige muisklik via video en spraak - of juist via e-mail als dat staat aangegeven - ideeën uitwisselen met elkaar.

Die gids wordt samengesteld door de Cisco Unified Presence Server. Deze verzamelt informatie over de communicatiemiddelen die iemand gebruikt en of deze al dan niet beschikbaar is; en op welke manier. Iemand kan bijvoorbeeld aangeven niet telefonisch benaderbaar te zijn op zeker moment, maar wel bijvoorbeeld via

een chatfunctie of e-mail. De Customer Interaction Analyzer maakt het plaatje compleet. Dit is een nieuw middel om contacten tussen klanten en bedrijven te analyseren. Het gebruikt informatie uit klantcontacten (inclusief automatisch afgehandelde gesprekken en communicatie die door een callcenter-medewerker wordt afgehandeld) om zaken te kunnen bepalen als ontevredenheid bij de klant of bij de medewerker, stilte en woordpatronen. Deze gegevens kunnen helpen medewerkers te trainen in manieren om de klanttevredenheid te vergroten. 

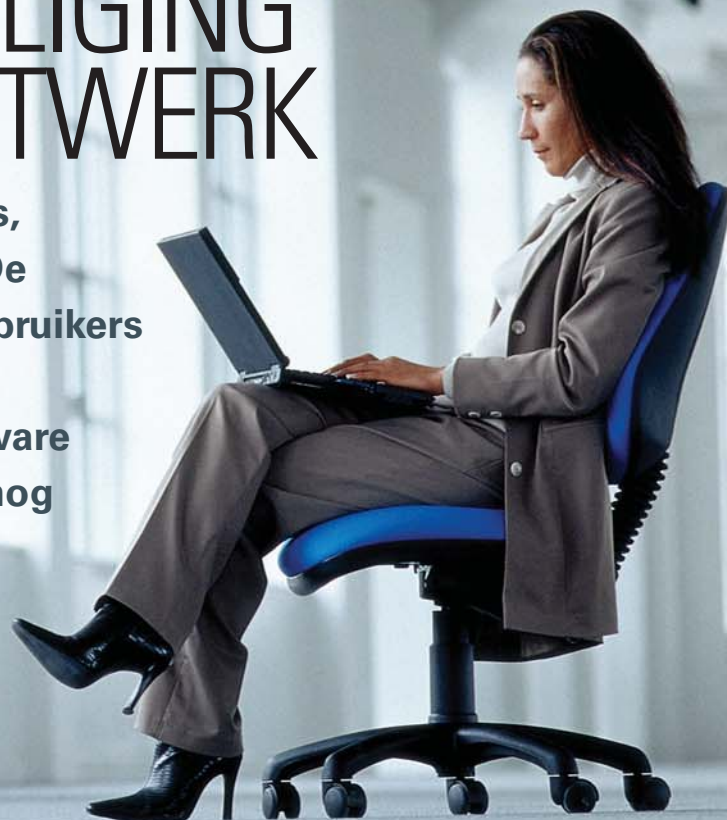
## EEN REEKS VAN PRODUCTEN

**Het Cisco Unified Communications System omvat een reeks van producten gericht op een veilig, efficiënt en betrouwbaar verloop van uw communicatie. Het gaat dan om hardware (zoals routers, switches en telefoons) en software. Afhankelijk van uw behoeften zit er zeker een oplossing voor uw specifieke situatie tussen. Een gesprek met een van de Cisco-resellers kan verhelderend werken en leiden tot een op maat gesneden oplossing, samengesteld uit standaard componenten.**

**Overigens hoeft de oplossing zich niet te beperken tot Cisco-producten, want de reseller werkt vaak samen met andere marktpartijen om een compleet aanbod voor het MKB te kunnen aanbieden. Een voorbeeld is de samenwerking met Microsoft dat met Dynamics CRM actief is op het gebied van software voor klantbeheer. Cisco zorgt ervoor dat de onderliggende netwerkinfrastructuur geschikt is voor IP-telefonie en de medewerkers dus de gegevens van een betreffende klant uit Dynamics CRM te zien krijgen op hun Cisco-telefoon. In dit geval gaat het om Cisco Unified CRM Connector. De mogelijkheden zijn eindeloos. En zullen, zeker op het gebied van video, in de nabije toekomst nog een verdere invulling krijgen.**

