



Your Business Just Got Smarter  
VOORJAAR 2006

**TECHNOLOGIE**  
EÉN NETWERK VOOR ALLE  
INFORMATIESTROMEN

**PRAKTIJK**  
BEHEER OVER JE  
EIGEN VERKEER

**PRAKTIJK**  
INTELLIGENTE  
NETWERKEN WAKEN  
OVER VEILIGHEID

# Managed services

ZONDER ZORGEN,  
ZONDER FINANCIËLE VERASSINGEN



iQ

## INHOUD

CISCO.NL/IQMAGAZINE VOORJAAR 2006

## RUBRIEKEN

- 4 MARKETWATCH**  
Nieuws uit de netwerkenmarkt
- 6 COVERSTORY**  
Een hele zorg minder: managed services in opmars in het MKB
- 10 STRATEGIE**  
Ondernemers in het MKB-segment kiezen best een goede partner voor hun netwerk
- 12 PRAKTIJK**  
Voorbeelden en tips
- 17 TECHTALK**  
Van kop tot staart: de Cisco Business Communications Solution biedt alle onderdelen voor een optimaal netwerk.
- 21 TRIBUNE**  
Meningen allerhande, plus nog wat nieuwtjes

## COLOFON

**PROJECTLEIDING:** ANNELESE VISSER (CISCO SYSTEMS)  
JOSÉ DELAMEILLEURE (VNU BP)

**REDACTIE:** DÉSIÉE CROMMELIN, KARIN VAN GEELLEN,  
TEUS MOLENAAR (TXTEN), PAUL ZEEBREGTS

**FOTOGRAFIE:** ANNE-MIE DRIESEN, RUUD JONKERS,  
MIEKE MEESEN

**VORMGEVING:** DOLF KOCH (KOCHSTUDIOS.NL), INGRID SIJMONS

**DRUK:** TIEME MEDIA CENTER, NIJMEGEN

**UITGEVER:** VNU Business Publications Tailor Made,  
Ceylonpoort 5-25, 2037 EA Haarlem  
Tel: 023 546 34 14, Fax: 023 546 55 33  
Web: <http://tailormade.vnubp.nl>

**OPDRACHTGEVER:** Cisco Systems Nederland, Haarlerbergpark  
Haarlerbergweg 13 -19, 1101 CH Amsterdam  
Tel: 020 357 10 00, Fax: 020 357 12 00  
Web: [www.cisco.nl](http://www.cisco.nl)  
Abonnementen:  
Wilt u adreswijzigingen doorgeven voor  
iQ Magazine, neem dan contact op met  
[nl-marketing@external.cisco.com](mailto:nl-marketing@external.cisco.com).

## REDACTIONEEL

## COMPETITIEF

Het behoud van de concurrentiepositie blijkt de grootste zorg van het Europese MKB te zijn, zo bleek uit een studie die Cisco Systems vorig jaar liet uitvoeren in twaalf Europese landen. Het midden- en kleinbedrijf wordt niet alleen belaagd door concurrenten van haar eigen omvang, ook grotere bedrijven komen zich mengen in markten die traditioneel vooral door middelgrote ondernemingen werden bediend. Volgens de studie van Coleman Parkes is de wil om de concurrentie te snel af te zijn de grootste motivatie van het Europese MKB om in technologie te investeren. Door te kiezen voor nieuwe oplossingen, kan een bedrijf zich onderscheiden van zijn branchegenoten. Technologie kan ook helpen bij het sneller inspelen op veranderingen in de markt, of het sneller grijpen van nieuwe kansen die zich aandienen. En om de communicatie tussen medewerkers en met leveranciers en klanten efficiënter te maken. De studie die we lieten uitvoeren, legt de vinger op die technologieën en trends waar uw Europese collega's de komende jaren baat bij hopen te vinden: breedband, mobiliteit, een degelijke beveiliging en uiteraard ook telefonie over IP.

Voor een middelgroot bedrijf is het niet altijd makkelijk om nieuwe technologie snel in te voeren. Barrières zijn onder meer een gebrek aan mankracht en kennis. In deze editie van iQ Magazine reiken we u een aantal oplossingen voor deze dilemma's aan. Een van die oplossingen bevindt zich in de groeiende markt van 'managed services' waarbij een bedrijf een deel van zijn technologienoden uitbesteedt bij een specialist. We tonen u ook hoe u de goede Cisco gecertificeerde partners kan herkennen. Een toenemend aantal bedrijven bekwaamt haar personeel in de Cisco-producten en kan u met raad en daad bijstaan. Hobaho en Huisman tonen u hoe zij omgingen met Cisco-technologie. Daarnaast leest u meer over de service-ondersteuning die Cisco samen met partners kan bieden. Allicht haalt u nuttige informatie uit deze editie van iQ Magazine. Ik wens u heel veel lering en leesplezier.



