

Cisco Magazine

Cisco Business Magazine juni 2007

PRAKTIJK

REMBRANDT FUSIES EN OVERNAMES
STAGE 64 LADIES WEAR
STICHTING SEKONDANT

TECHTALK

PRESENCE SERVER
IP CONTACT CENTER
UC 500-SERIE

MKB, MIJN ZAAK

UNIFIED COMMUNICATIONS VOOR ONDERNEMERS

Zet u de eerste stap naar een nieuwe communicatietoekomst?



Alles over geïntegreerde vaste en mobiele telefonie in één ochtend



Als mkb-organisatie staat u voor uiteenlopende uitdagingen. U wilt de productiviteit van uw medewerkers vergroten en de winstgevendheid van uw organisatie stimuleren. Tegelijkertijd stelt u zich als doel om kosten terug te dringen. Dit lijkt een onmogelijke zaak, maar is het echter niet. Met een convergente infrastructuur voor vaste én mobiele communicatie slaat u meer vliegen in één klap.

Spraak (zowel vast als mobiel) is de meest gebruikte applicatie in nagenoeg ieder bedrijf. Niet voor niets is dit de meest kostbare. De IT- en telefonie-infrastructuur drukken flink op de budgetten. Reden voor Cisco en Nokia om de handen ineen te slaan en gezamenlijk een totaaloplossing te leveren voor convergente spraak- en datacommunicatie.

Bereikbaar via één nummer

Met Nokia IntelliSync Call Connect for Cisco vergroot u de mobiliteit van uw medewerkers op een gecontroleerde en veilige manier. U integreert mobiele telefoons eenvoudig met uw bestaande netwerk en backoffice-systemen. Medewerkers zijn hierdoor altijd en overal via één nummer bereikbaar: op kantoor, thuis én onderweg. Bovendien hebben ze vanaf iedere locatie toegang tot de functies die hun kantoortelefoon ook biedt en zijn voicemails via de pc af te luisteren en te beheren.

Het resultaat? Lagere kosten voor mobiele communicatie, grotere productiviteit en betere samenwerking tussen uw medewerkers, klanten en partners.

Evenement voor gebundelde vaste en mobiele communicatie

Wilt u ervaren hoe u met de gezamenlijke oplossing van Cisco en Nokia de eerste stap zet naar een nieuwe communicatietoekomst?

Dan mag u het evenement 'Get connected with WiFi' van TeleSpectrum, leverancier van oplossingen voor data en telecommunicatie, niet missen. Op 12 september 2007 brengen we u in Kasteel Woerden in één ochtend volledig op de hoogte van de voordelen van een infrastructuur die vaste en mobiele telefonie combineert.

Wat kunt u op 12 september verwachten? Een informatieve ochtend, waarin Cisco de trends op het gebied van Unified Communications (gebundelde vaste en mobiele communicatie) uit de doeken doet. Daarnaast schetst Nokia de marktontwikkelingen op dit vlak en legt TeleSpectrum uit wat u kunt bereiken door vaste en mobiele telefonie te combineren. De ochtend wordt afgesloten met een demonstratie van de Cisco/Nokia-oplossing.

Wilt u zich inschrijven voor dit kosteloze evenement? Kijk dan op www.telespectrum.nl.

Get
Connected
with WiFi

•
Ontbijtsessie
12 september
Kasteel
Woerden

Schrijf u in op
www.telespectrum.nl



Seminar Vast & Mobiel



Het belang van gecombineerde infrastructures voor telefonie, data en video wordt ook in het MKB steeds groter. Denk bijvoorbeeld maar aan cameratoezicht. Of aan het verwerken van bestellingen. In het MKB zijn dat zaken die vroeger heel traditioneel werden geregeld (aparte circuits, veel papier, fax) maar die tegenwoordig met zeer hoogwaardige apparatuur worden afgehandeld. En ook de communicatie en gegevensverwerking tussen verschillende zaken binnen een

keten of zelfs binnen een branche verlopen meer en meer via gecombineerde netwerken.

Ook in mijn directe omgeving zie ik dat er in het MKB een grote markt is voor dergelijke oplossingen. Mijn zwager bijvoorbeeld, is opticien. Waar vroeger meetgegevens uit apparatuur handmatig werden verwerkt, met de nodige kans op fouten, is het tegenwoordig mogelijk om die gegevens direct vanuit de meetapparatuur naar de leverancier van de glazen en lenzen te sturen. Dat geeft natuurlijk een enorme efficiencyverbetering, zowel qua nauwkeurigheid als qua tijd. Of mijn broer, een arts. Recepten gaan direct vanuit zijn systeem naar de apotheek, en de onderliggende databases zijn veel beter beveiligd en vooral sneller en makkelijker te reproduceren dan vroeger. Cisco is al een paar jaar ontzettend hard bezig om technisch hoogwaardige producten voor het MKB te maken. De lancering van ons Smart Business Communication System is wat dat betreft

de meest recente kroon op het werk. Met zo'n geïntegreerd communicatiesysteem kunnen ondernemers sneller en effectiever werken en worden de bedrijfsrisico's verminderd. Bovendien is er relatief niet zo veel technologische kennis meer nodig om deze systemen te installeren en te beheren. En dat scheelt weer tijd en geld. En bij dit alles blijft natuurlijk het milieu een belangrijke rol spelen. Ik heb op deze plek al eens eerder benadrukt dat ons er veel aan gelegen is om op een duurzame manier te werken en duurzame producten te leveren. Niet voor niets hadden wij begin deze maand een belangrijk aandeel in de Week van Duurzaam Amsterdam. Onder het toezien van milieuminister Jacqueline Kramer en burgemeester van Amsterdam Job Cohen hebben we, via een TelePresence-vergadering, contact gelegd met New York om te laten zien wat Cisco doet om duurzaam ondernemen mogelijk te maken. Andere aspecten die aan de orde kwamen, zijn 'slimmere gebouwen' waarin sensors en netwerken samenwerken om zuiniger met energie om te gaan door verwarmingen en licht automatisch uit te schakelen of juist warmte van servers te gebruiken om gebouwen te verwarmen. En natuurlijk het 'groener' maken van datacenters door consolidatie en virtualisatie.

Al deze oplossingen zijn ook voor MKB-ers zeer geschikt, niet in de laatste plaats omdat ze uiteindelijk geld opleveren. Want juist in het MKB zijn ondernemers zich door de schaalgroottes waarop ze opereren bewust van iedere cent die binnenkomt of uitgegeven wordt. En dus ook van iedere besparing!

COKS STOFFERS,
ALGEMEEN DIRECTEUR CISCO NEDERLAND

COLOFON

PROJECTLEIDING:	Liesbeth Boschloo (Cisco) Wiegert van Dijk
REDACTIE:	Désirée Crommelin Mirjam Hulsbos Ruben Acohen Gijs Hillenius Teus Molenaar René Rippen Koen Stegeman (KINXX)
FOTOGRAFIE:	Ruud Jonkers, Bas de Meijer
VORMGEVING:	Ingrid Sijmons
DRUK:	Thieme, MediaCenter Nijmegen
UITGEVER:	VNU Business Publications Tailor Made, Ceylonpoort 5-25, 2037 EA Haarlem Tel.: 06-538 17 644
OPDRACHTGEVER:	Cisco Haarlerbergpark Haarlerbergweg 13 -19, 1101 CH Amsterdam Tel: 0800 0200 791, Fax: 020 357 12 00 Web: www.cisco.nl

ABONNEMENTEN Een abonnement op Cisco Magazine is kosteloos. De elektronische versie van Cisco Magazine vindt u op onze website: www.cisco.nl/ciscomagazine
AANMELDEN U kunt zich aanmelden voor Cisco Magazine via onze website: www.cisco.nl/ciscomagazine-aanmelden
AFMELDEN U kunt zich afmelden voor Cisco Magazine via onze website: www.cisco.nl/ciscomagazine-afmelden
Vragen Vragen of opmerkingen over Cisco Magazine kunt u doorgeven via e-mailadres: nl-marketing@external.cisco.com

ADVERTEERDERS

TELESPECTRUM	2
INTERNED SERVICES	9
TELE2 ZAKELIJK	14,15
INTERROUTE	21
DIMENSION DATA	27
CISCO	17, 28

VERANTWOORDING

 Copyright 2007 Cisco Systems Inc. Alle rechten voorbehouden. Overname en vermenigvuldiging van artikelen is niet toegestaan zonder voorafgaandelijke schriftelijke toestemming van Cisco Systems, Inc. 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, Inc en andere organisaties. Commentaar op deze uitgave: nl-marketing@external.cisco.com

INHOUD

INTERVIEW	4-6
Edzard Overbeek, VP Commercial, Strategic Planning & Operations	
10 VRAGEN AAN	7
Thomas Becher, TomTom WORK	
MARKETWATCH	8
PRAKTIJK	10-17
Rembrandt Fusies en Overnames • Stage 64 Ladies Wear • Stichting Sekondant • Pels Rijcken & Drooglever Fortuijn • Van de Water Groep	
INTERVIEWS	
Groen goed voor business	13
Gemeente Maastricht draadloos	18
Glasvezel in Amsterdam	19
7 TIPS VOOR SUCCES	20
TECHTALK	22-24
Presence Server • IP Contact Center • UC 500-serie	
LINKSYS	25
VRAAG VAN HET KWARTAAL	26

Cisco's Edzard Overbeek volgt veranderingen MKB op de voet

'ICT moet kunnen meegroeien'

Drie jaar geleden startte Cisco een groot offensief om het MKB-segment te veroveren. "En hoewel we daar al grote vorderingen in gemaakt hebben, houden wij een onverminderde focus op dit segment," stelt Edzard Overbeek, Vice-President Commercial, Strategic Planning & Operations bij Cisco. "Juist dit segment is voortdurend onderhevig aan veranderingen. Wij moeten continu in staat zijn om op die veranderingen in te spelen."

Drie jaar geleden was het MKB opeens het mikpunt van alle grote leveranciers. Iedereen vocht om de gunst van de 'kleine' ondernemers. Het MKB-zwembad lag daardoor binnen de korste keren boordevol met leveranciers die over en langs elkaar heen buitelden, het liefst met een zo groot mogelijk plons vanaf de hoge duikplank. Inmiddels is het iets rustiger geworden in het zwembad. Sommige leveranciers bleken niet over de benodigde zwemvaardigheden te beschikken. Tijd om Edzard Overbeek, bij Cisco als Vice-President verantwoordelijk voor het MKB-segment, eens te laten uitleggen wat er momenteel speelt in het MKB en hoe Cisco daar mee omgaat. Zijn eerste reactie spreekt boekdelen: "Er zijn nog steeds veel partijen aan het poedelen in een hoekje van dat zwembad, maar er zijn nog maar weinig clubs die echt baantjes trekken, wedstrijd zwemmen."

MARKT

Edzard Overbeek schetst de situatie zoals hij die op dit moment ziet in het MKB-segment: "Wij zien heel duidelijk dat het MKB enorm aan het veranderen is. Er zijn eigenlijk drie grote dynamieken zichtbaar. Ten eerste heeft de traditionele tussenhandelaar, die vanuit de leverancier doorlevert naar de eindgebruiker, er verschillende nieuwe concurrentievormen bij gekregen. Dat zijn bijvoorbeeld webshops en andere e-handeloplossingen of fabrikanten die hun producten rechtstreeks aan de eindgebruiker leveren. Daarnaast zijn er ook branchevreemde concurrenten opgedoken. Zeker op ICT-vlak, waar alles convergeert, zijn partijen die vroeger geen concurrent waren nu opeens wel concurrent. De supermarkt die ICT-producten verkoopt, maar ook outlets. Een traditionele data-reseller moet opeens met een voice- of storage-reseller concurreren. Er is dus enorm veel gaande in die tussenhandel." Naast deze beweging ziet Overbeek ook een tweede verandering: "De eindgebruiker zelf is ongelofelijk veranderd. De vraag die een eindgebruiker vroeger aan de winkelier of tussenhandelaar stelde, wordt nu via andere kanalen ingevuld. De eindgebruiker kan zelf zoeken op het web, hij kan naar partijen stappen, met een veel hoger kennisniveau, en er zijn helpdesks van leveranciers. De hele functie van de tussenhandel staat onder druk. Dat gebeurt overal omdat alle bedrijfsmodellen aan het veranderen zijn. Maar het is wel een fundamentele verandering."

Als laatste aspect dat het MKB momenteel parten speelt, noemt hij de snelheid waarmee op dit moment technologie en bedrijfsmodellen veranderen: "Opvallend is dat hierdoor bij de ondernemers een negatieve houding ontstaat tegenover de

invoering van nieuwe technologie; ICT is immers traditioneel een kostenpost.

Zo'n ondernemer gaat dus zitten wachten, want als hij nu investeert is de technologie over zes maanden al weer verouderd. Hij doet dus maar helemaal niets. Zo'n situatie was er een paar jaar geleden ook, en door eenzelfde houding destijds is het MKB technologisch gezien wat op achterstand gekomen ten opzichte van de rest van het bedrijfsleven. Ze wisten niet goed wat ze met websites aan moesten, ze wisten niet goed hoe ze nieuwe technologie moesten toepassen. Gelukkig is dat aan het veranderen, maar het gevaar ligt nog steeds op de loer."