# EENVOUDIGE BEVEILIGING VOOR KANTOORNETWERK

**Cisco's Security Agent bewaakt desktop pc's, servers en draadloos aangesloten laptops. De software weert hackers af, beschermt de gebruikers tegen kwaadaardige code en controleert de integriteit van besturingssystemen. De software beschermt als het ware tegen virussen die nog bedacht moeten worden.**



**D**e Cisco Security Agent (CSA) is gereedschap voor het beschermen van de pc's in een kantoor-netwerk. Het is software die alert is op verdacht gedrag en daar tegen optreedt. Het programma is tot in detail te besturen. Een beheerder stelt regels in, die per computer bepalen welk gedrag is toegestaan. De bewakingssoftware is geschikt voor alle bedrijfstoepassingen. CSA is eenvoudig te installeren op (nieuwe) werkplekken. Eén beheerder bewaakt ermee vele andere computers. De monitoring en de logging-mogelijkheden van CSA zijn makkelijk te integreren met andere Cisco-toepassingen. De software is ook geschikt voor meerdere besturingssystemen, zo kan het geïnstalleerd worden op Window- en Unix-machines, servers en desktop-pc's.

## POORTRAMMELAAR

CSA analyseert zelfstandig het gedrag van het netwerkverkeer. De software herkent daardoor schadelijke programmeercode die op een pc wordt afgevuurd of op een netwerk wordt losgelaten. Dat kan code zijn van virus, verstopt in e-mail, maar ook een patroon van geautomatiseerde inbraakpogingen.

Een hacker rammelt zo bijvoorbeeld aan alle poorten van het computernetwerk, om te zien of ergens een softwaredeur open gaat. De Security Agent telt een in-te-stellen aantal inbraakpogingen, en blokkeert vervolgens een in-te-stellen aantal uren de toegang voor deze specifieke poorttrammelaar.

De software onderzoekt al het berichtenverkeer dat het netwerk passeert. Sommige kwaadwillenden proberen binnen te dringen via de bedrijfswebsites. Ze vullen dan schadelijke programmeerregels toe aan antwoorden op een

invulformulier op die website. Zo hopen ze de webserver of de eraan-gekoppelde database te laten crashen. Dat geeft ze mogelijk weer toegang tot het achterliggende bedrijfs-netwerk. Cisco's software herkent deze geïnjecteerde code en blokkeert opnieuw voor die specifieke inbreker alle toegang. Zo weerstaat Cisco verschillende soorten aanvallen op pc's en servers in een bedrijf.

Op die manier blijft een website of een mailserver bereikbaar voor echte klanten en medewerkers terwijl de kwaadwillenden buitengesloten worden. CSA werkt zelfs contextgevoelig. Het ziet verbanden tussen verschillende inbraakpogingen, die het dan ook kan tegenhouden.

## OVERZICHT

Doordat het verdachte patronen herkent, is de software in staat sommige computervirussen tegen te houden nog voordat anti-virussoftware deze herkent. Op die manier blokkeert de agent ook spyware en ad-ware. Cisco houdt eenvoudigweg al dat kwalijke netwerkgedrag tegen.

De agent hoeft ook niet voortdurend bijgewerkt te worden. Als eenmaal de regels zijn bepaald, kan het programma zijn werk doen. Dat beperkt de onderhoudskosten die ermee gemoeid zijn.

De Security Agent helpt eveneens bij mogelijke beveiligingsproblemen die kunnen voorkomen in besturingssystemen als bijvoorbeeld Microsoft Windows. In afwachting van de softwarepatch waarmee het besturingssysteem wordt gerepareerd, kan de Cisco-software helpen de risico's te beperken. De beheerder kan dan de kwetsbare poort dichtzetten, of het aantal verzoeken afgevuurd op die poort beperken.