MARIUS SCHENDERLING  
SMB MANAGER EUROPEAN & EMERGING MARKETS

## VERANTWOORDING



Copyright 2005 Cisco Systems Inc. Alle rechten voorbehouden. Overname en vermenigvuldiging van artikelen is niet toegestaan zonder voorafgaandelijke 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 CISCO  
8 AVENSUS  
24 CISCO

# VoIP is de hype voorbij



**B**innen afzienbare tijd zal een groot deel van de zakelijke markt migreren naar Voice over IP (VoIP). Volgens onderzoek van Heliview is het gebruik van VoIP bij ondernemingen met meer dan 20 werknemers, in een jaar tijd gestegen van 1.000 naar 3.300. Vorig jaar voorspelde Heliview dat tegen het eind van dit jaar ruim 10% van de zakelijke markt VoIP zou inzetten, en het bedrijf handhaaft die voorspelling nu ook. Ter vergelijking: een jaar geleden was slechts 2% van alle organisaties bezig met VoIP. Volgens Heliview weten de verantwoordelijke ICT-managers vaak al met welke aanbieders ze in zee zullen gaan. Het onderzoek toonde ook aan dat de houding ten opzichte van VoIP ook gewijzigd is. Uit eerder onderzoeken bleek dat veel middelgrote bedrijven niet verder keken naar de technologie, omdat ze ervan uit gingen dat er hoge investeringen mee gemoeid waren die alleen door grote ondernemingen te dragen waren. Tegenwoordig denkt 14% van de ICT-verantwoordelijken bij het horen van de term VoIP spontaan aan kostenbesparingen.

## Nieuwe security innovaties

**CISCO SYSTEMS INTRODUCEERDE VORIGE MAAND** een aantal nieuwe oplossingen op het gebied van next generation security management, Anti-X netwerkbeveiliging en SSL-VPN. De introducties onderstrepen het commitment van Cisco aan hun Self Defending Network strategie, die organisaties helpt zich voortdurend aan te passen aan continu veranderende bedreigingen. De nieuwe producten zijn ook makkelijk te beheeren. Zo integreert de Content Security module antivirus en contentbeveiliging met firewall- en beveiligde VPN diensten in één appliance. Deze module werd samen met beveiligingsspecialist Trend Micro ontwikkeld. Ook de Cisco Security Management Suite integreert diverse beveiligingsoplossingen, waardoor bedrijven veel sneller op bedreigingen kunnen reageren en ze hun self defending networks veel makkelijker kunnen beheeren.

## Cisco interesse Scientific Atlanta

**EIND VORIG JAAR KONDIGDE CISCO** aan dat het ruim vijf miljard dollar wil uittrekken voor de overname van Scientific Atlanta. Dit bedrijf is gespecialiseerd in de ontwikkeling, bouw en distributie van zogeheten 'set top boxes', videodistributiesystemen en video-systeemintegratie. Door de overname wil Cisco zich met name versterken in de markten voor digital home entertainment en 'triple play' oplossingen voor telecomaandieners. Cisco ziet nu een nieuwe mogelijkheid om voor die markten totaaloplossingen aan te bieden. De geplande overname geeft in ieder geval ook het toenemende belang van video binnen de communicatiemarkt aan.

## Proactief beheer

Met de nieuwe Network Application Performance Analysis (NAPA) producten maakt Cisco het de netwerkbeheerder nog makkelijker fouten op te sporen en problemen te voorkomen. De NAPA producten vormen een onderdeel van het Service Oriented Network Architecture (SONA) raamwerk van Cisco en van de visie op het Intelligent Information Network. Volgens Cisco is het belang van een krachtig netwerk de laatste jaren alleen maar toegenomen. Reden te meer om beheerproducten in te zetten die een maximale uptime helpen realiseren. Situaties waarbij eindgebruikers de IT-organisatie op problemen moeten wijzen, zijn uit den boze. Daarom bieden de nieuwe beheerproducten de netwerkbeheerder een holistisch overzicht op zijn totale netwerk. Op die manier kan de beheerder beter plannen en toekomstige flessenhalzen inschatten. Tot de NAPA productfamilie behoort ook een uitgebreid dienstenaanbod.

## Breedband blijft groeien

**EIND SEPTEMBER 2005 WAREN** er in de hele wereld liefst 187,8 miljoen breedband-abonnementen. In drie maanden tijd zijn er zelfs rond de 15 miljoen nieuwe klanten bijgekomen. Dat blijkt uit recente cijfers van Telecompaper. Zuid-Korea blijft met zijn 24,5 breedbandabbonementen per 100 inwoners het land met de sterkste breedbandpenetratie, maar Nederland staat nu tweede, met 23,5 breedbandverbindingen op 100 inwoners. Denemarken komt op de derde plaats. Nederland is overigens ook een van de zeven landen in de wereld waar één op twee gezinnen, thuis een breedbandverbinding heeft. De andere zes zijn Denemarken, Hong Kong, Israël, Singapore, Taiwan en Zuid-Korea. Wanneer we naar de afzonderlijke continenten kijken, dan blijkt dat Europa en Azië ongeveer even snel groeien.





## MOBIELE DATA BESMETTELIJK

**BEDRIJVEN DIE ÉÉN KEER AAN DE SLAG** gaan met mobiele datatoepassingen, gaan al snel over tot het in gebruik nemen van steeds meer mobiele toepassingen. Dat blijkt uit onderzoek gepubliceerd door het media- en onderzoeksbureau WishUmobile. De toepassing die meestal als eerste gebruikt wordt is die van een Personal Information Manager. Al snel komen daar toepassingen bij waarvan de toegevoegde waarde direct gelieerd kan worden aan het meest primaire bedrijfsproces, zoals oplossingen voor de buitendienstmedewerker. Bijna de helft van de ondervraagde organisaties denkt binnen een jaar in een nieuwe mobiele oplossing te gaan investeren. Gebruikersorganisaties zonder mobiele ervaring zien vooral de kostprijs als de grootste barrière. Wie wel al ervaring heeft, weet beter: zij verwachten binnen een jaar de mobiele investering terugverdiend te hebben. Deze groep vindt de barrières voor nieuwe investeringen vooral in de complexiteit van beheer en beveiliging van mobiele toepassingen. Meer informatie op [www.wishumobile.nl/onderzoek](http://www.wishumobile.nl/onderzoek).