OPLOSSINGEN

Met alleen de wetenschap wat de problemen zijn waar het MKB mee te maken heeft, zijn die problemen natuurlijk niet opgelost. Overbeek:

RIJUD JONKERS FOTOGRAFIE





EDZARD OVERBEEK

Edzard Overbeek (40) is als Vice-President Commercial bij Cisco verantwoordelijk voor het MKB-segment in Europa. Sinds vier maanden is hij ook verantwoordelijk voor Operations en Strategic Planning in Europa. Overbeek werkt sinds juli 2000 bij Cisco. Hij werd toen aangesteld als Algemeen Directeur voor Nederland. Voordat hij naar Cisco kwam, was hij zelf als ondernemer actief bij ICT-distributeurs A-line en Amtron, onderdelen van de Copaco Group. Daarvoor werkte hij als Business Unit Manager PC, Server en Netwerkproducten bij Siemens Nixdorf. Hij heeft een MBA behaald aan de Universiteit van Bradford.

“Middels de grote aankondiging drie jaar geleden zijn wij natuurlijk een verplichting aangegaan. Wie A zegt moet ook B zeggen. We hebben aangekondigd dat we flink wat geld zouden gaan investeren in het maken van maatoplossingen voor het MKB. Daar is in die tussenliggende periode enorm veel gebeurd. We zijn eerst gaan praten met de eindgebruikers van het MKB. Waar zijn zij naar op zoek? Welke producten, systemen en oplossingen hebben ze nodig? Wat hebben ze nodig qua integratie en consultancy? Daaruit hebben we een profiel gebouwd waarmee we de eindgebruikers beter kunnen classificeren. Op basis van dat profiel zijn we veel beter in staat om de behoefte te bepalen en die te vertalen naar producten en systemen. We hebben vervolgens een groot aantal nieuwe producten gebouwd voor het MKB. In het begin

waren dat nog oplossingen die afgeleid werden van producten voor de midden- en grootzakelijke markt. Call Manager Express is daar een mooi voorbeeld van. En recentelijk hebben we dan de speciaal voor het MKB ontwikkelde Smart Business Communicator gelanceerd. Daarmee komen we in een markt waarin prijs ook een belangrijke rol speelt. Als je echter goed luistert naar MKB-klienten, dan telt ook daar altijd de oplossing. Maar met een prijscomponent.”

KLANTTYPEN

Overbeek legt uit wat grofweg de vier klanttypen zijn waarin Cisco de eindgebruikers classificeert: “Ik spreek een beetje generaliserend, maar dat is goed bedoeld. Het is onmogelijk om voor iedere klant een maatwerkoplossing te bouwen; met deze classificatie kunnen we 90 procent van de behoeften bij die eindgebruikers in kaart brengen. De klanten zijn te verdelen over twee assen. Langs de ene as liggen de klanten waar het netwerk een kernfunctie heeft (het netwerk is strategisch bepalend voor het succes van dat bedrijf: alles verloopt op of over het netwerk om schaalvoordeel, snelheid en optimale integratie en productiviteitsverbetering te bewerkstelligen) tot bedrijven waar het netwerk een contextfunctie heeft (klanten die wel verbinding willen hebben maar waarbij dat geen bedrijfskritieke oplossing is). Langs de andere as liggen klanten die zeer prijsgevoelig zijn tot klanten die veel op zoek naar hulp en ondersteuning zijn. Daarmee krijg je een goed beeld van de Nederlandse, maar ook de Europese, MKB-klant.”

► **ÉÉN PROTOCOL**

Een belangrijke kwestie eis in het MKB-segment is dat ICT in staat moet zijn om mee te groeien met het bedrijf. Overbeek: "Het aankopen van een router of switch als los product wordt een lastig verhaal. Als je in een later stadium bijvoorbeeld IP-telefonie, Unified Communications of opslag en beveiliging wilt kunnen toevoegen, dan gaat het heel veel tijd, energie maar vooral geld kosten om dat fatsoenlijk te integreren. En daar hebben die ondernemers helemaal geen zin in. Zij willen later alles als een soort Lego kunnen toevoe-

'Concurrentieverschuivingen, eigenwijze eindgebruikers en veranderingen van bedrijfsmodellen spelen het MKB parten'

gen. Zonder grote migraties. Met de ontwikkeling van Smart Business Communication System, hebben we een volledig 'end to end' product gebouwd waarin dat allemaal al geïntegreerd is. Je begint met acht poorten switching, en kunt opschalen naar zestien of zelfs achtenveertig. Spraak, beveiliging, draadloos, het is allemaal mogelijk. Het groeit dus mee met het bedrijf."

PARTNERS

In de strategie van Cisco spelen partners een cruciale rol, zeker in het MKB-segment. Klanten hebben allemaal een unieke behoefte, en willen ook als zodanig behandeld worden.

Overbeek: "Vanuit het grootzakelijke segment weten wij natuurlijk heel goed wat de vragen zijn die bij deze kleine grote ondernemers spelen. Juist door ons partnerkanaal goed op te leiden en te ondersteunen kunnen we de enorme variëteit in het MKB-segment toch goed bedienen. In Europa zijn we drie jaar geleden begonnen met het MKB Select-programma voor partners, en dat is inmiddels wereldwijd bij Cisco doorgevoerd. Partners kunnen zich dus volledig concentreren en certificeren op MKB-gebied. Dat garandeert de klant dat hij te maken heeft met een partner die volledig getraind is in Cisco-producten, kennis heeft van het hele assortiment van Cisco en 24x7 dienstverlening kan leveren."

Een probleem blijft echter de marge die partners 'opeten'. Zoals Overbeek eerder schetste wordt de eindgebruiker steeds eigenwijzer, en zeker bij een productofferte is een lagere prijs binnen tien seconden gevonden op internet. "Ons reseller-bestand is daarom ook aan het veranderen, of beter gezegd aan het polariseren. Enerzijds met partners die zeer hoogwaardige oplossingen leveren en anderzijds met partners die puur in de volumes duiken met webshops en dergelijke. De vraag is natuurlijk waar dat gaat eindigen; het antwoord daarop weet niemand. Wat ik wel zie gebeuren is dat er convergentie komt tussen retail en volume-VAR's, en dat de resellers met veel kennis een cruciale rol gaan spelen."

PERSOONLIJK

Er is Cisco veel aan gelegen om het contact met die MKB-klant zo persoonlijk mogelijk te houden. Zo zit Edzard Overbeek zelf iedere drie maanden op Europees niveau met een aantal klanten en partners uit het



RUBIJD JONKERS FOTOGRAFIE

"Met MKB-ers praat ik als ondernemers onder elkaar."

segment om tafel om te horen wat er speelt. "Eén of twee keer per kwartaal heb ik dus een bijeenkomst met groepen van dertig tot vijftig man die in verschillende landen de eindgebruikers en partners in het MKB-segment vertegenwoordigen. We hanteren een simpele agenda: eerst koffie, dan geef ik een korte update over Cisco - waar staan we en waar gaan we we naar toe - en vervolgens behandelen we hun vragen en onderwerpen. Zo kunnen wij snel en helder feedback geven aan onze eigen business units. Op basis daarvan ontwikkelen we dan nieuwe producten. Een heel directe lijn dus. Dan loop je ook wel eens tegen zaken aan die niet goed gaan. Maar dat is de enige manier waarop je je organisatie scherp kunt houden."

Als oud-ondernemer kan Overbeek zich

goed inleven in de problemen van het midden- en kleinbedrijf: "Ik heb in het verleden bij A-line en Amtron gezeten. Dat was eigenlijk ook gewoon MKB. Mijn ervaringen uit die tijd neem ik mee in de gesprekken met de ondernemers van nu. Ik merk dat ze mij ook echt zien als een collega-ondernemer, en dat praat makkelijk. Ik ga dan vaak zo ver mogelijk van mijn huidige functie af staan, en echt met hen praten. Heel veel tijd spendeer ik aan de verandering van bedrijfsmodellen, aan klantveranderingen, aan sociaal-demografische veranderingen. Wat gebeurt er met de wereldeconomie? Is China echt zo belangrijk? Dat zijn vragen die ook bij MKB-ers spelen; samen met hen bespreek ik de impact daarvan. Dat is leerzaam voor hen, maar zeker ook voor ons." ■

Thomas Becher – TomTom WORK

In deze rubriek stellen we een aantal uiteenlopende vragen aan een ICT-professional. Cisco Magazine spreekt met Thomas Becher (42), commercieel directeur van TomTom WORK. Deze divisie van TomTom biedt tracking-, tracing- en fleetmanagement-oplossingen voor de zakelijke markt, gecombineerd met navigatie- en communicatieproducten en –diensten. Becher werkt sinds augustus 2005 bij TomTom nadat deze het mede door hem opgerichte Duitse Datafactory had overgenomen .

1 Wat is aantrekkelijk aan het werken bij TomTom?

Vooraf het internationale karakter trekt mij aan. Ik vind het boeiend te werken met mensen die verschillende culturele achtergronden hebben. We hebben een jong team; mensen met een open geest. Zij zijn er trots op bij dit bedrijf te werken. Iedereen gaat er vol tegenaan om de groei te beheersen en marktleider te blijven.

2 Waarom heeft u de studie elektrotechniek/cybernetica gedaan?

Ik heb altijd al een brede interesse gehad in techniek, en vooral robotica. Toen ik zestien, zeventien jaar was heb ik zelf een pc gebouwd. Daar leer je heel veel van. In die tijd kon je die niet zomaar in een winkel kopen.

3 Heeft u nog iets aan die studie in de huidige baan?

Maar zeker. Ik mag dan nu wel een commerciële baan hebben, het is altijd goed om verstand te hebben van elektronica. Mijn vierjarige opleiding was trouwens vrij breed. Ik kan bijvoorbeeld goed inschatten hoeveel tijd onze ontwikkelafdeling nodig heeft voor een bepaalde opdracht, zodat ik onze klanten en partners goed kan inlichten.

4 Wat is uw favoriete hobby?

Langeafstandlopen. Ik heb bijvoorbeeld een keer de marathon van New York gedaan. Ik heb niet zoveel tijd om te rennen, maar ik combineer werk en plezier. Terwijl ik hardloopt, denk ik na, kom ik op nieuwe ideeën.

5 Hoe ziet de vakantie eruit?

Met mijn vrouw en dochter (10) gaan we altijd kamperen, met de caravan erop uit in Europa. Voor kinderen is dat leuk, want ze ontmoeten er altijd andere kinderen. Zelf vind ik het prettig in de natuur te zijn, zodat ik kan hardlopen. En op een kampeerterrein ben je vrij te komen en gaan wanneer je wilt.

6 Wanneer heeft elke professionele chauffeur een navigatiesysteem?

Binnenkort! Maar het gaat niet alleen om het navigatiesysteem, het gaat ook om de mogelijkheid onderweg relevante informatie uit te wisselen. Wij noemen dat 'connected navigation'. En dat is precies wat we aanbieden met TomTom WORK. Het gaat wel even duren voordat iedereen die voorzieningen heeft.

7 Staat Nederland open voor uw boodschap?

Nederland heeft een sterke transportsector en ik moet zeggen dat het in Europa voorop loopt, samen met het Verenigd Koninkrijk, in



de acceptatie van dergelijke systemen. De vervoerders weten welke voordelen ze eraan hebben. Wij benadrukken trouwens dat 'connected navigation' niet is bedoeld om de chauffeur steeds te controleren, maar juist om zijn werk makkelijker en leuker te maken.

8 Waar woont u?

In een klein dorpje vlakbij Leipzig. Dat vind ik ideaal: in de buurt van een grote, levendige stad, met de geneugten van het platteland. Bovendien wonen mijn familie en vrienden ook in of in de buurt van Leipzig. Ik werk afwisselend op het kantoor in Leipzig en in Amsterdam.

9 Van welke muziek houdt u?

Wat dat betreft heb ik een heel brede interesse. Er is niet iets wat er speciaal uitspringt. Ik houd van een goede blues, of van gitaargroepen. Maar het hangt echt van de omstandigheid af welke muziek ik op dat moment prettig vind.

10 Wat vindt u het meest interessante boek?

Een klein boekje dat onze dochter Anja pas heeft geschreven over hoe zij de wereld ziet. Dat heeft ze uit eigen beweging gedaan. Geen literatuur, niet in de winkel, maar wel het mooiste boek. ■

DIEFSTAL BAART BEVEILIGINGS-MANAGER ZORGEN

Virussen en hack-pogingen zijn niet langer het grootste zorgenkindje van beveiligingsmanagers. Bij 38 procent van deze managers staat diefstal van gegevens nu met stip op één, op de voet gevolgd door de eis om te voldoen aan wet- en regelgeving.

Een onderzoek van het bureau Vanson Bourne in opdracht van Cisco toont dit aan. Ruim honderd beveiligingsprofessionals (IT-directeuren, CIO's, e.a.) van bedrijven met duizend werknemers of meer zijn in maart 2007 ondervraagd over hun beveiligingsomgeving. Slechts 27 procent van de ondervraagden noemt computervirussen als grootste bedreiging. Een jaar geleden was dit nog 55 procent.