Gebruikers hoeven weinig te merken van de bewakingssoftware. De software doet zijn werk onder de oppervlakte. Een enkele keer wordt met een waarschuwing gewezen op een opgemerkte en mogelijk schadelijke actie. Het is de beheerder die hier directe meldingen van krijgt en overzichten gepresenteerd ziet. Daarmee kan de beheerder zien welke soorten aanvallen overheersen en daar zo nodig extra maatregelen tegen treffen. **TC**

## VOLGENDE STAPPEN

Lees alles over Cisco Security Agent op [www.cisco.com/go/csa](http://www.cisco.com/go/csa)

# SCHIJNWERPER OP MKB-PRODUCTEN

Cisco Systems levert producten die speciaal zijn ontworpen voor het midden- en kleinbedrijf. Hier volgt een kleine selectie.

## Kosteneffectieve opslag

**Product:** Cisco MDS 9020 Fabric Switch. Krachtige opslag is dankzij deze oplossing niet langer een voorrecht voor grote ondernemingen.

**Functie:** De Cisco MDS 9020 Fabric Switch biedt geavanceerde mogelijkheden in netwerkopslag. Het toestel beschikt over twintig 4-Gbps Fibre Channel poorten en is daardoor heel geschikt voor kleine en middelgrote ondernemingen die zoeken naar kosteneffectieve maar uitbreidbare en krachtige Storage Area Networks (SAN). De Cisco MDS 9020 Fabric Switch is ook uitermate geschikt voor externe afdelingen of departementen in grote ondernemingen. Het kan zowel gebruikt worden als basis voor een klein alleenstaand SAN of als toevoeging in een grotere SAN-infrastructuur. De Fabric Switch werkt naadloos samen met de Cisco MDS 9000-reeks aan Multilayer Fabric Switches.

**Voordeel:** De Cisco MDS 9020 Fabric Switch bezorgt ieder type organisatie de voordelen van intelligente Storage Area Networks. Het systeem combineert kosteneffectiviteit met hoge beschikbaarheid. Bovendien is de switch bijzonder makkelijk te beheren.

## Stop netwerkbedreigingen

**Product:** Cisco Intrusion Prevention System. Beveiliging van computernetwerken wordt steeds belangrijker. Cisco biedt ook op dit vlak oplossingen.

**Functie:** Cisco Intrusion Prevention System biedt uw netwerk gedegen bescherming door het helpen detecteren, classificeren en stoppen van bedreigingen zoals wormen, spyware/adware, netwerkvirussen en misbruik van toepassingen. Deze oplossing kan aangevuld worden met twee andere producten: Cisco Security Monitoring, Analysis and Response System (MARS - verzamelt gegevens door de organisatie heen en gebruikt de bestaande investeringen) en Cisco Incident Control System (ICS - verhindert de verspreiding van bedreigingen nog voor ze het netwerk bereiken).

**Voordeel:** Door het gebruik van Cisco IPS Sensor Software Versie 5.1 combineert de Cisco IPS oplossing inline detrusie detectiediensten met innovatieve technologieën die de accuraatheid verhogen. Daardoor kunnen bedreigingen gestopt worden zonder gevaar voor regulier netwerkverkeer. De nieuwe software bevat verbeterde detectie- en uitbreidingsmogelijkheden.

## Draadloos plannen

**Product:** Cisco Wireless Control System (WCS). Cisco WCS is een optionele netwerkcomponent die samenwerkt met Cisco 1000 Series Lightweight Access Points en Cisco Wireless LAN Controllers.

**Functie:** Cisco WCS is het toonaangevende platform voor het plannen, configureren en beheren van draadloze netwerken. Cisco WCS is een krachtig fundament dat IT-managers toelaat draadloze netwerken vanaf een centrale locatie te ontwerpen, controleren en monitoren. Daardoor vereenvoudigt het beheer waardoor ook de 'total cost of ownership' daalt.

**Voordeel:** Met Cisco WCS beschikken netwerkbeheerders over een geïntegreerde oplossing voor het optimaliseren van hun draadloze netwerken. Mogelijkheden voor gedetailleerde analyserapporten maken Cisco WCS een vitaal onderdeel van de netwerkoperties.