## 0% financiering

**CISCO CAPITAL EASY LEASE** kondigde recent '0% financiering' aan. Het programma is speciaal ontworpen voor Cisco-klanten in het MKB-segment. De financieringsoplossing is er op gericht bedrijven in staat te stellen technologisch gelijke tred te houden met onvoorspelbare behoeften van gebruikers en klanten. Het niveau van de afbetalingen ligt op voorhand vast en er is geen initiële investering vereist. Het programma is zo simpel mogelijk gehouden, zonder verborgen kosten of kleine lettertjes. In de Nederlandse markt is 0% financiering beschikbaar tot 30 juni 2006, tot een maximale investering van 125.000 euro per klant. Minstens 70% van de gefinancierde oplossing moet uit Cisco-hardware, software of diensten bestaan.

**Meer informatie bij Jeroen Koolen (tel: 020 357 1342)**



# Geknipt

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

**SAMEN AANKOPEN.** Steeds meer middelgrote bedrijven groeperen zich om samen te onderhandelen met IT-leveranciers. Het Belgische MKB-maandblad Smart Business Strategies ([www.smartbiz.be](http://www.smartbiz.be)) stelt in zijn januari nummer vast dat concurrenten de handen in elkaar slaan om gezamenlijk hardware en software aan te kopen. De voordelen zijn duidelijk (schaalgrootte, delen van kennis, betere onderhandelingspositie), maar zie ook de nadelen niet over het hoofd voor u met de concurrent op stap gaat.

**MEER DATA.** Bedrijfsnetwerken moeten straks in staat zijn grote volumes RFID-data te verwerken, schrijft het resellerblad CRN (19 januari 2006). Vooral logistieke bedrijven, de klein- en groothandel en productiebedrijven verwachten binnenkort een toename in het volume aan dataverkeer op hun netwerk. Momenteel worden RFID-tags nog vooral op palletniveau ingezet, maar zodra serienummerregistratie plaatsvindt op itemniveau dreigen netwerken al snel vol te lopen.

**KIJKEN IS KRAKEN.** Minister Donner wil de definitie van hacken wijzigen. In een nieuw wetsvoorstel is het binnendringen in een computersysteem zonder toestemming van de eigenaar strafbaar. In de huidige wetgeving

geldt nog dat hacken pas strafbaar is zodra de beveiliging wordt doorbroken. Donner wil de beveiligingseis dus weghalen uit de definitie van hacken. Computable, 27 januari 2006.

**EENVOUD LOONT.** De kwaliteit en de eenvoud van consumententechnologie zullen ook invloed hebben op hoe business-to-business toepassingen er uit gaan zien. Het Britse IT-vakblad Computing (19 januari 2006 - [www.computing.co.uk](http://www.computing.co.uk)) stelt vast dat ook grote namen als Dell, Intel en Microsoft opvallend aanwezig waren op de Consumer Electronics Show in Las Vegas. Zij bestudeerden daar hoe ze bedrijfstoepassingen net zo intuïtief kunnen maken als consumentenelektronica.

**LATE STARTERS.** De tweede muis krijgt de kaas. Dat is volgens het Amerikaanse innovatietijdschrift Business 2.0 (Januari/Februari 2006) nog steeds de waarheid. Het blad portretteert een aantal ondernemers dat doelbewust op een markt mikt waar één grote leverancier heel wat aandacht naar zich toe trekt. Het blad citeert onder meer de CEO van online CRM-specialist Entellium: "I sometimes joke that 10% of Salesforce.com's marketing budget goes to us."

**JE KUNT HET ZO GEK NIET BEDENKEN OF ER IS WEL EEN AANBIEDER VAN BEPAALDE DIENSTEN. BEKENDE VOORBEELDEN VAN UITBESTEDE DIENSTEN ZIJN BEDRIJFSRESTAURANTS, GEBOUWBEVEILIGING EN POSTBEZORGING. MAAR IN TOENEMENDE MATE BESTEDEN ORGANISATIES OOK (DELEN VAN) HUN AUTOMATISERING EN BEDRIJFSPROCESSEN UIT. ZIJ DOEN DIT BIJVOORBEELD OM DE AANWEZIGE KENNIS BIJ DERDEN TE BENUTTEN, OM VAN BEPAALDE ZORGEN AF TE ZIJN OF NIET VOOR FINANCIËLE VERRASSINGEN KOMEN TE STAAN.**

# Een

**O**P DE MARKT STAAT DEZE UITBESTEDING bekend als 'managed services' en het komt erop neer dat een ondernemer een deel van zijn bedrijfsprocessen laat uitvoeren door derden (in dit geval 'service providers'). De Amerikaan dr. Gerard Macioce omschrijft het fenomeen als 'de praktijk van het overhevelen van dagelijkse beheerverantwoordelijkheden als een strategische methode voor het effectiever en efficiënter laten verlopen van de bedrijfsvoering.'