Eenzelfde ontwikkeling laat de zorg om ongeautoriseerde toegang tot het netwerk zien. Vorig jaar had de helft van de beveiligingsmanagers hier nog slapeloze nachten van, dit jaar nog slechts een derde. Geen enkele respondent gaf overigens aan zich in grote mate zorgen te maken over de beveiliging van de VoIP-omgeving. Voor de helft van de beveiligingsspecialisten is beveiliging echter wel een belangrijk aandachtspunt bij de implementatie van IP-communicatie-oplossingen.

VOORUITGANG

Tweederde van de ondervraagden (60 procent) vindt de eigen organisatie veiliger dan een jaar geleden. Niet minder dan 43 procent van de IT-specialisten zegt zich echter meer zorgen te maken dan voorheen over interne bedreigingen, zoals het stelen van intellectueel eigendom en het doorspelen van vertrouwelijke gegevens. Opvallend is dat deze specialisten bij de directie weinig gehoor vinden voor hun problematiek. Slechts de helft van de respondenten geeft aan dat informatiebeveiliging ook op de prioriteitenlijst staat van de algemeen directeur. ■



CISCO WINT PATENTENRACE

Cisco is de grootste innovator in de telecomindustrie. In de top-10 die The Patent Board jaarlijks samenstelt, wordt Cisco gevolgd door AT&T, Motorola, Nokia en Alcatel/Lucent.

Een onderzoek in mei 2007 van The Patent Board, waarin kwalitatief en kwantitatief wordt gekeken naar de registratie van patenten in specifieke sectoren, laat zien dat Cisco 's werelds grootste bron van innovatie is in de telecomsector. Kwantitatief was Alcatel, door de overname van Lucent lichtelijk in het voordeel (896 patenten tegenover 730 van Cisco) maar volgens The Patent Board gaat het niet alleen om de aantallen: "De kwaliteit, de wetenschappelijke sterkte en de impact van de patenten op de industrie worden gecombineerd in een totaalscore voor technologische sterkte."

Die factoren opgeteld zetten Cisco met een technologische sterkte van 1892 op de eerste plek. Alcatel Lucent scoort 1271. Opvallend, omdat Alcatel vorig jaar nog (zonder Lucent) op het hoogste podium prijkte.

"Cisco had in 2006 vooral veel profijt van de overname van Scientific Atlanta," zegt Eric Gillespie, COO van The Patent Board. "Scientific Atlanta is leidend in set-top-box-technologie voor de kabel en heeft een flink portfolio patenten in dit segment." Cisco scoorde niet alleen hoog op het gebied van technologische sterkte, maar ook wat betreft impact op de industrie. Deze waarde wordt bepaald door te kijken hoe vaak anderen deze patenten gebruiken. ■

BREEDBAND IN 70 PROCENT HUISHOUDENS

In 2006 bereikte het aantal breedbandgebruikers in Nederland een mijlpaal: 5 miljoen. De markt groeide in het vierde kwartaal met 4,7 procent. In totaal bedroeg de groei in dat jaar 21,5 procent.

Onderzoeksbureau Telecompaper stelt dat met deze groei de penetratie van breedband toenam tot 70,8 procent van de huishoudens. In 2005 was dat nog 58,5 procent met 4,15 miljoen aansluitingen. Van elke honderd inwoners in Nederland hebben er nu bijna 31 een breedbandaansluiting. Vooral de ADSL-Internet Service Providers (ISP's) groeiden flink in het vierde kwartaal. Van elke vijf breedbandaansluitingen lopen er drie via een ADSL ISP, en twee via de kabeloperators. KPN zag het marktaandeel verder stijgen naar maar liefst 40,5 procent, mede door de levering van Direct ADSL. @Home is nog steeds de grootste ISP in Nederland met maar liefst 565.300 klanten.

Volgens Telecompaper blijft de Nederlandse breedband markt verder groeien in 2007 met gemiddeld 3 procent per kwartaal. Dat betekent dat er eind 2007 ongeveer 5,6 miljoen aansluitingen zullen zijn. Kamiel Albrecht, onderzoeker van Telecompaper: "De

Nederlandse breedbandmarkt bereikt langzamerhand zijn verzadigingspunt. Maar door VoIP en steeds lagere prijzen voor breedbandabonnementen zullen er toch nog wel wat dial up-klanten verleid worden over te stappen."

Ook de mobiele-communicatiemarkt groeide in 2006 verder. Met een totaal van 6,04 miljard euro aan service-inkomsten van de gezamenlijke operators groeide deze markt met 2 procent ten opzichte van 2005, ondanks een slecht laatste kwartaal. Telecompaper schat dat het totaal aantal mobiele klanten in 2006 17,95 miljoen was. Dat betekent dat de penetratiegraad een ongelooflijke 110 procent bedraagt. In 2007 en 2008 zal de omzet in de mobiele-communicatiemarkt slechts licht groeien, hoewel het aantal gebruikers verder zal toenemen. ■



Waarom zetten
we dure
auto's
op straat

en
rommel
in de
garage?



En waarom bewaart u het meest kostbare van uw bedrijf, uw informatie, op de meest kwetsbare plek, namelijk in het bedrijf zelf?

Dat is niet zo logisch. Want, wat gebeurt er met uw kostbare data in geval van stroomuitval, virussen, kapotte hardware of het wegvallen van uw systeembeheer? Moet u daar niet aan denken? Laat ons dat dan doen. Zet uw informatie veilig op een server in één van de datacentra van IS Interned Services. Dan zorgen wij voor het onderhoud en de security. En voor uw gemoedsrust. Kijk op is.nl of bel **0299 476 185**.



De experts achter de schermen. IS Interned Services is één van de drie Microsoft Gold gecertificeerde Internet Service Providers.

Kleine en middelgrote bedrijven zijn al jarenlang de grote banenmotor van de Nederlandse economie. Veel minder dan hun collega's in de VS maken ze daarbij gebruik van ICT-technologie, enkele uitzonderingen daargelaten. Drie van die uitzonderingen tonen hoe met videovergaderen, pinnen via IP en flexibele werkplekken thuis en op kantoor een voorsprong op de concurrentie is te behalen.

Videovergaderen, telefoneren en pinnen via IP leveren winst qua

DRIE IT-SPITSEN VAN



BAS FOTOGRAFIE

Gerard Snippe

Rembrandt Fusies en Overnames, dochter van de Rabobank Groep, zet Unified Communications van Cisco onder meer in als methode om de files de baas te worden. ICT-manager Gerard Snippe: "Eén keer in de maand hebben we op vrijdag kantoor-overleg tussen de vestigingen in Amsterdam en Rotterdam.

Onze medewerkers zullen die dag aan niet veel anders toekomen, vermoed ik en dat kan eigenlijk niet." De oplossing die Snippe binnenkort in de strijd gooit, heet videovergaderen (videoconferencing).

Intensief contact tussen medewerkers onderling en met de klanten is essentieel voor het terrein van dienstverlening waarop 'zijn' onderneming zich richt. Rembrandt Fusies en Overnames houdt zich bezig met de advisering en begeleiding bij de aankoop of verkoop van ondernemingen. De adviseurs van de Rabo-dochter stellen een waardering (waardebepaling) op van de betreffende onderneming en gaan op zoek naar geïnteresseerde partijen. Rembrandt werkt vooral voor middelgrote en kleine familiebedrijven in heel Nederland.

Rembrandt groeit snel, vertelt Snippe, en veel gelegenheid om tijd te verspillen in files heeft het bedrijf dan ook niet. Videovergaderen lijkt een uitkomst te bieden. "De beeldschermen hangen al, we zijn nu de camera-hardware aan het uitzoeken. Binnen twee maanden willen we het draaiend hebben, ook in onze nieuw te openen vestiging in Eindhoven. Dan kunnen we videovergaderen met alle vestigingen van Rembrandt, en wellicht in de toekomst ook met onze klanten."

Videovergaderen bestrijdt tijdverlies door files

Maar dat is fase drie van de implementatie van Unified Communications, zegt Snippe. Eerst zijn er andere zaken aan de orde: 'bellen en gebeld kunnen worden'. Als we hem spreken, is Rembrandt net verhuisd naar een ander gebouw in Amsterdam waar een Cisco CallManager-systeem de functie van de PABX-centrale uit het oude pand heeft overgenomen. "Geholpen door onze partner Digacom zijn we Voice-over-IP (VoIP) stap voor stap aan het

REMBRANDT FUSIES EN OVERNAMES

Aantal werknemers: 25-30

Doelgroep: Middelgrote en kleine familiebedrijven in Nederland

Soort product: Adviesdiensten bij fusies en overnames

Vraagstuk: Koppelen van meerdere vestigingen, schaalbare oplossing, calamiteitsbestendige serverarchitectuur in datacenter

Oplossing: Full suite Unified

Communications

Partner: Digacom

tijd en beheer

HET MKB

introduceren, te beginnen met de vaste telefoons. De 25 werkplekken in Amsterdam zijn nu net een week over op internettelefonie, en dat is over het algemeen goed gegaan. Onze vestiging in Rotterdam is ook overgegaan met tien werkplekken.”

COMPUTER/TELEFONIE-INTEGRATIE

“De tweede fase van het traject loopt al. “Dat gaat om een CTI-koppeling (Computer Telephony Integration) van de database van ons CRM-systeem aan de CallManager. Vanuit de CRM-software kunnen we dan direct bellen door op een knop te klikken en bij een binnenkomend gesprek wordt automatisch de klantenkaart van de bellende klant op het scherm getoond.”

Naast de koppeling met de klantendatabase wordt dan ook de presence server-software geïnstalleerd. Daarmee krijgt elke medewerker een overzicht van alle collega's die on-line zijn en waarmee hij korte chat-berichten kan uitwisselen, een veel gebruikt communicatiemiddel als de projectleden zich op verschillende locaties bevinden. Tot slot gaat Gerard Snippe na de vaste telefoons ook een dertigtal mobiele telefoons in het VoIP-netwerk opnemen, zowel in Amsterdam als in Rotterdam.

“Daarvoor gaan we Nokia-telefoons uit de E-serie gebruiken. Dan krijgt elke medewerker één nummer waarop hij gebeld wordt. Binnen het bereik van ons netwerk wordt de Nokia dan gewoon een bedrijfstoestel. Dat inloggen zie ik het liefst automatisch gebeuren; of dat al meteen zal lukken, is nog niet zeker. Maar automatisch of met de hand: het gesprek moet natuurlijk wel gewoon door kunnen lopen als je het gebouw in- of uitloopt.”

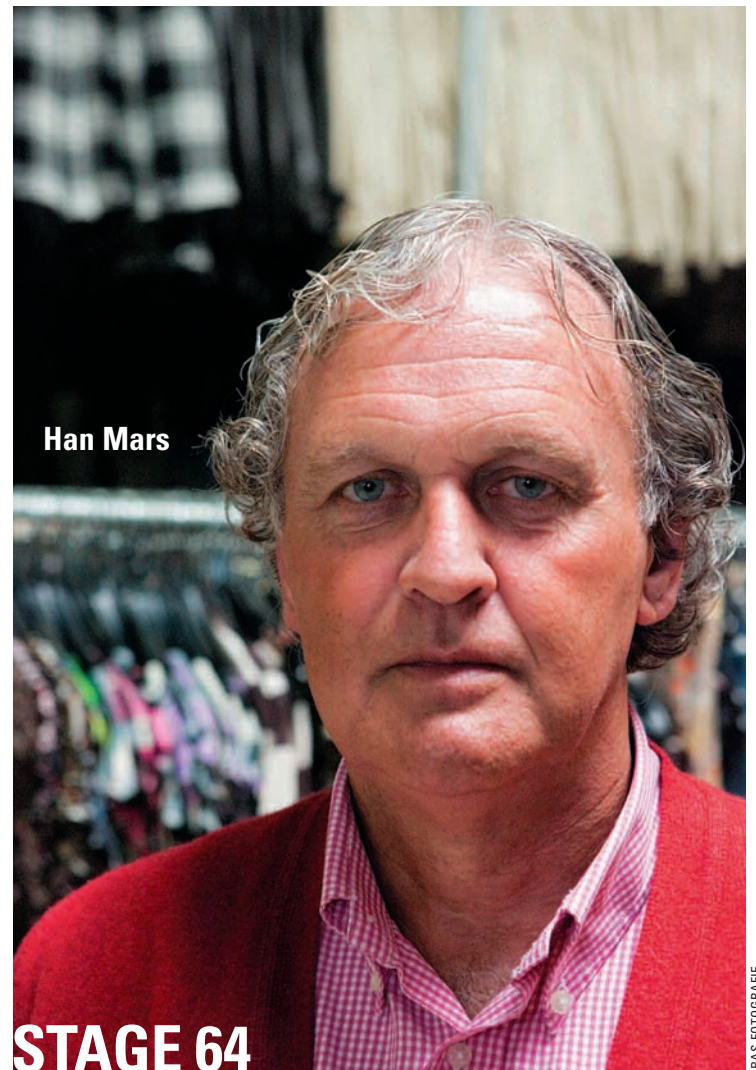
En dan bereikt Snippe datgene waarvoor hij met Cisco in zee is gegaan: geïntegreerde communicatie van spraak, beeld, videovergaderen, instant messaging en het delen van documenten. “De medewerkers zijn bovendien thuis op hetzelfde nummer als op kantoor bereikbaar. Nog een voordeel: de CallManager-server staat in een datacenter. Dus we kunnen nieuwe vestigingen snel aansluiten, met hun eigen netnummer. Want via een 020-nummer bellen, dat doet een Rotterdammer niet graag!” De grijns in de stem van Gerard Snippe is onmiskenbaar.