## Geen ongewenste gasten

**Product:** Cisco Clean Access (NAC Appliance). Alleen goedgekeurde randapparatuur krijgt toegang tot het netwerk.

**Functie:** Cisco Clean Access is een makkelijk te implementeren Network Admission Control (NAC) product dat netwerkadministrators toelaat gebruikers en hun netwerkapparaten te identificeren en authenticeren voordat ze toegang krijgen tot een netwerk. Het product gaat na of netwerkapparaten als laptops, personal digital assistants of zelfs spelletjesconsoles vol-

doen aan de beveiligingspolitiek van het bedrijf. Eventuele zwakke plekken worden aangepakt voor de apparaten toegang krijgen tot het netwerk. Cisco Clean Access is ook een goede oplossing om gastgebruikers op een veilige manier tot het netwerk toe te laten. Apparaten die niet aan de beveiligingseisen voldoen worden in quarantaine geplaatst, tot ze van de netwerkbeheerder toegang krijgen.

**Voordeel:** Door gebruik te maken van Cisco Clean Access voorkomen netwerkbeheerders dat het netwerk plat gaat. Daarnaast is het gemakkelijker voor iedereen om de beveiligingspolitiek na te leven. Het product levert kostenbesparingen op dankzij de automatisering van het herstellen en updaten van gebruikers-toestellen.

## Convergentie

**Product:** Cisco Unified CallManager Express en Cisco Unity Express. De toevoeging 'Express' betekent dat Cisco een speciale versie heeft uitgebracht voor het MKB. Deze versie werkt makkelijker en is goedkoper dan zijn grote broer, waarmee grote ondernemingen al langer ervaring hebben.

**Functie:** Leveren beveiligde, geconvergeerde spraak- en datamenmerken binnen de integrated services routers en multiservice access routers van Cisco. Unified CallManager Express is makkelijk te installeren en beheren en zit als oplossing ingebed in de Cisco IOS software. Beide producten werken samen met Cisco Unified CallManager en Cisco Unity.

**Voordeel:** Cisco Unified CallManager Express versie 4.0 biedt oproepverwerking met ingebedde 'MeetMe' conferencing voor 20 tot 96 gebruikers, verbeterde call routing en queuing en verbeterde mogelijkheden voor beveiliging. Cisco Unity Express versie 2.3 biedt betaalbare geïntegreerde voicemail en automated attendant diensten en mogelijkheden voor oproepdistributie. 

## Dineren met krullen en franjes



Een jonge man laat ons (bijna overdreven) vriendelijk binnen. Hij begeleidt ons naar onze plaatsen en vindt ter plaatse een alcoholvrij aperitief voor ons uit. De man blijkt sommelier Edwin Raben (36 jaar - rechts op de foto) te zijn. Samen met chef kok Ton Pinxten beheert hij sinds 2000 Landgoed Wolfslaar in Breda. Naast het restaurant in het Koetshuis waar wij zitten, wordt er ook vergaderd en getrouwd op het domein. Voor een pittig prijsje kunt u in alle luxe uw gasten ontvangen in het Landhuis.

Het was een grote uitdaging om zes jaar geleden met de exploitatie te starten, zeggen de uitbaters op hun website. Maar de zaken gaan bijzonder goed. Het restaurant heeft ondertussen één Michelinster, staat op nummer 77 in de Lekker Top 100 en krijgt 15 op 20 volgens Gault Millau.



## RESTAURANT

'pianostuk van Hollands rund met asperges'. Het vlees is lekker zacht, de groenten hadden dat daarentegen wat minder

Hoewel alle tafeltjes bezet zijn, is het opmerkelijk rustig in het restaurant. Er is geen muziek en door de witte inrichting hangt er een bijna serene sfeer. Het publiek is gemengd: naast een jong koppeltje en wat zakenlui zitten er vooral trouwe gasten. De meeste gasten kiezen voor het zesgangen seizoensmenu. Dit kan overigens ook ingekort worden tot vijf-, vier- of drie-gangen. Bij elk gerecht wordt een aangepaste wijn voorgesteld.

### Platgeslagen door het aanbod

Wij gaan 'à la carte'. Als voorgerecht kiest mijn partner een salade van kwartel, eendenlever en linzen. De combinatie van de kwartel met de linzen is verrassend subtiel. Ik probeer de 'Wolfslaar Trilogie' en voel me platgeslagen door het aanbod. Ik krijg een bordje met langoustine, kwartelei en kaviaar, een bordje met ganzenlever en rode biet en een mousse met truffel. Alsof het niet genoeg is, hoort er nog een zeer lekkere pancetta met merg en broodkruim bij. Na een welkome pauze krijgt mijn partner zijn

mogen zijn. Mijn heilbot met spinazie smaakt heerlijk. De smaken zijn heel puur en vers. Dit is genieten.