Veel ondernemers zijn dit al gewend voor taken zoals de boekhouding, telefoondienst, knipseldienst en bewaking. Nu vrijwel elk Nederlands bedrijf beschikt over snelle internetverbindingen zijn er veel meer mogelijkheden om taken door anderen te laten verzorgen. Cisco speelt hierop in door apparatuur te leveren die ervoor zorgt dat het dataverkeer snel en veilig verloopt.

## BACKUP

Een voorbeeld van een nieuwe managed service is het laten verzorgen van de back-up van bedrijfssystemen via internet. Iaso Backup Technology uit Emmeloord is zo'n bedrijf dat online back-up verzorgt. Niet op magneetband, maar direct op een harde schijf. Het grote voordeel van back-up naar disk is dat de data heel snel online beschikbaar zijn, ook al zijn ze als back-up opgeslagen.

'De voordelen zijn overduidelijk,' vindt Rob Verbeek, algemeen directeur van Iaso. 'Wij nemen onze klanten de zorg uit handen. Ze hoeven niet meer na te denken of er wel een back-up moet worden gemaakt, ze hoeven zich niet te bekommeren over nieuwe technologieën op het gebied van kopiëren en weer beschikbaar stellen van gegevens, want dat doen wij voor ze. Onze klanten kunnen zich daardoor concentreren op hun kernactiviteiten. En ze krijgen van ons elke dag een e-mail waarin staat of de back-up goed verloopt en of de afspraken worden nagekomen. Eigenlijk koopt de klant zekerheid.'

Natuurlijk zijn we benieuwd naar de ervaringen van klanten. Mr. Harry Scholtens werkt bij Scholtens Advocaten, een middelgroot, regionaal advocatenkantoor met vijf advocaten en vijf ondersteunende medewerkers. 'Voorheen maakten we keurig elke dag een back-up op tape; die bewaarde ik thuis. Maar daarmee liepen we toch altijd één dag risico, want de back-up liep 's avonds na werktijd en pas de volgende dag haalden we de tape eruit. Als er 's nachts iets zou gebeuren - brand of diefstal bijvoorbeeld - dan waren we in ieder geval de laatste back-up kwijt, want die zat dan nog in het beschadigde apparaat. Een groot risico, want een werkdag is bij ons duizenden euro's waard.'

Bij de juristen gaat het om vertrouwelijke informatie. 'Wat dat betreft, is de oplossing van Iaso een echte vooruitgang,' zegt Scholtens. 'Dankzij de encryptie in de back-upsoftware gaan onze gegevens nu zwaar gecodeerd de deur uit en worden ze veilig opgeslagen in een professioneel datacentrum. Ik realiseer me nu dat de tapes waarmee ik jaren heb rondgelopen in principe voor iedereen leesbaar waren geweest.'

## TELEFOONVERKEER

Een ander voorbeeld van een managed service is het telefoonverkeer via IP. Op dat vlak is Telespectrum Managed Voice Services uit Rotterdam actief. Dankzij internet, met het internet protocol (IP), is het niet meer nodig zelf een telefooncentrale in huis te hebben. Telespectrum neemt de zorg voor het telefoonverkeer helemaal over voor een vast bedrag per maand. De afnemers beschikken over de modernste mogelijkheden zonder dat ze steeds moeten investeren in het opwaarderen van het eigen systeem. Financiële verrassingen zijn er niet (bijvoorbeeld als de telefooncentrale het onverhoopt begeeft), want de klant betaalt alleen de abonnementskosten en Telespectrum is verantwoordelijk voor de investeringen.

Overigens werkt het bedrijf nu ook aan een dienst voor firma's die hun eigen telefooncentrale willen behouden en toch een teleconferentie willen opzetten, ook al ondersteunt die centrale dat niet. 'Dat wordt een nieuwe dienst,' zegt marketing manager Carla Boer. 'Evenals de mogelijkheid om beeld mee te sturen met een telefoongesprek. We zien bijvoorbeeld dat hiervoor in de zorgsector veel belangstelling bestaat.'

ICT-dienstverlener Tri-ennium heeft zijn telefonieverkeer uitbesteed aan Telespectrum. >



## LAGERE KOSTEN, HOGERE KWALITEIT

Ook de zakelijke service provider BBeyond richt zich op de markt van de beheerde telefonie-diensten. Daarbij laat het de keuze aan de klant hoever zij willen gaan, ofwel wordt de dienst alleen intern aangeboden als een VoIP Wide Area Network, ofwel wordt ook het externe verkeer er bij betrokken in IP-Centrex Managed Voice oplossing. Volgens sales manager Maarten de Kroon worden in dat geval alle zorgen uit handen van de klanten genomen. Vooral bedrijven met meerdere sites kunnen daarmee een grote kostenbesparing realiseren. Naar eigen zeggen onderscheiden de diensten van BBeyond zich met name op de hogere kwaliteit van de dienstverlening en ook de service die het bedrijf aan haar klanten biedt. De managed voice services van BBeyond richt zich specifiek op het MKB en het MKB+ segment in de Nederlandse markt.