PINNEN VIA IP

Ook zonder een fusie of overname biedt IP-telefonie (waarbij telefoongesprekken verlopen via een netwerk gebaseerd op het Internet Protocol) fikse voordelen voor een MKB-bedrijf. Office Manager Han Mars van damesmodebedrijf Stage 64 Ladies Wear heeft er niet lang op hoeven te wachten, met zijn nieuwe netwerk tussen de tien vaste vestigingen van de onderneming. “Telefonie, pinnen en dataverkeer zijn veel en veel goedkoper dan vroeger. De verbindingen zijn hoegenaamd storingsvrij en het pinnen gaat voor onze klanten zeker drie keer zo snel. Een sterk punt voor onze verkoopsters is dat simpelheid troef is met internetbellen.”

Faxen via ISDN en e-mail via langzame ADSL-verbindingen: dat was tot voor kort de slagader tussen het hart van Stage 64 op het hoofdkantoor in Halfweg, het woonhuis van de eigenaar/directeur en acht vaste winkels in Maastricht (2), Breda, Utrecht, Haarlem en Amsterdam (3). Nu bellen alle locaties met VoIP vanaf vier vaste Cisco-telefoon toestellen plus een (mobiele) telefoon van de Nokia E-serie met de 'skinny client'-software van Nokia en Cisco. “Die opzet bevalt ons uitstekend. De Nokia-telefoon houdt zich zo voortreffelijk in het gebruik dat we overwegen om onze vijf medewerkers die de gang van zaken controleren op de vestigingen, ook met zo'n telefoon uit te rusten,” vertelt Mars.

Partner Sinew is begin van dit jaar begonnen met de aanleg van het netwerk bij



Han Mars

STAGE 64

Stage 64. In een paar weken was het gepiept. Mars is erg tevreden over de kwaliteit van het werk van zijn partner uit Montfoort. “Het zijn goeie jongens.” In Halfweg ligt een vast Local Area Network (LAN) met draadloos netwerk voor de mobiele apparatuur; elk van de acht winkels overal in Nederland heeft de beschikking over een vaste VoIP-telefoon plus een pinautomaat die over hetzelfde netwerk loopt.

RAZENDSNEL EN PROBLEEMLOOS

Pinnen via IP, hoe werkt dat? “We hebben nieuwe kastjes gekregen via Banksys. Die hangen aan de internetverbinding en beschikken daarnaast over intern geheugen. Zodra de klant zijn betaalpas door het kastje haalt, wordt er een verbinding opgezet met Interpay via een ADSL-verbinding over het KPN-netwerk. De data komt bij Interpay en deze stuurt een automatische kopie van de betalingshandeling naar de Postbank. Binnen twee dagen hebben we een afschrift en ook een elektronische boeking die in het boekhoudsysteem wordt ►

STAGE 64 LADIES WEAR

Aantal werknemers: 67
Doelgroep: Dames van 20 – 50 jaar, maat 36 – 44
Soort product: Damesbovenkleding
Vraagstuk: Verouderde apparatuur en dure communicatie
Oplossing: IP-telefonie-oplossing van Cisco, met pinnen over IP
Partner: Sinew

Vaste VoIP-telefoons plus een pinautomaat over hetzelfde netwerk

- ingelezen," zegt Han Mars. "Het gaat razendsnel en we hebben er geen moment problemen mee gehad." Stage 64 is niet zo te spreken over zijn voorraadsysteem. Mars: "Het is te uitgebreid en te ingewikkeld. We zijn er niet happy mee. We kijken momenteel met Sinew of we een simpeler systeem kunnen vinden dat makkelijker te bedienen valt. We moeten nu via mailverkeer ongelooflijk gedisciplineerd werken, anders gaat het mis. Voor ons toekomstige systeem kunnen we onze IP-verbindingen benutten; we hebben ADSL in de winkels en de pc's zijn er ook al." Naast de acht vaste winkels beschikt Stage 64 nog over gemiddeld vier tot vijf tijdelijke 'outlets'. "Die willen we het liefst mobiel verbinden; maar in onze vestigingen in Katwijk, Middelburg en Goes hebben we te maken met een slechte dekking. We hopen met mobiele telefonie en binnenkort wellicht draadloos pinnen gedurende een aantal maanden de outlet te kunnen draaien om vervolgens eenvoudig op een nieuwe locatie neer te strijken." Stage 64 draait op "een paar plootjes na" tot volle tevredenheid. "We moeten alleen nog even werken aan de nummerherkenning en aan blokgesprekken. Maar dat is dan ook alles."

'IP-TELEFONIE IS FLEXIBELE TELEFONIE'

"Flexibele werkplekken kunnen niet zonder flexibele communicatie. En alleen IP-telefonie is flexibele telefonie," zegt Rolf van Olst, hoofd ICT van de Stichting Sekondant, de shared service-organisatie van een drietal kennisinstellingen in Utrecht op het gebied van zorg en welzijn. Ze komen alle vier voort uit het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn en acht andere instellingen binnen deze sector, die op 1 januari ophielden te bestaan. "De instellingen wilden direct vanaf de start beginnen met een andere manier van werken."

Anders werken houdt in: flexibele werkplekken in open ruimtes, op andere bedrijfslocaties kunnen werken en ook thuis. De communicatie die daarbij hoort is een kolfje naar de hand van VoIP. Van Olst: "We hebben de afgelopen maanden dan ook bijna de complete infrastructuur vervangen. De oude PABX-centrale is uitgefaseerd. Het project is uitgevoerd door Inter Access. Alle apparatuur hebben we aangeschaft bij Cisco. Dat is immers de de-facto standaard, wat het ook betrekkelijk eenvoudig maakt kennis op de markt in te kopen. Het beheer doen we zelf."

Aan de keus voor internettelefonie lag een aantal overwegingen ten grondslag, zo vertelt Rolf van Olst. De voornaamste: het faciliteren van flexibel werken. "De medewerker logt in op een telefoon en heeft zijn vaste nummer beschikbaar. Met klassieke telefonie is dat niet of omslachtig op te lossen; dan blijf je eindeloos doorverbinden." Kostenbesparing is niet het hoofdmotief geweest bij de keus voor VoIP. "Een onderneming moet bij de overstap stevig herinvesteren, vooral in de telefoons. Maar de beheerkosten zullen op termijn zeker omlaag gaan." Universele bereikbaarheid onder één nummer (ook thuis) was wel een belangrijk argument.

VERBETERING VAN BEHEER

Van de ongeveer vierhonderd telefoons is de helft 'vast' en de helft draadloos. Waarom niet gelijk helemaal draadloos? "Het kostenniveau dwong ons daartoe. Bovendien vind ik mobiele telefoons nogal kwetsbaar en verdwijnen ze gemakkelijk. En vaste telefoons genieten de voorkeur bij veel medewerkers." Gedwongen door de opsplitsing in drie kennisinstellingen plus een shared service center heeft de ICT-afdeling een aantal

Rolf van Olst



BAS FOTOGRAFIE

STICHTING SEKONDANT

'Beheerkosten zullen op termijn zeker omlaag gaan'

maanden flink onder druk gestaan, aldus Van Olst. "In november viel het besluit, half december hadden we de meeste apparatuur in huis en op 21 januari was het eerste instituut in de lucht: thin clients geïnstalleerd, Citrix om de applicaties te draaien, alle data gemigreerd, VMWare-virtualisatie op de servers en de telefonie draaiend. Normaal zouden we het nooit allemaal tegelijk gedaan hebben, maar we moesten wel."

"Door de tijdsdruk kregen we de kans niet om de VoIP-installatie optimaal in te stellen met secretaresse-, afval- en groepsschakelingen. We hebben daaraan aardig wat naconfiguratiewerk gehad, maar sinds half april draait de telefonie stabiel. De gebruikers zijn nu positief en vanuit beheersoogpunt is het een echte verbetering: bij verhuizingen hoeven we niet meer eindeloos te patchen. Wat dat aangaat beginnen we nu de echte vruchten van VoIP te plukken." ■

STICHTING SEKONDANT

Aantal werknemers: Veertig, waarvan tien ICT'ers

Klanten: Drie kennisinstellingen: Nederlands Jeugdinstituut, Movisie (instituut voor maatschappelijke inzet) en Vilans (instituut voor langdurende zorg)

Soort product: Een draaiend ict-systeem als shared service: servers, netwerk, pc's, telefonie, webservices & websites. Plus financiële boekhouding, salarisadministratie en facilitaire zaken

Begroting ICT: 1,7 miljoen

Vraagstuk: Flexibele werkplekken met flexibele telefonie

Oplossing: Bellen met 2 x Cisco CallManager, tweehonderd vaste telefoons (7912 en 7960) en tweehonderd draadloze telefoons (7920)

Partner: Inter Access

Amsterdam, Seoel, en San Francisco pakken CO₂-uitstoot aan samen met Cisco

'GROEN GOED VOOR BUSINESS'

In haar gebouwen aan de Weesperstraat te Amsterdam doet de gemeente een proef met een horizontaal kantoorconcept. Gemeentelijke medewerkers moeten overal kunnen inloggen, onafhankelijk van de locatie. Dit 'campus'-concept van Cisco dat moet leiden tot kortere reistijden, wordt in diverse steden wereldwijd getest. Nicola Villa van Cisco legt een en ander uit.

Tijdens de jaarlijkse bijeenkomst van het Clinton Global Initiative (CGI) vorig jaar september, kreeg oud-president Bill Clinton van John Chambers, CEO van Cisco, drie brieven overhandigd met een veelbelovende boodschap. In deze brieven committeerden de burgemeesters van Amsterdam, Seoel en San Francisco zich om samen met Cisco praktische ICT-oplossingen te vinden om zo de CO₂-uitstoot in hun steden terug te dringen.

Cisco's keuze voor deze drie steden op drie verschillende continenten is weloverwogen. Alle drie hebben ze een goede breedband-infrastructuur, een jonge bevolking, een creatieve en innovatieve economie en een innovatief denkende overheid onder leiding van een visionaire burgemeester. "Deze ingrediënten zijn onontbeerlijk voor het slagen van onze plannen," licht Nicola Villa, Global Director Connected Urban Development bij Cisco enthousiast toe. Cisco wilde méér doen dan alleen een financiële bijdrage leveren. "Wij willen iets doen met onze expertise, iets innovatiefs en effectiefs. Het is een win-win-strategie, want groen is goed voor de business. In alle opzichten."

Alle drie de burgemeesters pakten de plannen voortvarend aan. Ook binnen hun ambtelijke apparaat ziet Villa een 'can-do'-mentaliteit; vol enthousiasme wil men een bijdrage leveren om de CO₂-uitstoot in de eigen stad terug te dringen.

DEMO'S BOUWEN

Waarom koos Cisco met vestigingen overal ter wereld niet een stad uit in China, India of Brazilië? "De keuze voor een van deze nieuwe succesvolle economieën is te voorbarig. Hoewel milieuvuiling hier wel degelijk onderkend wordt, bekijkt men dit soort plannen tegelijkertijd met argusogen. Men ziet deze al gauw als een westerse poging de rem op hun groeiende succes te zetten."



RUUD JONKERS FOTOGRAFIE

"Het CGI heeft straks een schat aan informatie in handen met innovatieve ICT-oplossingen, waarmee we aantoonbaar CO₂-uitstoot weten terug te dringen. Daarmee kan oud-president Clinton overheden waar ook ter wereld overtuigen iets te doen aan het milieu," legt Villa uit.

Villa coördineert vanuit Amsterdam de Cisco-teams die de projecten in de eerste drie steden opzetten. Hij is al in onderhandeling met nog eens drie of vier andere steden om als proefstad mee te doen. "Maar," waarschuwt hij, "alles op z'n tijd. Het gaat nu om concrete plannen maken, overleggen, demo's bouwen op diverse plekken in Amsterdam, Seoel en San Francisco. Pas in een volgende fase, als de demo's succesvol zijn gebleken, gaat het om het uitrollen van de succesvolle en effectieve ICT-oplossingen wereldwijd."

DE SLIMME DUURZAME STAD VAN MORGEN

De groene plannen van B&W Amsterdam berusten op drie pijlers.

1. TRANSPORT. Onderzoeken van zaken als rekening rijden, telewerken en een persoonlijke reisassistent die de efficiëntste route voor je plant.

2. SLIM WERKEN in slimme gebouwen, met het proefproject Weesperstraat: zes gemeentelijke gebouwen waar je overal kunt inloggen.

3. DUURZAAM WONEN. Dit onderdeel wordt gedragen door de 'Koperlopers Alliantie', bedrijven die met vereende kracht samen met de gemeente investeren in duurzaamheid in de woning.