Naast de gangen zijn er de extraatjes: de nootjes en olijfjes, de gegratineerde oester als amuse-gueule, het predessert (jawel) en de huisgemaakte snoepjes bij de espresso. We kunnen deze kiezen uit een uitgebreide koffie-, thee- en digestievenkaart met smaken uit de hele wereld.

De gerechten smaken niet alleen heel rijk, zo worden ze ook omschreven op de kaart. Om u een idee te geven: als dessert nam mijn partner 'soufflé van pure chocolade met 'lopende' ganache vulling, stilgevroren ijs van vanille en een salade van gerijpte mango.' Ik koos 'krokant hazelnootschuim met vers gedraaid roomijs met koffiebonen met saus van rozijnen op rum getrokken en siroop van koffie extract'. Geef toe, dat is niet gewoon even iets gaan eten.

Meer informatie over dit restaurant vindt u op [www.wolfslaar.com](http://www.wolfslaar.com).

## LEARNING

**IN APRIL MAAKTE CISCO** twaalf nieuwe certificatie-trajecten bekend. Die maken deel uit van het nieuwe partnerprogramma dat kort daarvoor is aangekondigd, maar zijn uiteraard interessant voor iedere technische ICT-professional die zich bezighoudt met het ontwerp, de implementatie of het onderhoud van geïntegreerde Cisco-netwerken. Voor organisaties is het heel belangrijk om te beschikken over getrainde specialisten die gecertificeerd zijn voor het bouwen van robuuste en vooruitstrevende netwerkoplossingen. Een aantal van de nieuwe certificeringen zijn gericht op draadloze technologie: Cisco Advanced Wireless LAN Design Specialist, Cisco Advanced Wireless LAN Field Specialist en Cisco Advanced Wireless LAN Sales Specia-

list. Ook op een ander domein waar steeds meer belangstelling voor bestaat, beveiliging, werden een aantal nieuwe certificeringen toegevoegd, onder meer voor Cisco Security Solutions and Design Specialist, en Cisco Advanced Security Field Specialist.

**ANDER NIEUWS OVER CISCO-TRAININGEN:** de tweede editie van de CCIE Routing & Switching Exam Guide is beschikbaar. Dit boek is uitgegeven door Cisco Press en helpt de kandidaat-gecertificeerde bij de voorbereiding op het schriftelijke examen voor CCIE Routing and Switching. Het boek is geschreven door één van de docenten, Wendell Odom, en geeft tips over de ideale voorbereiding, helpt de student bij het

achterhalen van zijn zwakke punten en verhoogt het kennispeil. Het cursusmateriaal wordt beknopt gebracht en is gericht op een maximale retentie van de exameninhoud. Bij het begin van ieder hoofdstuk kan de student aan de hand van een quiz bepalen hoeveel tijd hij aan het hoofdstuk moet besteden. Bij het boek zit ook een CD-ROM met een krachtige testmotor die de student toelaat een heel examen af te werken.

### VOLGENDE STAPPEN

Ga naar [www.cisco.nl](http://www.cisco.nl) voor meer informatie over cursussen, certificeringen en de plaats waar u cursussen kan volgen.

# 10 VRAGEN

Victor Muller - Spyker Cars



Sommige mensen kennen we alleen beroepsmatig. Maar weten we echt wie ze zijn? Weten we wat hen drijft? Wat hen boeit? In onze rubriek 'Tien vragen' proberen we met een aantal uiteenlopende vragen de mens achter de professional te ontdekken. iQ Magazine sprak met serieel ondernemer Victor Muller (46). Muller stortte zich achtereenvolgens in de offshore- (Heerema) en de sleperswereld (Wijsmuller), daarna in de modebranche (McGregor) en is nu CEO van de Nederlandse autoconstructeur Spyker Cars, dat handgemaakte sportauto's vervaardigt.