Meer informatie? Bezoek de stand van BBeyond op The Internetworking Event (Rai, 26-28 april).  
Meer informatie en gratis entreekaarten kunt u aanvragen via [tine@bbeyond.nl](mailto:tine@bbeyond.nl).

# hele zorg minder

Uitbesteding van diensten aan derden loont





### FREE RECORD SHOP

Ook de Free Record Shop heeft het telefoon/dataverkeer uit handen gegeven. Het bedrijf heeft een meerjarig contract afgesloten met Versatel. Voor de Free Record Shop heeft Versatel in totaal zes hoofdkantoren (Aartseelaar, Amsterdam, Capelle a/d IJssel, Eindhoven, Helsinki en Oslo) en ruim 300 winkels tot een intern netwerk gekoppeld via internet. Met gebruikmaking van VPN-technieken (Virtual Private Network) is het mogelijk op een publiek netwerk als internet toch een besloten netwerk te maken.

Een paar jaar geleden is de Free Record Shop meer gebruik gaan maken van internet als verkoopkanaal (via en naast de traditionele winkels). Het bedrijf heeft als missie 'distributie van entertainment' meegekregen. Zo biedt het tegenwoordig de mogelijkheid online toegangskaartjes (voor concerten), cd's en dvd's te kopen, online te gamen en hiervoor ook meteen online te betalen. Tegelijk is de backoffice (administratie, inkoop, logistiek, en dergelijke) gesynchroniseerd over alle vestigingen heen.

Ton Arrachart, ICT manager bij de Free Record Shop, benadrukt het belang van ICT voor de nieuwe organisatie. ICT is niet langer alleen ondersteunend, maar vormt een essentieel onderdeel in het primaire proces bij de distributie van entertainment. Juist vanwege dit belang laat de retailer in entertainment het graag aan een gespecialiseerde partij over.

Arrachart: 'De uitgangspunten voor die gemeenschappelijke infrastructuur zijn op financieel gebied dat er een sluitende business case moest zijn. Dat noodzaakte in elk geval dat alle datacom via de gekozen infrastructuur moet lopen. Tegelijk moet je je ervan bewust zijn dat je zoiets er niet maar even bij doet. Een dergelijk strategisch project moet alle aandacht hebben, op alle niveaus. Pas dan loont het.'

Hij vertelt wat de samenwerking tussen Versatel en de Free Record Shop heeft opgeleverd. 'Een standaard 'point of sale'-omgeving en een netwerk dat toegerust is voor volledige IP-functionaliteit en zich terugverdient door flink wat kostenbesparingen. De transactie- en verwerkingskosten zijn naar beneden gegaan, de uitbesteding van het beheer heeft het nodige geld opgeleverd, en we hadden minder mensen nodig.'

Arrachart heeft een paar lessen geleerd: 'Zorg voor een doortimmerd projectplan, waarin je alle verantwoordelijkheden vastlegt. Wat doe je zelf, wat doet de service provider en wat doen eventuele derde partijen? Voer het project gefaseerd in, waarbij je vastlegt wát je wánnere krijgt opgeleverd. Zorg voor een werkende proefopstelling als tussenresultaat, en breng alle risico's in kaart.' Hij vindt het belangrijk met betrouwbare partners in zee te gaan. 'De partners moeten flexibel zijn in de uitvoering, een gemeenschappelijk doel delen en eenzelfde ambitie- en prestatieniveau hebben.'



### AAN DE ACHTERKANT

**Bij de uitbesteding van IP-diensten is het belangrijk om te weten of de dienstverlener met wie u afspraken gaat maken wel beschikt over gedegen en veilige apparatuur om het IP-verkeer naar behoren af te handelen. Vraag gerust of ze 'aan de achterkant' beschikken over Cisco-apparatuur. Het is vergelijkbaar met de aanschaf van een PC: u koopt geen chip, maar wilt wel weten of het bijvoorbeeld een Intel-processor is die alle opdrachten afhandelt.**

> Dick Rötgers, algemeen directeur van Tri-ennium, is zeer te spreken over de kwaliteit van de IP-telefoons, maar vooral ook over het feit dat hij zich niet meer over telefonie hoeft

te bekommeren en toch over de modernste technieken kan beschikken tegen veel lagere kosten (er zijn geen 'telefoontikken' voor de verbinding in een hetzelfde datanetwerk). Hij leverde het bedrijf een besparing op van 25 tot 30 procent op de gesprekskosten en die loopt op naarmate meer klanten van hetzelfde datanetwerk (dat van Telespectrum) gebruikmaken.

Wie meer over dergelijke telefonieoplossingen wil weten, kan sinds kort terecht bij Digital Port Rotterdam. Deze organisatie, een initiatief van de Kamer van Koophandel, geeft voorlichting aan ondernemers over automatiseringskwesaties. Dankzij een samenwerking tussen Digital Port, Telespectrum en Cisco kunnen zakelijke belangstellenden nu kennismaken met alle voordelen van IP-telefonie: van ontwerp en consultancy, implementatie en integratie, tot ondersteuning en kostenreductie. De mogelijkheid om het telefoonverkeer in zijn geheel (of gedeeltelijk) uit te besteden komt ook aan de orde in de workshops en praktijkseminars.

voor een doortimmerd projectplan, waarin je alle verantwoordelijkheden vastlegt. Wat doe je zelf, wat doet de service provider en wat doen eventuele derde partijen? Voer het project gefaseerd in, waarbij je vastlegt wát je wánnere krijgt opgeleverd. Zorg voor een werkende proefopstelling als tussenresultaat, en breng alle risico's in kaart.' Hij vindt het belangrijk met betrouwbare partners in zee te gaan. 'De partners moeten flexibel zijn in de uitvoering, een gemeenschappelijk doel delen en eenzelfde ambitie- en prestatieniveau hebben.'