GROOT GENOEG

OM SNEL COMPLETE

VPN-NETWERKEN

OP TE LEVEREN



► KANTOORTUINEN OPGEHEVEN

Cisco onderkent de cultuurverschillen tussen de drie steden en ziet dit als een interessant leerproces. Seoel, waar de Zuid-Koreaanse overheid de innovatie leidt, San Francisco, waar het Amerikaanse principe van particulier initiatief in de 'vrije markt' heerst en Amsterdam, met zijn overlegcultuur. In Amsterdam is er dus intensief overleg tussen de betrokkenen: de initiërende overheid, haar ambtenaren en Cisco. De groene plannen van B&W van Amsterdam zijn drieledig: 'Transport', 'Slim werken in slimme gebouwen', gericht op het terugdringen van de eigen CO₂-uitstoot van de gemeente, en 'Duurzaam wonen'. In het kader van 'Slim werken' wil de gemeente Amsterdam haar eigen ambtenarenapparaat zo innoveren dat er op veler gebied energie bespaard wordt. Denk daarbij aan het verminderen en spreiden van het woon-werkverkeer van haar ambtenaren en het beperken van energieverbruik bij het stoken of juist koelen van haar ruim duizend gemeentelijke gebouwen. Hiermee is volgens Cisco veel energie en dus geld te besparen, CO₂-uitstoot terug te dringen en aan efficiëntie te winnen.

Iets waar Cisco zelf ook hard aan werkt. "We hebben ervaring met onze 'Cisco Campus', waar

'Iedereen een laptop die je overal kunt inpluggen'

het Cisco Connected Real Estate-concept is ontwikkeld." Binnen een aantal panden van de Cisco Campus in San Jose werden de kantoortuinen, waar iedereen z'n eigen hokje ('cubicle') had met bureau, stoel, telefoontoestel, computer en printer, opgeheven en ingeruild voor een open kantoor. Hier heeft niemand meer een vaste plek, draagt iedereen een laptop bij zich, kun je overal inloggen, is er één printer op minimum vijftig medewerkers en kun je, alleen of als team, online een ruimte boeken in het open kantoor. Er zijn enkele 'hokjes' ingericht, waar medewerkers in stilte kunnen werken. Als deze formule succesvol blijkt, wordt deze wereldwijd uitgerold. Doordat alle Cisco-medewerkers een laptop hebben en altijd en overal veilig toegang kunnen hebben tot het bedrijfsnetwerk, maakt het niet meer uit waar ter wereld je bent. Deze vlakke,

horizontale bedrijfsbenadering doorbreekt de verticale traditionele indeling van het bedrijf naar product en dienst.

WEESPERSTRAAT

Het campus-concept van Cisco spreekt de gemeente Amsterdam met haar vele over de stad verspreid liggende locaties zeer aan. Samen met Cisco doet zij nu in haar zes gebouwen aan de Weesperstraat een proef met dit horizontale kantoorconcept. Tot nu toe bestond er een verticale verdeling: iedere gemeentelijke dienst had zijn gebouw(en), waar zijn ambtenaren zich dagelijks heen spoedden. Zou het niet efficiënter zijn als werknemers inloggen, dus werken in het voor hen dichtstbijzijnde gemeentelijke gebouw? Afgewisseld met een dag per week thuiswerken? Wetend dat iemand gemiddeld slechts 15 tot 20 procent achter zijn bureau zit, zou het de gemeente enorme sommen geld schelen in huur en onderhoud van haar gebouwen. Deze structurele en zeer radicale reorganisatie van de werkplek zal bovendien veel reistijd en dus CO₂-uitstoot besparen. Ook de daarmee samenhangende groei van de Digitale Overheid heeft grote gevolgen voor de ambtenaren en de burgers van Amsterdam. ■

KLEIN GENOEG

OM DAT NETWERK **SAMEN** AF TE STEMMEN
OP UW SPECIFIEKE WENSEN

Tele2 Zakelijk beschikt over de kennis en mankracht om voor elk bedrijf een geschikt netwerk aan te leggen. Of het nu gaat om een IP VPN-netwerk in combinatie met Unified Communications of om een IP VPN Retail oplossing met IP PIN. Wij voelen ons voor niemand te klein en voor niemand te groot. Bel 020-750 1544 of ga naar tele2zakelijk.nl

TELE2
ZAKELIJK

**PRECIES
GROOT
GENOEG**

Advocatenkantoor kiest Cisco vanwege integraal platform

'ALLES PRAAT MET ELKAAR'

Voor zijn nieuwe, tijdelijke onderkomen heeft advocaten- en notarissenkantoor Pels Rijcken & Droogleever Fortuijn gekozen voor het Unified Communications-platform van Cisco. "Alle onderdelen zijn zo goed op elkaar afgestemd dat het beheer een stuk eenvoudiger is," zegt Pieter Offers, Hoofd Facilitaire Dienst & Automatisering.

Pels Rijcken heeft zijn kantoor in het Haagse Babylon dat in de komende drie jaar grondig verbouwd gaat worden. In die periode zit het advocatenkantoor tijdelijk in een nabijgelegen bedrijfgebouw boven Den Haag Centraal Station. In drie maanden tijd moest het nieuwe onderkomen worden ingericht en de verhuizing achter de rug zijn. De infrastructuur in dit onderkomen is gerealiseerd door Imtech ICT. Offers vertelt dat de telefooncentrale aan vervanging toe was. De combinatie van een sleetse centrale en verhuizing gaf de mogelijkheid het helemaal anders te doen. Daarbij wilde Offers een infrastructuur die weinig onderhoud behoeft en bovendien optimale beweeglijkheid biedt. "Ik wilde spraak en data over één lijn laten lopen; later is daar ook nog Power over Ethernet (PoE) bijgekomen, zodat we straks ook geen elektriciteitsdraden naar telefoons hoeven aan te leggen. We hebben nu drie in één: data, spraak en stroom over dezelfde bekabeling." Overigens is het wel de bedoeling deze infrastructuur over drie jaar mee te verhuizen naar het nieuwe kantoor in New Babylon.

SNELLE VERHUIZING

Imtech had de opdracht gekregen of- fertes aan te vragen bij verschillende leveranciers, waaronder Cisco. De ervaringen met de switches en firewalls van Cisco waren volgens Offers zo goed, dat hij in elk geval ook een voorstel van



Pieter Offers

BAAS FOTOGRAFIE

deze netwerksspecialist wilde ontvangen.

"We hebben voor Cisco gekozen vanwege diens één op één koppeling tussen data en spraak. Zo herkent een switch zelf of hij te maken heeft met een datapoort of met spraak, en stelt dan zelf het betreffende virtuele Local Area Network (LAN) in. Dat is toch wel een heel stuk beter dan dat je zelf handmatig alle poorten moet gaan instellen en beheren."

Uiteindelijk heeft Pels Rijcken gekozen voor het volledige infrastructuurplatform op Cisco, inclusief de Power-over-Ethernet-switch die voor de voeding van de apparatuur zorgt. "Het is allemaal zo mooi op elkaar afgestemd: alles praat met elkaar, zodat het beheer een stuk eenvoudiger is," meent Offers.

Die integratie is ook goed van pas gekomen bij de verhuizing. "De systemen hebben slechts twaalf uur niet gedraaid, en dan nog wel op een zaterdag. Dat is een hele prestatie, want je praat over zestig tot zeventig servers met zo'n 420 verbindingkabels. Imtech heeft dat goed voorbereid; de implementatie van de Cisco-apparatuur ging erg snel."

ZELF DOEN

Bij Pels Rijcken wordt Peter Connects van softwarehuis JDM gebruikt, een allround systeem voor het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid van organisaties. "Juist de combinatie van dit softwaresysteem met de Cisco-oplossing is ideaal," zegt Offers. "Nu kunnen secretaresses zelf doorschakelen als iemand ziek is of wil dat iemand anders bepaalde telefoontjes tijdelijk afhandelt. Daar hoeft geen beheerder meer aan te pas komen." Het platform is tegelijk voorbereid op het verstrekken van 'presence'-informatie, waarmee zichtbaar wordt of iemand benaderd wil worden en hoe (bijvoorbeeld via telefoon, e-mail of sms). ■

PELS RIJCKEN

Advocaten- en notarissenkantoor Pels Rijcken & Droogleever Fortuijn telt ongeveer 350 medewerkers. Het biedt hoogwaardige, juridische dienstverlening aan overheden, ondernemingen en non-profit organisaties. Na een doortimmerde juridische analyse geeft het adviezen en begeleidt het onderhandelingen, transacties en besluitvormingstrajecten. De landsadvocaat is één van zijn partners.

VAN DE WATER GROEP**Markt:**

Makelaardij, Financiering en Verzekeringen

Aantal vestigingen:

3 (Breda, Tilburg en Oosterhout)

Aantal werknemers:

60

Vraagstuk:

Eén telefonienetwerk voor verschillende vestigingen, waarin 5 aparte bedrijven zijn gevestigd, waarbij medewerkers volledig werkplekonafhankelijk bereikbaar zijn via vaste nummeraansluitingen.

Oplossing:

Een Cisco CallManager 7825H1 (voor 100 gebruikers), 1 gateway 2821, 2 gateways 2801 en 75 IP-telefoons (7961G, 7941G en 7911G)

'HYPOTHEEKADVISEURS NU BETER BEREIKBAAR'

Makelaarskantoor Van de Water Groep in Breda ging in november 2006 live met een oplossing voor IP-telefonie. De organisatie heeft inmiddels al veel geld bespaard met het bellen via IP.

// We zijn in november live gegaan, en in de loop van zes maanden hadden we al een aanzienlijk bedrag aan beltegoed over," zegt Matthijs van Bokhorst, ICT-coördinator bij Van de Water Groep. "Het klinkt een beetje onwaarschijnlijk, maar dat is wat de cijfertjes zeggen. Het lijkt erop dat we minder zijn gaan bellen, maar in feite besparen we

juist op gesprekken tussen onze vestigingen. Al deze gesprekken gaan over het IP-netwerk."

Kostenbesparing is voor Van de Water niet de eerste overweging geweest om een IP-oplossing van Cisco aan te schaffen. "Het was voor ons veel belangrijker één telefoonnetwerk te hebben voor al onze vestigingen," zegt Van Bokhorst. "Daardoor kunnen we nu intern veel sneller schakelen. Onze makelaars kunnen sneller op klantwensen reageren. Onze hypotheekadviseurs werken vaak mobiel. Zij waren daardoor voorheen altijd moeilijk bereikbaar, omdat ze altijd op verschillende vestigingen zitten of onderweg zijn. Dat was voor ons niet handig. Als één van onze makelaars met een klant om tafel zit, dan moeten zij snel een

financieel adviseur kunnen inschakelen. Intern zijn de juiste personen nu veel gemakkelijker te vinden."

EEN APPARAAT VOOR ALLES

"Waarom Cisco? Ik ben een echte techneut, en ik was heel erg gecharmeerd van hun techniek," zegt Van Bokhorst. "Daarnaast is Cisco een partij die op alle markten thuis is. Wij hebben een glasvezelnetwerk tussen de kantoren liggen. Dat is Ethernet-VPN van KPN. Wij waren daarom op zoek naar netwerkapparatuur die een combinatie kan maken als het gaat om de routing van het glasvezelnetwerk en van het telefonieverkeer. Met de multi-service-routers van Cisco kun je feitelijk één apparaat neerzetten dat alles voor zijn rekening neemt." ■



Vandaag een vergadering in Amsterdam, morgen in Parijs en volgende week in New York? Wilt u eenvoudig en snel overleggen met collega's over de hele wereld? Onnodig reizen binnen en buiten Nederland voorkomen, de uitstoot van CO2 verminderen? Dan biedt Cisco u de oplossing: Cisco TelePresence. Een nieuw type vergaderoplossing voor face-to-face vergaderen op afstand, gewoon via uw IP-netwerk. TelePresence verandert de ervaring van video-vergaderen doordat de communicatie zo levensecht is, dat de deelnemers al snel vergeten dat hun gesprekspartners niet in dezelfde ruimte zitten. Meer informatie www.cisco.com/go/telepresence of neem contact op met Cisco via e-mailadres: nl-duurzaam@external.cisco.com

welcome to
the human network.



'Heel blij met deze financiering'

GEMEENTE MAASTRICHT OP DRAADLOOS IP-NETWERK

De Gemeente Maastricht maakt sinds 1 mei gebruik van Cisco Unified Communications, in de vorm van een nieuw draadloos IP-netwerk voor spraak en data. Het geld voor onvoorziene extra investeringskosten kreeg de gemeente via het Cisco Lease Programma voor Overheden. Via een operationele lease gedurende 36 maanden, waarbij minder wordt betaald dan het totale investeringsbedrag.

De Gemeente Maastricht had een probleem. De verhuizing naar het nieuwe gemeentehuis stond gepland voor het weekend van 29 april 2007. Ongeveer negenhonderd medewerkers zouden vanaf die datum in het nieuwe kantoorgebouw via een draadloos IP-netwerk met elkaar moeten kunnen communiceren. Kosten: ongeveer 300.000 euro. Maar de toenmalige leverancier van de gemeente bleek de oplossing niet op tijd te kunnen leveren. "Deze liet ons vrij laat weten dat hij voor 1 mei niet kon realiseren wat wij wilden," zegt Leon Geilen, projectleider Innovatieve Huisvesting bij de Gemeente Maastricht. "Terwijl onze verhuizing al gepland was voor die datum. Daar waren we natuurlijk niet blij mee. We móesten kunnen bellen na de verhuizing op 1 mei. Voor een overheidsinstantie is dat zeer belangrijk. Op het allerlaatste moment zijn we toen bij Cisco uitgekomen, die wel een werkzame oplossing had. In een periode van vier weken moesten we vervolgens Plan B realiseren. We hadden alleen het probleem dat we extra kosten moesten maken. Kosten die we van tevoren niet voorzien hadden. Cisco heeft ons vervolgens die gunstige financieringsregeling aangeboden." Gemeentesecretaris Jan Nauta zegt blij te zijn met de regeling. "We zijn zeer content dat Cisco dit op zo'n korte termijn kon realiseren. Ook nog tegen een zeer gunstige financiering."