**iQ: Waarom bent u ondernemer geworden?**

Omdat ik 'moest'. Ik ben zo gemaakt dat ik niets anders kan. Die drang van binnen kon ik niet weerstaan. Ik wilde niet tot mijn 65ste advocaat zijn en dan een gouden horloge krijgen.

**iQ: Wat trok u aan in de autobranche om Spyker te gaan opzetten?**

Ik ben in verschillende branches succesvol actief geweest voor ik met Spyker begon. Ik wilde altijd al mijn eigen ding doen. De autosector is een van de meest uitdagende sectoren. Stel je voor: de laatste 43 jaar is

er geen enkele succesvolle nieuwe speler in het marktsegment gekomen. Lamborghini was de laatste, in 1963. Talloze nieuwe spelers hebben het geprobeerd, maar ze hebben allen bakzijl moeten halen. Die uitdaging trok me aan.

**iQ: Hoe vindt u het ondernemingsklimaat in Nederland?**

Het gaat niet goed met het ondernemerschap in Nederland, en dan druk ik me voorzichtig uit. Daar zijn twee redenen voor. Ten eerste is er een volstrekt overbodige en onproductieve regelgeving. Er is een overvloed aan regels die ons op jaarbasis 16 miljard euro kosten. De regering heeft wel het voornemen dat met 25 procent te verminderen, dus ik ben benieuwd. Daarnaast is er in Nederland ook geen ondernemingscultuur meer. Die hadden we vroeger wel. Er is geen respect meer voor ondernemers. Niemand wil nog risico nemen. Mensen denken dat het goed is je hele leven rustig je pensioen af te wachten. Andere landen, de Verenigde Staten bijvoorbeeld, hebben nog wel een echte ondernemerscultuur.

**iQ: Wat is uw visie op de rol van informatietechnologie in de onderneming?**

Die is ontzettend belangrijk. Met Spyker hadden we zonder ICT nooit zo snel al datgene kunnen realiseren wat we nu hebben gedaan. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de hulp van CAD bij het ontwerp van een auto. Maar uiteraard ook het internet, waar je heel snel heel veel informatie kunt vinden die je helpt betere beslissingen te nemen. Internet heeft ook gezorgd voor een grotere transparantie in de prijs van grondstoffen en onderdelen. Kijk naar de grote autoconstructeurs. Die organiseren een veiling voor wie de goedkoopste startmotoren of dergelijke kan leveren. Daar hebben wij helaas nog niet de schaalgrootte voor.

**iQ: Wat zijn uw beste eigenschappen? En uw slechtste?**

Mijn beste eigenschap is meteen ook mijn slechtste: ik ben volstrekt ongeduldig. Ik vind dat alles snel vooruit moet gaan en zet mensen constant onder druk. Dat is heel lastig voor de mensen om me heen, maar

ook voor mezelf. Je zal me nooit zien lantferanten of de kantjes er af lopen. Ik moet ook het voorbeeld geven.

**iQ: Welke talenten zou u graag hebben die u nu mist?**

Geduld wil ik ook wel hebben. Soms denk ik, dat komt wel met het ouder worden. Maar ik merk dat het eerder omgekeerd is. Ik besef dat de tijd wegtikt en wil eigenlijk alleen maar dat alles nog sneller gaat.

**iQ: Wat vindt u de meest zorgwekkende ontwikkeling van de huidige tijd?**

Het complete verlies van normen en waarden. Mensen hebben geen respect meer, niet voor eigendom en simpelweg ook niet voor beleefdheidsvormen. Op dat punt ben ik het volstrekt eens met onze minister-president. Praten over 'normen en waarden' klinkt heel abstract, maar het is ook heel concreet. Ik heb vier kinderen. Ik vraag me af in wat voor wereld ze terecht komen.

**iQ: Wat vindt u de meest hoopvolle ontwikkeling van de huidige tijd?**

De enorme mogelijkheden van de IT vind ik heel belangrijk, maar ook het feit dat er toch mensen zijn die vechten tegen de verharding van de maatschappij. Bedrijven bijvoorbeeld die een sociaal jaarverslag maken of een 'environmental' jaarverslag. Niet als doekje voor het bloeden of omdat iedereen het doet, maar omdat ze het echt menen.