### BEVEILIGING

Ook de beveiliging van computernetwerken is over te laten aan derden; evenals het beheer ervan trouwens, maar dat is al meer ingeburgerd. Beveiligingsspecialisten bieden Managed Security Services aan. Daarbij loopt al het (inter)netwerkverkeer eerst via speciale servers van de beveiligingsexpert voordat het wordt doorgestuurd naar de onderneming die een abonnement op deze dienst heeft genomen. Dat gaat overigens zo snel dat er nauwelijks sprake is van enige vertraging.

De apothekersgroothandel OPG uit Utrecht heeft de beveiliging uitbesteed. De monitoring gebeurt in een Security Operation Center (SOC). De ondersteuning en het beheer voert Cisco-partner Aventus uit. Hans Bongers van de ICT-afdeling van OPG noemt deze oplossing ook 'een hele zorg minder'. 'We zijn met een heel klein team en weten nu toch zeker dat ieder beveiligingsincident meteen aan ons wordt gemeld. Daarbij worden er online en direct maatregelen getroffen om onze informatie en onze systemen te beschermen.'

# ONDERNEMER IN MKB-SEGMENT SLAGVAARDIG EN SUCCESVOL DANKZIJ SMB SELECT PARTNERS

**ICT LEVERT BELANGRIJKE VOORDELEN OP BIJ HET BEHALEN VAN BEDRIJFSDOELSTELLINGEN, HET UITVOEREN VAN BEDRIJFSACTIVITEITEN EN HET VERSTERKEN VAN DE CONCURRENTIEPOSITIE. IN HET MIDDEN- EN KLEINBEDRIJF GROEIT HET BEWUSTZIJN DAT DIT OOK VOOR DIT MARKTSEGMENT GELDT. OMDAT DE LEVERANCIER NIET BIJ IEDERE ONDERNEMER IN HET MKB AAN TAFEL KAN ZITTEN, BIEDT EEN GOED ONDERLEGD EN ERVAREN NETWERK VAN VERKOOPPARTNERS UITKOMST.**

**D**oor de kansen die technologie biedt volledig te benutten, worden de bedrijfsresultaten ondersteund. Dat vereist voor eindgebruikers echter een ICT-partner die, naast kennis van de technologie, ook begrip heeft van de markt van zijn klanten. Daarom werkt Cisco met een uitgebreid netwerk aan wederverkopers, de zogenoemde resellers. Hierdoor is de leverancier in staat om een direct contact te onderhouden met de klanten zelfs in het grote en diverse MKB-segment. Klanten zijn bij Cisco Systems ook in goede handen dankzij het partnerprogramma SMB Select. Dit werd speciaal ontwikkeld voor de ICT-partners als kwaliteitsgarantie voor bedrijven in het midden- en kleinbedrijf.



Bedrijven in de grootzakelijke markt beschikken meestal over een vaste ICT-dienstverlener die hen bijstaat bij het oplossen van specifieke technologische vraagstukken. Voor verschillende aandachtsgebieden, zoals netwerkinfrastructuur of het ontwikkelen en onderhouden van bedrijfsapplicaties zal men gebruik maken van diverse partners. In het midden- en kleinbedrijf is de rol van een reseller echter van een andere orde. Omdat het hier gaat om een veel kleinere bedrijfsomvang, zal men bij voorkeur een partner kiezen die van vele, zo niet alle markten thuis is. De breedte van die kennis gaat vaak ten koste van de diepgang wanneer het specifieke vraagstukken betreft. Maar ook in dit geval kunnen de bedrijven in het MKB-segment via de partners leunen op de enorme kennis en kunde van de leverancier.

### SMB SELECT

Het netwerk vormt tegenwoordig het hart van de ICT-omgeving. Het is niet langer slechts een onderliggende infrastructuur. Deze ontwikkeling wordt aangejaagd doordat marktleider Cisco die haar producten- en dienstenportfolio steeds verder uitbreidt. Tegenwoordig is de hardwareleverancier van welleer ook aanwezig op andere delen van de ICT-markt. Bepaalde componenten die voorheen in een applicatie bevangen zaten integreert de leverancier nu in het netwerk.

Het gaat hierbij om zaken zoals slimme routing, integratie en beveiliging op transactieniveau. Door dit centraal in het netwerk te integreren komt dit terecht waar het eigenlijk thuis hoort. Zodoende is Cisco bijvoorbeeld opgestoomd naar een leidende positie op het gebied van componenten die data aan opslagsystemen koppelen. De 'kleine' ondernemer wil vanzelfsprekend bij het aanpakken van deze vraagstukken dezelfde waardevolle en betrouwbare ondersteuning en dienstverlening als zijn 'grote' broer.