VOORDELIGE KOSTENSPREIDING

De gemeente had het draadloze netwerk in combinatie met de telefonie in de overige gebouwen Europees aanbesteed. Eén partij die dacht in de oplossing te kunnen voorzien, had de opdracht gekregen. Er moesten alleen nog wat aanpassingen worden gemaakt in de bestaande apparatuur. Ook moest er nog nieuwe apparatuur worden aangeschaft, die nog op de markt moest komen. Daarin waren vertragingen van een aan-



VOORDELEN VOOR GEMEENTE MAASTRICHT

- investeringsprobleem opgelost
- huurtermijn veel lager dan normale afschrijving in koopsituatie
- tussentijdse upgrade mogelijk naar allernieuwste apparatuur

tal maanden ontstaan. Geilen: "Gelukkig konden Cisco en Cisco-partner Avit ons uit de brand helpen met een Cisco CallManager. Dit bracht extra kosten met zich mee, maar we moesten nu voor zekerheid gaan. Met deze IP-telefooncentrale hebben we de draadloze IP-toestellen alsnog kunnen aansluiten. Zo zie je maar weer dat prijs niet het enige is waar je op moet letten."

De extra kosten waren niet in het aanbestedingstraject voorzien. Geilen: "Als je op het laatste moment dergelijke extra kosten moet maken, is dat niet fijn. Het financieringsprogramma zorgt er nu gelukkig voor dat we de kosten kunnen spreiden over 36 maanden, tegen gunstige voorwaarden. Voor ons was het daardoor veel goedkoper om via Cisco te huren dan het geld elders te betrekken. We hebben de contracten uitgebreid gelezen, maar we hebben geen kleine lettertjes kunnen ontdekken waar we het niet mee eens konden zijn. Het was gewoon een aantrekkelijk aanbod. Als we de financieringsregeling niet hadden gehad, was het een stuk moeilijker voor ons geworden, want het geld was er gewoonweg niet." ■

FINANCIERING VOOR OVERHEDEN

Cisco Capital biedt via het Lease Programma voor Overheden (LPO) een speciale financieringsregeling voor overheidsinstanties. Overheden kunnen via het programma apparatuur van Cisco gedurende drie, vier, of vijf jaar huren, waarbij de totale som van de huurbedragen in veel gevallen zelfs lager is (afhankelijk van de uiteindelijke configuratie) dan het initiële aanschafbedrag. Daarnaast beschermt het programma de investering. Op ieder gewenst moment kunnen overheidsinstanties de aangeschafte apparatuur namelijk upgraden naar de allernieuwste versie.

Amsterdam krijgt tot 100 Mb/s via de glasvezel

TRANSPARANTE OP- EN AFRITTEN

Hoge bandbreedte voor alle woningen in Amsterdam. De gemeente, woningcorporaties en Cisco zijn bezig met de realisatie daarvan. Glasvezel voor de op- en afritten naar woningen en bedrijven moet bijdragen aan de economische bloei van Amsterdam en aan het terugdringen van de CO₂-uitstoot.

Wil Amsterdam in de vaart der volkeren zijn plek als creatieve hotspot waarmaken dan is een toekomstbestendig breedbandige infrastructuur onontbeerlijk. Daarom hebben de opeenvolgende Colleges van Burgemeester & Wethouders, onafhankelijk van hun politieke kleur zich hard gemaakt voor zo'n infrastructuur. En niet een beetje breedbandig, maar hoge symmetrische bandbreedte via glasvezel voor de op- en afritten van de al aanwezige glasnetten naar alle 450.000⁽¹⁾ woningen en bedrijven in Amsterdam. Die bandbreedte was tot de oprichting van het gemeentelijke project Citynet voor burgers en MKB nog niet mogelijk. Links en rechts vroeg de gemeente bestaande marktpartijen deze bandbreedte binnen haar gemeentegrenzen te willen leveren. Echter zonder succes. Dus ging de gemeente zelf op zoek naar partners om in publiek-private samenwerking haar ambities alsnog te realiseren.

TWEE STOEPTEGELS BREED

Daarvoor is de commanditaire vennootschap Glasvezelnet Amsterdam cv (GNA) opgericht. Aandeelhouders hierin zijn de dochterondernemingen van woningcorporaties Algemene Woningbouw Vereniging, WBV Het Oosten, Woonstichting De Key, Woningstichting Rochdale, Stichting Ymere, en daarnaast de investeerders ING Real Estate en ReggeFiber en de gemeente Amsterdam participeren. De totale kosten voor de aanleg van dit glasvezelnet naar de eerste 40.000 panden belopen 30 miljoen euro. GNA cv is de eigenaar van het glasvezelnetwerk, dat grotendeels bestaat uit de reeds in overvloed getrokken glasvezelnetwerken. De Amsterdammer - en zeker het MKB - hoeft dus niet bang te zijn, dat de straat voor de zoveelste keer opengaat of - wat nog ergerlijker is - slordig wordt dichtgemaakt. "GNA huurt of koopt glasvezelcapaciteit; alleen voor toegang tot de woningen gaat de straat slechts twee stoeptegels breed voor een dag even open," verzekert Dirk van der Woude, projectleider van Citynet.

SYMMETRISCHE CAPACITEIT

BBned, een dochter van Telecom Italia - heeft voor zeven jaar het exclusieve recht van exploitatie van het netwerk. "Maar - en Van der



COPYRIGHT GNA CV, CREATIVE COMMONS LICENSE BY-ND



COPYRIGHT GNA CV, CREATIVE COMMONS LICENSE BY-ND

Woude kan het niet genoeg benadrukken - op dienstenniveau is het netwerk voor iedereen onder dezelfde voorwaarden toegankelijk. Mocht om welke reden dan ook een dienstenaanbieder de toegang geweigerd worden, dan kan deze in beroep gaan bij de Stichting Prioriteitsaandeel. "We hebben als het ware in Amsterdam onze eigen OPTA in het leven geroepen voor de periode dat de OPTA op het netwerk nog geen bevoegdheid heeft." Bewoners en bedrijven in delen van Zeeburg, Amsterdam-Oost en Amsterdam-Osdorp kunnen als eersten profiteren van dit razendsnelle internet, haarscherpe televisie en glasheldere telefonie. Ook de producten van de verschillende dienstenaanbieders met een grote variëteit in capaciteit zijn scherp geprijsd. Voor 20Mb/s betaalt de abonnee 30 euro per maand, voor 20Mb/s met telefoon en rtv-pakket 50 euro per maand en voor 100Mb/s 99 euro. Al deze verbindingen zijn symmetrisch. "Met name het 100Mkb-pakket is uiterst aantrekkelijk voor het MKB. Vergeet

niet dat het overgrote deel van de economische bedrijvigheid en werkgelegenheid in Amsterdam komt van het MKB. Via deze verbindingen ontstaan heel andere manieren om je product in de markt te zetten. En de installatiebranche gaat gouden tijden tegemoet!" voorspelt Van der Woude lachend.

CO₂-UITSTOOT

De aanleg begint in die delen van Amsterdam waar de meeste woningen van de participerende woningcorporaties zijn. Het uitrollen is hier redelijk overzichtelijk. "In het Centrum en in Oud-Zuid, waar juist de jonge creatieve sector huist, zo legt de projectleider uit, is het gecompliceerder. Daar rust het eigendom per etage vaak bij een andere eigenaar, maar ook in bijvoorbeeld Zeeburg zitten heel creatieve, nieuwe media bedrijven. Met de aanleg wordt nu snel ervaring opgedaan; die is hard nodig om straks de lastige delen van de stad aan te kunnen sluiten." Niet alleen stimuleert Glasvezelnetwerk Amsterdam de economische bloei van Amsterdam, het zal zeker ook haar steentje bijdragen aan het terugdringen van de CO₂-uitstoot. Door de enorme - en constante - bandbreedte is thuiswerken een volwaardig alternatief, en dat helpt het woon/werkverkeer terug te brengen. Daaraan werkt de gemeente, met belangrijke steun van Cisco en de Clinton Foundation. ■

www.glasvezelamsterdam.nl

⁽¹⁾ AMSTERDAM TELT CA. 450.000 ADRESSEN (= METERKASTEN), WAARVAN 400.000 WONINGEN EN 50.000 OVERIGE ADRESSEN.

Stel lange termijn centraal

Ondernemers moeten aan steeds strengere wet- en regelgeving voldoen als het gaat om data-opslag. Velen hebben geen idee welke eisen de overheid precies stelt, laat staan dat ze weten wat ze precies moeten doen om deze na te komen. Daarom geeft Rob Oostdam, Product Sales Specialist Datacenter bij Cisco, zeven tips voor een zo efficiënt mogelijke opslagomgeving.

tip 1 **Consolideer: voeg opslag samen**

Middelgrote bedrijven hebben hun opslag (storage) vaak verdeeld over meerdere servers, allemaal met een lage bezettingsgraad (gemiddeld 20 tot 30 procent). Als deze opslag wordt samengevoegd, wordt het beheer eenvoudiger. U krijgt dan als het ware één bak met opslag, waardoor de hele omgeving flexibeler wordt. Wel is het verstandig om eerst de servers te consolideren, voordat u overgaat tot consolidatie van opslag. Als de servers op het hoofdkantoor zijn samengevoegd, is de volgende stap om te kijken of ook de servers in de filialen daar kunnen worden bij gevoegd, vertelt Oostdam. "Cisco biedt met Wide Area Application Services (WAAS) een oplossing waarbij de server en opslag in het filiaal wordt vervangen door een enkel 'kastje' dat ervoor zorgt dat medewerkers in het filiaal via internet toegang krijgen tot de server op het hoofdkantoor. Deze WAAS-oplossing van Cisco zorgt ervoor dat de maximale bandbreedte van de verbinding wordt benut. Tevens past dit kastje slimme 'trucjes' toe om de data te comprimeren en redundante data te elimineren, zodat er zo min mogelijk data heen en weer gezonden hoeft te worden. Daardoor zijn de reactietijden vaak zelfs korter dan wanneer de server in hetzelfde kantoor staat."

tip 2 **Standaardiseer naar één merk**

Bedrijven die groeien, kopen vaak een server erbij op het moment dat ze hun dienstverlening uitbreiden, bijvoorbeeld met e-handel. In de loop der jaren ontstaat vaak een verzameling aan apparatuur van allemaal verschillende merken, allemaal met hun eigen specifieke kenmerken en onderhoudprocedures. Beter is het om naar één merk te gaan voor de servers en één merk voor de opslag.

tip 3 **Centraliseer het beheer**

De grootste ICT-kostenpost wordt niet gevormd door de aanschaf van apparatuur, maar door onderhoud en beheer. Vereenvoudiging van beheer levert al snel een fikse kostenbesparing op. Er zijn tools beschikbaar waarmee de complete ICT-omgeving – het netwerk, de servers en opslag en de desktops – vanaf één centraal punt kan worden onderhouden en beheerd.

tip 4 **Zorg voor een goede uitwijk**

Iedereen weet dat het belangrijk is om regelmatig back-ups te maken. Bedrijven die veel geld verliezen als ze een dag geen zaken kunnen doen, moeten een goed doordacht herstelplan bij rampen hebben, waarbij bijvoorbeeld de data op twee gescheiden locaties wordt opgeslagen. Wanneer de servers zijn geconsolideerd, is het een stuk eenvoudiger en goedkoper deze uitwijk te regelen.



tip 5 **Weet wat u hoe lang moet bewaren**

De overheid stelt steeds strengere eisen aan data-opslag, stelt Oostdam. "Voor iedere soort data – financiële gegevens, klantgegevens, enzovoort - geldt weer een andere opslagtermijn. Niet alle data die bewaard moet worden, hoeft à la minute toegankelijk te zijn. Daardoor is het mogelijk te variëren in opslagmethodes, en daarmee in kosten."

tip 6 **Zorg voor een goede beveiliging**

De boekhouding, klanteninformatie en andere bedrijfskritische of privacygevoelige data waren vroeger volledig afgesloten van de buitenwereld. Tegenwoordig zijn de servers waarop deze informatie staat echter verbonden met internet. Oostdam adviseert: "Zoals het pand wordt beveiligd met een alarmsysteem, zo moet u ook uw IT-omgeving beveiligen. Dat bereikt u alleen met een integrale aanpak, waarbij alle onderdelen van de IT-infrastructuur beveiligd worden."

tip 7 **Inventariseer voordelen van een SAN**

Het netwerk wordt meer en meer een platform waarop alle ICT-diensten draaien. Dat kan omdat het netwerk steeds intelligenter wordt. Applicaties die nu nog op servers draaien, krijgen in de toekomst een vaste plaats in het netwerk. Een voorbeeld is WAAS (zie punt 1). Een andere toepassing is opslag. Nu worden Storage Area Networks (SAN's) vooral gebruikt in grote bedrijven, maar ook voor het MKB biedt een SAN veel voordelen. ■



Hoe goed is uw data beschermd?