**iQ: Wat is uw favoriete elektronische gadget?**

De Nokia Communicator 9500. Daar kan ik alles mee: mailen, zoeken op internet, foto's maken, presentaties tonen. Dat is de echte convergentie van alles wat de ICT kan. Ik zou echt niet zonder die Communicator kunnen.

**iQ: Wat is uw favoriete stad? En waarom?**

Ik twijfel tussen Boston en San Francisco. Ik kies voor San Francisco, dat is een soort Europese nederzetting in Amerika. Dat is echt 'the best of both worlds'. Je hebt er de cultuur en het erfgoed van Europa, maar ook de ongekennde mogelijkheden, de vrijheid en de wijsheid van Amerika. San Francisco is een heel liberale stad. 

AGENDA

12-13 JUNI  
**Application Integration & Web Services Summit**  
 Barcelona  
[www.gartner.com](http://www.gartner.com)

15 JUNI 2006  
**Wat is er mogelijk met IP-telefonie?**  
 Workshop met Telespectrum  
 Digital Port, Rotterdam  
[www.digitalport.nl](http://www.digitalport.nl)

18-23 JUNI 2006  
**Networkers 2006**  
 Las Vegas  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)

20 JUNI 2006  
**Cisco eindgebruikers-seminar**  
 Amsterdam  
[www.ciscoevents.nl/eindgebruikers](http://www.ciscoevents.nl/eindgebruikers)

20 JUNI 2006  
**Nederlands ICT-Event**  
 Utrecht  
[www.ictevent.nl](http://www.ictevent.nl)

22 JUNI 2006  
**Trends in Business Process Management**  
 Leiden  
[www.bpmtrends.nl](http://www.bpmtrends.nl)

22-23 JUNI 2006  
**Implementatie van ITIL**  
 Utrecht  
[www.arrayseminars.nl](http://www.arrayseminars.nl)

27 JUNI 2006  
**Effectieve organisatie van innovatie**  
 Den Haag  
[www.innovatie-alliantie.nl](http://www.innovatie-alliantie.nl)

29 JUNI 2006  
**IP-telefonie in de praktijk**  
 Utrecht  
[www.arrayseminars.nl](http://www.arrayseminars.nl)



**'Krijgen we spam ooit onder controle?'**

**S**pam is het grootste probleem van iedere internetgebruiker. Het misbruik dat spammers maken van elektronische communicatie, dreigt de efficiëntie die internet ons gebracht heeft, ongedaan te maken. Ongevraagde mail belast niet alleen de bedrijfsnetwerken, ze doet mensen tijd verliezen en kan de drager zijn van virussen en ander onheil.

Voor spam is er geen makkelijke oplossing, daar is iedereen zich van bewust, maar we zijn er zeker van dat spam teruggedrongen kan worden. Het is opnieuw de technologie die ons zal helpen. Eén van de problemen van spamfilters is momenteel dat ze geen 100 procent garantie kunnen geven. Spamfilters moeten zo ontwikkeld worden dat ze kunnen leren uit hun ervaring. Net zoals de gebruiker zelf kan beslissen welke mails wel nuttig zijn en welke niet, zo moet ook het systeem gepersonaliseerd kunnen worden op het profiel van de gebruiker. Door dergelijke technologie in te bouwen in MSN en Hotmail slagen we er al in dagelijks enkele miljarden e-mails als spam te herkennen. Deze technologie kan en zal nog verder verfijnd worden om nog effectiever te kunnen filteren.

Technologie kan al een stuk van de oplossing bieden, maar ook bedrijven en overheden hebben hierin hun rol te spelen. Zo moet het onmogelijk gemaakt worden dat anonieme mail gestuurd kan worden. En ook de gebruiker speelt een rol. Als niemand ingaat op spammail, zal de efficiëntie van spam snel verdwijnen.

Technologie, zelfregulering van de sector, en een krachtig optreden van overheid en gebruiker zullen er voor zorgen dat spam een minder groot probleem wordt dan nu het geval is.