Door samen te werken met een partner van Cisco krijgt de MKB'er toegang tot dit het kennis- en ervaringsfundament. De SMB Select reseller kan helpen bij het opzetten van een ICT-infrastructuur die goed aansluit bij netwerkbehoefte van zijn klant. Kennis van de markt en verregaande training door Cisco maakt het mogelijk dat de reseller samen met klant de ICT-doelstellingen kan definiëren. Vervolgens brengt hij advies uit over de ondersteunende rol die het netwerk speelt bij het realiseren van deze bedrijfsdoelstellingen. Desgewenst kan de SMB select-partner hiervoor leunen op de hele organisatie van Cisco. In de praktijk betekent dit nauwe samenwerking met een regiomanager. Deze fungeert

als vraagbaak en biedt ondersteuning bij het verkoopproces. Verder zijn de regiomanagers verantwoordelijk voor evenementen en marketingactiviteiten die actuele vraagstukken behandelen en de rol die netwerken daarin kunnen spelen (zie kader).

De vraag rijst echter hoe een kleine ondernemer een goede partner kan kiezen. Cisco maakt het beantwoorden van deze vraag eenvoudig. De leverancier doet nooit rechtstreeks zaken met eindgebruikers, dus legt het de lat voor haar partners hoog. Ondernemers kunnen via de partner locator tool op de website van Cisco [www.cisco.com/go/partnerlocator](http://www.cisco.com/go/partnerlocator) een lijst van MKB-partners opvragen. Zodoende krijgen zij een overzicht van goed opgeleide en gespecialiseerde partners die de beste oplossing voor individuele vraagstukken kunnen bieden. De

## Het netwerk is het hart van de ICT-omgeving

Cisco MKB partners hebben niet alleen de benodigde kennis en ervaring, maar delen ook de visie van de leverancier op toekomstige technologische en marktontwikkelingen.

Dankzij het SMB Select-portal bouwt de ICT-partner continu zijn kennis verder uit met aanvullende informatie en trainingen. Door het delen van ervaringen met andere partners komen oplossingen die elders in het MKB de juiste bleken, alle MKB-ers ten goede. De waarde van een geaccrediteerde verkooppartner is daarom voor de MKB-ondernemer blijvend. 

## Regiomanagers: ten dienste van de partners

Specifiek voor het MKB-segment heeft Cisco Systems in Nederland drie regiomanagers aangesteld. Zij ondersteunen in hun specifieke regio zowel de resellers als de eindgebruikers. Daarbij werken zij nauw samen met de channel account managers, die specifiek verantwoordelijk zijn voor de resellers.

De taken van de regiomanager bestaan eruit om zoveel mogelijk bewustzijn te creëren in de markt over actuele vraagstukken waar ondernemers mee te maken hebben. Deze kunnen vaak voor een groot gedeelte ondervangen worden door de implementatie van de juiste ICT-infrastructuur. 'Daarom organiseren we campagnes en seminars die gericht zijn op eindgebruikers,' aldus Antonie de Kok, die evenals Neeltje Haaima en Roberto Spadon dagelijks op pad is voor de resellers.

Wanneer de reseller naar een ondernemer gaat, kan hij leunen op de kennis en ervaring van de regiomanagers. De Kok: 'Uiteindelijk

hebben we een gezamenlijk doel: het bieden van ICT-oplossingen die bijdragen aan het behalen van de gestelde bedrijfsdoelstellingen. Wij willen vooral met onze klanten meedenken. Samen met onze partners leggen we uit hoe men slimmer gebruik kan maken van het netwerk. Natuurlijk heeft men daarbij switches en routers nodig, maar waarom zou een eindgebruiker deze van Cisco betrekken?'

Die vraag is voor veel resellers niet altijd eenvoudig te beantwoorden, weet De Kok. 'Zij hebben veelal een bijzonder brede kennis van ICT. Dan kan het uitdagend zijn wanneer zij te maken krijgen met zulke specifieke vraagstukken als die rondom netwerken.' De regiomanagers kunnen daarbij assisteren door klanten uit te leggen hoe netwerkbeveiliging; dataopslag of nieuwe technologieën zoals IP-telefonie een bijdrage kunnen leveren aan hun bedrijfsdoelstellingen en -resultaten. 'We doen dit in nauwe samenwerking met de reseller, waar-

door deze ook het verhaal achter de oplossing leert,' weet De Kok. 'Die kennisoverdracht maakt hen sterker en succesvoller en maakt onze handen vrij om weer verder te gaan. Tenslotte zijn zowel eindgebruikers als Cisco er het meeste bij gebaat wanneer de partners de kennis onder de knie krijgen. Want we willen een oplossing verkopen waarvan de eindgebruiker beter wordt en die bijdraagt aan het behalen van de bedrijfsdoelstellingen.'



HOBACHO BV, dienstverlener in de internationale bloembollensector, uit Lisse greep de verhuizing naar een nieuw pand aan om met Cisco IP-telefonie een toekomstbestendig fundament onder het bedrijf te leggen. Inmiddels kunnen de medewerkers werken op flex-plekken en hebben zij dankzij de gebruikte technologie altijd en overal het beheer over hun eigen communicatieverkeer.