Wanneer bedrijfskritische informatie niet meer beschikbaar is, lopen uw bedrijfsprocessen dan gevaar? Hoe zit het dan met de continuïteit van uw bedrijfbedrijfsvoering? Technologie helpt ons om efficiënter te opereren maar maakt ons ook kwetsbaar. Uw eigen kantooromgeving kunt u moeilijk of slechts tegen hoge kosten optimaal beschermen tegen stroomuitval, hackers en virussen. Als er brand uitbreekt of er is wateroverlast, hoe goed is uw data dan beschermt?

Beheer zonder zorgen.

In ons ISO 27001 gecertificeerde datacenter in Amsterdam heeft Interoute de optimale omgeving ingericht om risico's van dataverlies te voorkomen. Onze mensen worden continu getraind en zijn 24x7 beschikbaar. Daarnaast garanderen wij dat u vanaf uw werkplekken via onze internet, ethernet of IPVPN diensten altijd toegang heeft tot uw data en applicaties. Vierentwintig uur per dag, zeven dagen in de week.

Dedicated of Virtual Hosting.

Wij leveren diensten aan meer dan 19000 klanten wereldwijd. Dit zijn vaak klanten met een dedicated server oplossing. U kunt echter ook kiezen voor de virtual hosting oplossing van Interoute. Deze oplossing is gebaseerd op VM Ware ©. Door hardware resources te virtualiseren en met anderen te delen vermijdt u hoge investeringen vooraf. Daarnaast zijn de oplossingen vaak binnen enkele dagen leverbaar en u betaalt precies voor wat u nodig heeft. Een bijkomend voordeel is dat deze oplossing enorm schaalbaar is. Heeft u tijdelijk meer server capaciteit nodig dan is dat direct beschikbaar.

Loop geen risico meer!

Meer willen weten of ons datacenter bezoeken? Bel 020-4546700 of kijk op www.interoute.nl

Interoute, Koolhovenlaan 120, 1119 NH Schiphol-Rijk

ipvpn - telefonie - internet - hosting - disaster recovery - security - leased lines - dark fibre

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner

interoute 

Presence Server verhoogt effectiviteit medewerkers

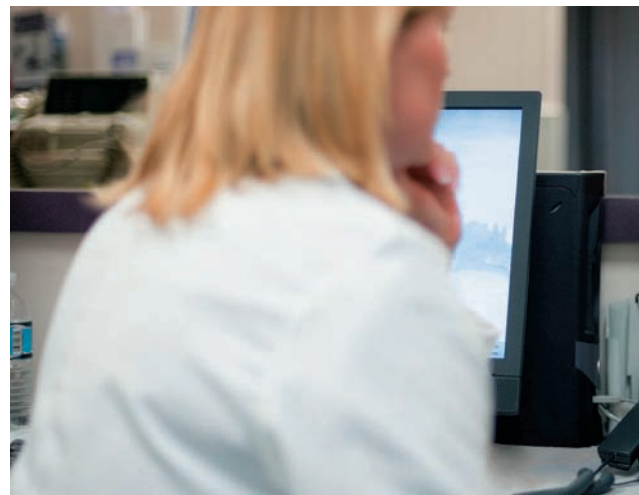
TELEFOONSOFTWARE TOONT

De Presence Server, een nieuw onderdeel van Cisco's Unified Communications Manager (voorheen Cisco CallManager genaamd), levert gebruikers nuttige informatie over de aanwezigheid en beschikbaarheid van collega's. De suite van communicatiegereedschappen voor middelgrote bedrijven, gebaseerd op de Unified Call Manager Express, is uitgebreid met gelijksoortige functionaliteit en kreeg de naam Unified CallConnector.

Cisco's Presence Server levert veel nieuwe functionaliteit, vertelt Rob van Scheijndel, Productspecialist bij Cisco Nederland. "Informatie over aanwezigheid en beschikbaarheid van medewerkers maakt dat zij snel kunnen achterhalen of en zo ja, hoe zij collega's kunnen bereiken, wat de communicatie binnen bedrijven stroomlijnt." Volgens hem verhoogt de oplossing hiermee de effectiviteit van de medewerkers.

De Presence Server is een recente toevoeging aan Cisco's Unified Communications Manager (voorheen CallManager genaamd) en is vooral gericht op grote tot zeer grote bedrijven. De communicatiespecialist levert ook een versie speciaal voor middelgrote bedrijven. Deze versie, ingebouwd in de Unified CallConnector, is onderdeel van Unified Communications Manager Express, een suite van toepassingen geschikt voor maximaal 250 toestellen.

"De CallConnector is software draaiend op een PC en levert de telefoniefunctie van de Unified Communications Manager," vertelt Van Scheijndel. De applicatie kan worden gekoppeld met Microsofts e-mail- en agendasoftware Outlook en webbrowser Internet Explorer. "Zo kun je vanuit die applicaties telefoonnummers kiezen, een gesprek in de wacht zetten, doorschakelen, en aangeven of je gebeld kunt worden of in een vergadering zit."



POP-UP SCHERM

De toepassing stelt de gebruiker in staat de contactgegevens die worden bijgehouden in Outlook, te koppelen aan de telefoon.

"Je kunt dus heel snel een telefoonnummer

PRODUCTNIEUWS

VERBETERING VAN CLUSTERBEHEER EN

Het beheer van clusters van bedrijfstelefooncentrales en ingrijpend verbeterde software-agents voor onder meer het automatisch distribueren van telefoongesprekken, zijn twee van de vele nieuwe mogelijkheden van versie 4.1 van de IP Contact Center (IPCC) Express Edition.



De IPCC Express Edition is vernieuwd op alle vier bestaande onderdelen: het onderliggende systeem, de automatische distributie van telefoongesprekken, de interactive telefoonbeantwoorder en de desktopbediening. Dit vertelt Rob van Scheijndel, Productspecialist bij Cisco Nederland.

De hoofdservers kan nu overweg met een reserveserver maar weet ook om te gaan met meerdere servers, als uitbreiding van de capaciteit nodig is. In versie 4.1 neemt de standby server taken automatisch over, nog voordat een onderdeel uitvalt of overbezet raakt. "Alle functies, telefonie en de desktopdiensten zijn op die reservemachine in vijf seconden beschikbaar."

Daarnaast bevat 4.1 veel nieuwe softwarefuncties, die onder meer beheer op afstand mogelijk maakt. Ook zijn elf rapportagemogelijkheden toegevoegd en biedt het ondersteuning voor Crystal Reports versie 11. De nieuwe versie ondersteunt stemherkenning en kan tekst omzetten in spraak. Voor beide ondersteunt het daartoe oplossingen van Nuance en ScanSoft.

Deze versie bevat zoveel nieuwe mogelijkheden dat opwaarderen vanaf 3.0 niet zonder meer mogelijk is, aldus Van Scheijndel. De nieuwe server met hoge beschikbaarheid bestaat uit een actieve en een standby server. Gebruikers van een standaard IPCC Express Edition server versie 3.X kunnen weliswaar

AANWEZIGHEID



zoeken en je meteen laten verbinden." De software levert ook een 'quick search'-functie en geeft meteen aan hoe een collega het best bereikt kan worden, gebaseerd op de instellingen van

deze collega. Dat kan per telefoon zijn, of via een 'instant message'. Bij binnenkomende gesprekken toont de CallConnector een 'pop-up scherm' met de gegevens uit Outlook. Met een muisklik is het gesprek vervolgens te accepteren, door te zenden naar de voicemail of kan er een instant message worden gestuurd. Deze functionaliteit is vanuit alle applicaties beschikbaar, aldus Van Scheijndel. "Het biedt in een oogopslag de beschikbaarheid, locatie en notities van contacten die in telefoonboeken staan."

Naast de informatie over aanwezigheid en beschikbaarheid bieden zowel Unified Communications Manager als Unified Communications Manager Express de mogelijkheid van videocommunicatie. De Cisco Unified CallConnector wordt ondersteund vanaf Cisco CallManager Express 4.0 of hoger. ■

IP Contact Center Express Edition 4.1

CALL-AGENTS



zonder kosten opwaarderen naar standaardversie 4.1, maar voor deze zwaardere server (high availability) zal moeten worden bijbetaald. Is deze zwaardere server niet nodig, dan blijven de prijzen van de versies 3.0 en 4.1 vergelijkbaar, aldus Cisco. Gebruikers moeten zelf zorgen voor

een contract met leveranciers van stemherkenning- en tekst-naar-spraaksoftware. "We ondersteunen het wel, maar leveren of licenseren het niet."

MIDDELGROTE ORGANISATIES

Met de IP Contact Center Express Edition levert Cisco onder meer IP-telefonie en maakt het centraal beheer van telefoon en andere communicatie zoals 'instant messages' en voicemail mogelijk. De suite levert ook mogelijkheden voor videotelefonie en telefonische vergaderingen. Hij is bedoeld voor bedrijfsafdelingen, of voor middelgrote organisaties op zoek naar een makkelijk in te zetten systeem dat altijd beschikbaar is en ondersteuning biedt aan maximaal driehonderd medewerkers. ■

UNIFIED COMMUNICATIONS VOOR KLEINE BEDRIJVEN

TELEFONIE EN VEILIGE DATAVERBINDING

Cisco heeft een nieuwe Unified Communications-oplossing geïntroduceerd, de Unified Communications 500-serie. Deze is bedoeld voor kleine bedrijven tot 48 medewerkers en verenigt alle telefoon- en datacommunicatie. Het systeem levert internet- ofwel IP-telefonie,



video-telefonie en regelt beveiligde dataverbindingen voor de medewerkers buiten het kantoor netwerk.

De 500-serie van Cisco's Unified Communications is speciaal bedoeld voor kleine bedrijven. De serie bestaat uit meerdere componenten waaronder vaste en draadloze (IP) toestellen. Andere onderdelen zijn Unified Communications Manager Express, telefoniesoftware, en de Unity Express, applicaties voor functies zoals voicemail en het antwoordapparaat.

Rob van Scheijndel, Productspecialist bij Cisco Nederland: "Deze software maakt IP-telefonie makkelijk te bedienen." De 500-serie wordt geleverd met een switch voor het kantoor netwerk. Hiervoor is een keuze te maken uit de Catalyst Express 520-switches die uiteraard ook zijn uit te breiden. Een optie hierbij is het netwerk deels draadloos in te richten.

BEVEILIGDE NETWERKEN

De 500-serie is voorzien van een firewall en levert daarmee ook beveiligde dataverbindingen (VPN, Virtual Private Network). Volgens Van Scheijndel neemt de vraag naar dit soort beveiligde netwerken rap toe. "We leveren het daarom standaard mee met deze suite van hard- en software." De configuratie en het beheer van alle verschillende onderdelen en technieken vindt plaats vanuit één makkelijk te bedienen applicatie, de Configuration Assistant. Van Scheijndel: "Deze beheerapplicatie kan ook laten zien hoe het netwerk is opgebouwd, toont van alle apparaten de bedieningsmogelijkheden en levert een eenvoudig beginpunt voor het bijhouden en opwaarderen van Cisco-software." ■

Business Edition van Unified Communications Manager vereenvoudigt beheer

CONCENTRATIE OP ÉÉN SERVER

De Business Edition van de Cisco Unified Communications Manager is een nieuwe verzameling van IP-telefonie, beveiligde data-verbindingen en mobiele toepassingen, bedoeld voor middelgrote organisaties. Het beheer van het geheel vindt plaats op één server en maakt de Business Edition bij uitstek geschikt voor organisaties van vijftig tot vijfhonderd medewerkers, met een beperkt aantal IT-beheerders.