**Ruud de Jonge**  
 Director Developer & Platform Group  
 Microsoft Nederland

**S**pam is een urgent probleem. Afgezien van het ongemak en netwerkkosten is het ook een bron van virussen en phishing-mails. Criminelen en hackers komen op geraffineerde wijze steeds met nieuwe fraudeleuze phishing-manieren waar onwetende internetgebruikers de dupe van zijn. Ondertussen zijn er diverse initiatieven om spam het hoofd te beiden. Van 'e-mailpostzegels' waarbij de verzender gaat betalen per verzonden e-mail tot aangepaste wetgeving. In Amerika is sinds 1 januari 2004 een nieuwe anti-spam wet van kracht. Bedrijven moeten hun commerciële e-mails duidelijk identificeren in het onderwerpveld en geadresseerden moeten zich makkelijk en snel kunnen afmelden. Dertien EU-landen hebben afgelopen jaar afgesproken de handen in elkaar te slaan in de strijd tegen spam, waardoor het eenvoudiger moet worden om spammers aan te pakken. Deze maatregel lijkt voornamelijk geen zoden aan de dijk te zetten, ruim 80 procent van de verzonden e-mails bestaat uit spam. Een van de bijkomende moeilijkheden is dat spammers wereldwijd opereren (via gehackte computers) en zo wetshandhavers te vlug af zijn. Er is geen eenduidige oplossing om het spamprobleem op te lossen. Spam is integraal verbonden met communicatie, mensen zullen altijd proberen om anderen ongevraagde berichten te sturen. De komst van 'intelligente' software agents die spam kunnen filteren zou uitkomst kunnen brengen. De wet van Moore laat zien dat er hoop voor de toekomst is: computers worden voortdurend krachtiger en kunnen daardoor geavanceerde tekstclassificeringstechnieken ondersteunen, waardoor spam effectief gefilterd kan worden. Deze classificeringstechnieken worden momenteel vanwege de hoge kosten nog niet grootschalig in spamfilters verwerkt.

Kortom, geavanceerde technieken, effectieve wetgeving en adequate voorlichting aan internetters zullen het spamprobleem in de toekomst verkleinen. Spam als geheel zal - net als ongevraagde reclamedrukwerk en kettingsbrieven - helaas nooit weggaan.

**Wim Van Rooijen**  
 Directeur  
 Media Plaza

**V**roeger was het de secretaresse of de jongste bediende die dagelijks de post haalde, selecteerde en verdeelde. Ongewenste reclame verdween meteen in de prullenbak, 'duurdere' medewerkers kregen onbelangrijke stukken nooit te zien. Slechts poststukken met het predikaat 'persoonlijk' gingen niet door dit menselijke spamfilter.

De discussie over ongewenste mail maakt duidelijk dat in dit zakelijke patroon veel veranderd is: in het kader van het persoonlijke contact geven we al snel 06-nummers en persoonlijke e-mail adressen, iedere keer dat we een visitekaartje uitdelen.

We zien de computer, en dan met name het mail-programma, als iets zeer persoonlijks. Sterker nog: ik zie dagelijks om me heen dat allerlei persoonlijke correspondentie en nieuwsbrieven van makelaars- en vacature-sites op het werk-account binnenkomen. Niemand haalde het voorheen in zijn hoofd dergelijke post naar de algemene postbus te laten sturen, zoals nu slechts weinig mensen gecharmeerd zullen zijn van het idee dat een collega alle e-mail accounts van een afdeling beheert.

Het instellen van spam-rules is dan ook niet meer dan het zoeken naar een adequate digitale vervanger voor een levende persoon. Dat leidt bijna per definitie tot fouten. De minst erge fout is dat veel spam toch nog in de mailbox terecht komt. Dat is lastig en tijdrovend, en kostbaar doordat het beslag legt op netwerk- en opslagcapaciteit.

Van een vervelender gevolg van spam-rules had ik onlangs last. Een freelancer belde me met de wat geagiteerd klinkende vraag wanneer ik dacht te reageren op het artikel dat hij me langere tijd geleden stuurde. Pas na lang zoeken vond ik het: in de map 'ongewenste berichten'. De titel, waarin prominent het woord 'goud' voor kwam had de filter 'doen' wantrouwen...

**Mels Dees**  
 Hoofdredacteur  
 Panorama