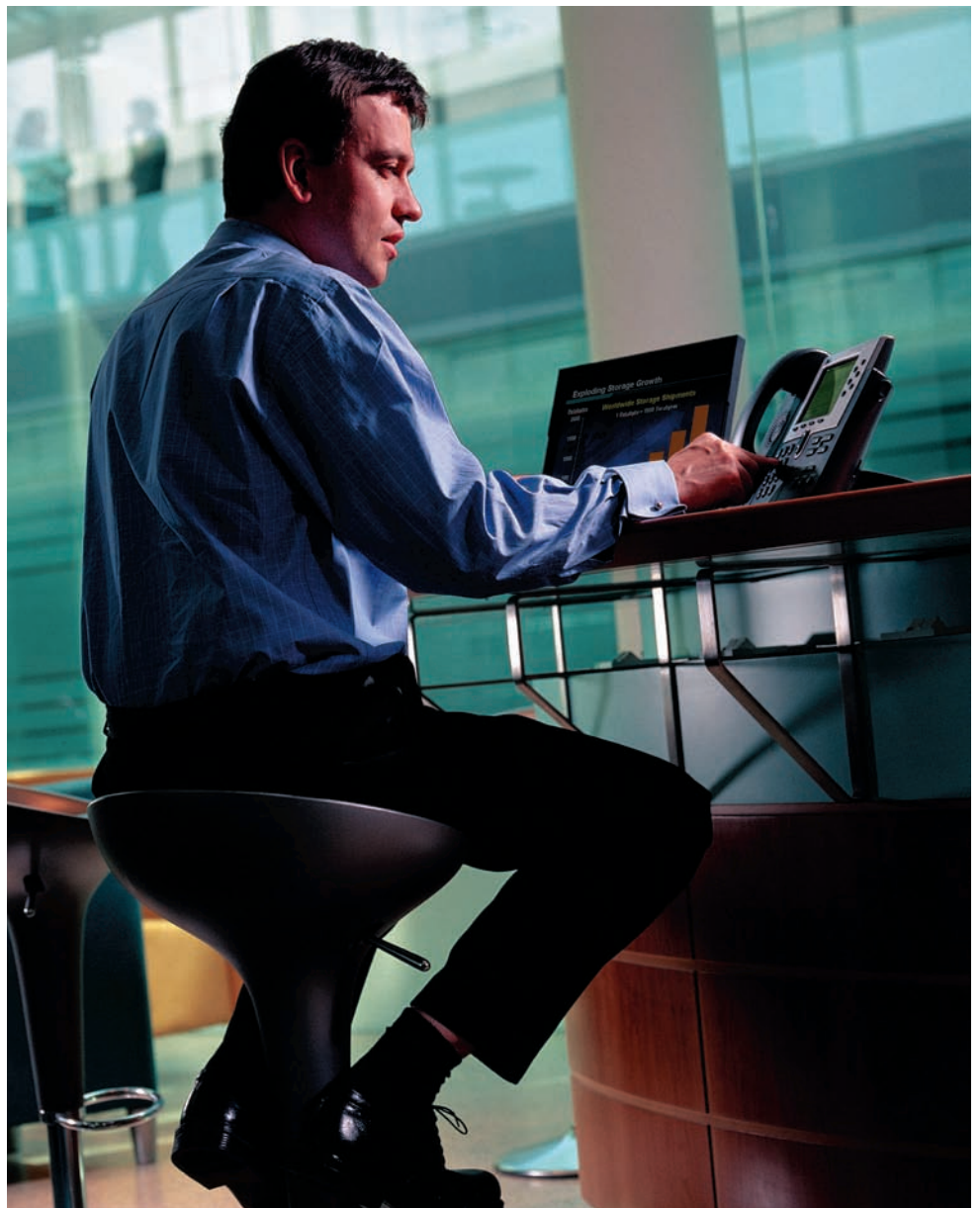
Deze concentratie op één server maakt het beheer eenvoudig, zegt Rob van Scheijndel, Productspecialist bij Cisco Nederland. "We bieden hiermee een combinatie van spraak, video, mobiliteit en het veelgevraagde 'instant messaging' op één server." Dat versimpelt volgens hem de configuratie van het systeem en houdt de tijd nodig voor beheer en onderhoud, binnen de perken. "En dat scheelt gewoon kosten."

De Business Editie bestaat uit de Unified Communications Manager 6.0, Unity Connection 2.0 en een MCS 7828 Media Convergence Server. De Communications Manager is gebaseerd op Linux en ondersteunt eersteklas software voor telefonie en 'instant messaging'. "We leveren hiermee bijna alle mogelijkheden van zowel Cisco Unified Communications Manager en onze Cisco Unity Connection producten." Dat zijn allebei zwaardere alternatieven, bedoeld voor grotere en dus meer eisende organisaties.

VEILIG BEHEER VOICEMAIL

Tot de mogelijkheden behoren onder meer dat gebruikers op hun eigen desktop via een webbrowser hun instellingen kunnen aanpassen voor telefonie, kieslijsten en instant messaging-berichten. "Je kunt instellen of je een inkomend gesprek aanneemt, of doorstuurt naar de voicemail, gebaseerd op tijdstippen of de afspraakstatus in je agenda."

De keuze uit Cisco-telefoontoestellen die passen bij de Business Edition is zeer uitgebreid, net als de mogelijkheden die deze telefonie biedt: teleconferenties, gesprekken even laten wachten of parkeren, doorschakelen en uitgebreide voic-mailmogelijkheden. Andere moge-



lijkheden zijn het melden als een opgezet telefoongesprek uit de wachtstand komt, en het geven van een 'niet storen'-melding. Ingesproken boodschappen zijn toegankelijk via IMAP (Internet Mail Access Protocol), een methode die zorgdraagt voor veilig en centraal beheer van voicemailberichten. IMAP maakt het ook mogelijk dat medewerkers op afstand via onder meer een webbrowser toegang krijgen tot hun voicemail.

Cisco richt zich met deze basisconfiguratie op

bedrijven tot vijfhonderd medewerkers, verdeeld over niet meer dan zes kantoren. Snelle groeiers kunnen eveneens uit de voeten met de Business Edition, door deze te combineren met andere Cisco-apparatuur.

De Unified Communications Manager Business Edition is alleen bedoeld voor nieuwe installaties. De oplossing komt met een licentie voor vijftig gebruikers. De suite is uit te breiden in stappen van tien of vijftig gebruikers, tot maximaal vijfhonderd gebruikers. ■

Linksys breidt productportfolio aan bovenkant uit

SEXY IP-TELEFOON MET KLEURENDISPLAY

Cisco-dochter Linksys legt steeds meer nadruk op zijn productportfolio voor het MKB. De nieuwste toevoeging is een zeslijns IP-telefoon met kleurenscherm. Om resellers te ondersteunen bij de verkoop van het brede productportfolio, is Linksys gestart met het geven van trainingen en workshops.

Linksys is bij het grote publiek vooral bekend van zijn producten voor de consumentenmarkt en kleine kantoren aan huis. De netwerkleverancier komt echter met steeds meer producten die gericht zijn op kleine bedrijven. De nieuwe SPA962 IP-telefoon, mét kleurenscherm en standaard zes lijnen, is hiervan een uitstekend voorbeeld.

GEbruIKSGEMAK

Het toestel biedt veel functionaliteit en is bovendien uit te breiden met de Linksys 32-Button Attendant Console (SPA932). Deze losse module biedt naast de standaard zes lijnen nog eens 32 extra programmeerbare snelkeuze-toetsen, die inzicht geven in de status van de lijn (vrij of bezet) en het eenvoudig maken om inkomende gesprekken door te verbinden. Dit is met name handig voor bedrijven met een centrale receptie.

“De SPA962 is de eerste Linksys IP-telefoon met hoge resolutie kleurendisplay,” vertelt een trotse Judith Eijkelboom, Sales Manager Benelux bij Linksys. “Het is een zeer professionele IP-telefoon met veel functionaliteit en gebruiksgemak. Zo beschikt het toestel over onder meer een ingebouwde tweepoortsswitch met Power over Ethernet en standaard ondersteuning voor zes programmeerbare lijnen. Daarmee is de SPA962 de perfecte oplossing voor zakelijk gebruik.”



'ONE-STOP-SHOP'

De sterke uitbreiding van het productportfolio voor de MKB-markt maakt dat de rol van resellers steeds belangrijker wordt. Linksys heeft daarbij veel aandacht voor Value Added Resellers (VAR's), vertelt Eijkelboom. “Hoe completer ons portfolio wordt,

hoe meer de klant te kiezen heeft. De reseller moet hem ondersteunen bij die beslissing, en de juiste bouwstenen uit ons pakket kiezen. Om hem daarbij zo goed mogelijk te ondersteunen, zijn wij bezig met het ontwikkelen van diverse trainingen: van technische trainingen tot cursussen hoe ze de markt het best kunnen bewerken en welke behoeften bij klanten ze op welke manier kunnen invullen. Wij hopen dit ook online te gaan aanbieden zodat resellers de training naar keuze kunnen volgen op het moment dat het hen het best schikt.”

Juist omdat de producten steeds meer functionaliteiten bevatten en toepassingen als spraak en data integreren, wordt de rol van resellers steeds belangrijker: “Een MKB-er wil met zijn business bezig zijn, niet met ICT. Zijn communicatiebehoeften worden echter wel steeds complexer en de keus aan producten neemt toe. Het is de VAR die hierin een belangrijke sturende rol gaat spelen en die als 'one-stop-shop' fungeert.” ■

LINKSYS IN HET KORT

In 2003 zijn de Linksys-producten toegevoegd aan de portfolio van Cisco. Netwerkapparatuur onder de merknaam Linksys is specifiek bestemd voor de kleinezakelijke markt. De functionaliteiten en kenmerken van de producten zijn afgestemd op de behoeften van ondernemingen tot ongeveer 50 medewerkers. Dat het merk onderdeel is van Cisco, is een belangrijk gegeven. Niet alleen om de kwaliteit van de producten te waarborgen. Ook om kleine ondernemingen een gemakkelijke overstap naar Cisco-producten te bieden. Voor het geval een kleine onderneming misschien toch groter wil groeien.

LINKSYS®
A Division of Cisco Systems, Inc.

“‘MKB’ers moeten gezamenlijk en branchegericht aan ICT-ontwikkeling doen’

LEREN VAN ELKAARS SUCCES

Vanuit de eigen branche, vanuit de eigen gelederen, heeft innovatie in principe de grootste kans op succes. Men kent de eigen bedrijfsvoering, -behoeften en -processen als geen ander. Ik ben het met de stelling eens, maar ik zie ook dat binnen het MKB niet altijd voldoende ‘execution power’ voor handen is om innovatie tot stand te brengen en krachtig uit te dragen. Ook zie ik dat onderlinge competitie binnen de branche niet altijd positief bijdraagt aan een constructieve samenwerking. Een systeemintegrator die de branche en haar specifieke uitda-



Ton van Horsen
Managing Director
Dimension Data
Nederland

gingen goed begriipt kan goed als aanvulling en als ‘onafhankelijke’ aanjager van branchespecifieke ICT-innovatie optreden. Belangrijk is dat de ondernemingen waar de eerste innovatieve projecten zijn opgeleverd zich openstellen voor branchegeenoten zodat de nieuw opgedane ervaringen en werkwijzen gemakkelijk met de branche kunnen worden uitgewisseld en gerepliceerd.

SAMENWERKEN VIA ICT

Dat was altijd al verstandig om te doen, maar nu meer dan ooit. Intern hebben MKB-bedrijven hun individuele ICT-zaakjes wel op orde. Nu gaat het erom dat ze met behulp van ICT ook met elkaar kunnen communiceren en samenwerken, binnen een branche of een gehele keten.

Een mooi voorbeeld daarvan is de bouw. Daar zie je dat aannemers, architecten, installateurs en andere toeleveranciers met elkaar werken aan standaardisatie van informatiesystemen. Dat zorgt uiteindelijk voor een enorme efficiencyslag in het totale bouwproces.



Ton Ravesloot
Secretaris
Technologiebeleid
MKB-Nederland

Of kijk naar de retailbranche. Daar wisselden de verschillende partijen onderling hun ervaringen en ideeën uit ten aanzien van beveiliging. Daaruit ontstond een vraag naar concrete oplossingen en daar is de IT-branche op ingegaan. Een ondernemer krijgt dat in zijn eentje niet voor elkaar. Die komt niet verder dan de standaardpakketjes. In het recente verleden waren het met name de aanbieders die MKB-ondernemers pushten om meer met ICT te doen. Het is nu eerder andersom. MKB-ondernemers zijn er absoluut van overtuigd dat zij niet zonder ICT kunnen.

BUSINESS STAAT VOOROP

Wie het nieuws en de ontwikkelingen rond het internet de afgelopen maanden heeft gevolgd, kan het woordje ‘user generated’ niet hebben gemist. Een site is tegenwoordig niet compleet indien er niet een flink onderdeel van de site, maar het liefst natuurlijk alles, draait om de inzendingen van de gebruikers van de site. Youtube, del.icio.us, Flickr.com zijn internationale voorbeelden maar ook in Nederland barst het ervan:

Hyves, NUjj, en skoeps zijn slechts een paar voorbeelden van sites die vollopen met informatie die door de gebruikers worden aangereikt.

Over het algemeen zijn de voorpagina's totaal niet interes-



Rogier Swagerman,
Hoofdredacteur
Emerce

sant: een allegaartje van persoonlijke meuk van mensen die je toch niet interesseert, laat staan wat ze te melden hebben. De sites hebben alleen maar waarde als je meewerkt óf als je weet wat je zoekt. Kortom, als ik deelneem, ben ik betrokken en dan weet ik wat er te halen valt. Pas dan heeft het nut.

Als je dit vertaalt naar een ICT-project dan is het gezamenlijk ontwikkelen binnen een branche alleen nuttig als je er bij betrokken bent en meedoet. Mensen binnen het MKB hebben wel wat anders te doen; de toko moet draaien. Tijd voor het ontwikkelen van ICT oplossingen, tenzij dat de business is, is dan ook verloren tijd.



Converged Communications

Helping our clients to **Connect, Communicate and Collaborate with Confidence**

Dimension Data brengt Unified Communications tot leven door haar klanten te voorzien van geïntegreerde telefonie-, video-, data- en weboplossingen.

Dimension Data biedt een end-to-end proces voor het implementeren, beheren, optimaliseren en innoveren van communicatie.





"The Collaborator." Toronto, Canada.
Image courtesy of the human network.

©2006 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

In het human network kunnen tweejarigen samenwerken met 102-jarigen. Welkom op de plek waar mensen van waar dan ook samenkomen om de manier waarop we werken, leven, spelen en leren te veranderen. Waar nieuwe mengvormen alles veranderen: van landkaarten tot muziek tot medicijnen. Waar elke mening telt en iedereen een bijdrage kan leveren. Het enige wat je hiervoor nodig hebt, is een netwerk. Het verhaal gaat verder op cisco.com/humannetwork

welcome to
the human network.