# BEHEER OVER JE EIGEN VERKEER

**H**OBAHO is specialist op het gebied van bemiddeling, veredeling, koelen en prepareren van bloembollen, knollen en vaste planten. Na 85 jaar verhuisde het bedrijf, sinds 1999 100% eigendom van de Bloemenveiling Aalsmeer (VBA), afgelopen zomer naar een nieuw pand. Het was meer dan een verhuizing van het trotse monumentale veilinggebouw aan de ene kant van de straat naar een modern kantoorpand aan de andere kant van de straat. Het leek eerder een stap vol symboliek voor een bedrijf, dat sinds haar oprichting in 1921 als Hollands Bloembollenhuis N.V. tot een van de grootste bloembollenveilingen in Nederland uitgroeide. Haar rol als traditionele veilingmeester heeft zij moeten verruilen voor die van een hedendaagse intermediair tussen bollentelers enerzijds en exporteurs, groeiers en groothandelaren anderzijds. In deze nieuwe rol is communicatie met haar 4.500 klanten onontbeerlijk. Om deze reden koos het bedrijf voor IP-telefonie (IPT).



'We bellen en faxen hier wat af,' vat Michèl Persoon, ICT-manager van HOBACHO de dynamiek bij de makelaar in bloembollen kort en krachtig samen. Deze zomer deed zich bij het bedrijf de gelegenheid voor om tot eenheid en standaardisatie van haar telecommunicatie-infrastructuur en randapparatuur te komen.' De steeds groter wordende wirwar van verschillende lijnen en toestellen - en dat nog eens op zeven verschillende locaties met allemaal onderling weer andere telefooncentrales - werd een niet meer te ontwarren probleem. De verhuizing viel min of meer ook nog eens samen met het aflopen van het leasecontract van onze PABX-centrale.' Voor de ICT-manager was het niet zo zeer een keuze of het IPT werd, maar veel meer van welke leverancier en wie dat het beste kon installeren.

'Voordat je een keuze maakt met welke technologieleverancier je in zee gaat, moet je eerst als bedrijf goed voor ogen hebben wat je wilt. We stelden onszelf twee vragen: Waarmee willen we ons geld verdienen en hoe gaan we dat in de toekomst dan doen? Technologie is daarbij slechts een hulpmiddel!' Deze volgorde in prioriteiten was voor Persoon de richtlijn bij het schrijven van zijn Request for Proposal (RFP).

### KLANTVRIENDELIJK

Met een toekomstvisie over bereikbaarheid, uniformiteit en standaardisatie in het achterhoofd ging HOBACHO op zoek naar een telecommunicatieleverancier. 'In ons besluit voor Cisco Systems te kiezen is de goede relatie met Nobel Van Dijk & Partners, doorlaggevend geweest. Als onze hardware- en dienstenleverancier en de beheerder van onze infrastructuur, begrepen ze daar direct onze RFP en business case. Zij begrijpen daarnaast de wereld waarin wij zaken doen; dat laatste was iets, dat ik bij andere partijen miste,' aldus Persoon. 'De kracht van de offerte voor Cisco IPT was, dat er met de directe gebruikers bij ons - de niet IT-experts aan de andere kant van de tafel - rekening werd gehouden. De techneuten wisten ons in 'Jip en Janneke-taal' het hoe en waarom van de oplossingen uit te leggen. De Cisco-oplossing was zeker niet de goedkoopste, maar was wel zodanig opgebouwd, dat alles erin zat wat we wilden, zodat we later weinig uitbreidingen met additionele kosten hoeven te verwachten. Een andere meer pragmatische overweging bij HOBACHO was de status van Cisco als een Amerikaans kapitaalcrachtige onderneming.'

### BESPARING OP BEKABELING

'De verhuizing bood ons een nieuwe kans om doelgericht te investeren in de bereikbaarheid en flexibiliteit van onze medewerkers.' Dat de ICT-oplossing ook forse besparingen opleverde in de aanschaf van infrastructuur en randapparatuur was volgens Persoon een prettige bijkomstigheid, maar geen prioriteit. 'Dit project heeft bijna een ton gekost: 60.000 euro voor hardware en licenties en 30.000 euro voor diensten. Daarvoor kregen we een redundant CallManager, IP-telefoontoestellen, softphones, stemherkende software Claire, een GSM-box, Unity en een Personal Assistant.'

HOBACHO koos voor CAT6-coaxkabel, omdat glasvezelkabel te duur was. Mede door het gebruik van het draadloze WiFi ligt er nu maar 12,5 kilometer kabel. Dat is een besparing



van 22,5 kilometer in vergelijking met het oude pand, waar ruim 35 kilometer kabel lag. 'Daar werkten we nog stuk voor stuk in piepkleine kantoorruimtes met dubbele bedrading: één voor de computer en één voor de telefoon. Daarnaast vond je op elk bureau twee telefoontoestellen: één voor de telefoon en één voor de fax. We konden nu veel ISDN-lijnen opzeggen en toestellen wegdoen.'

Het nieuwe pand biedt in een ruim en kleurrijk loungeachtig interieur flex-werkplekken voor de vijftienveertig intermediairs van HOBACHO. Zij kunnen er werken met hun eigen laptop en met een eigen nummer bellen. In de nabije toekomst kunnen zij zelfs met softphone bellen via hun laptop. De verwachting is, dat de intermediairs die veel langs de weg zitten, in de toekomst steeds vaker thuis gaan werken. 'Met Unity heb je voice mail, een digitale fax, die de faxen in je e-mailbox deponeren en een personal assistent. Deze routeert het eigen telecommunicatieverkeer naar waar je het nodig hebt en integreert het zelfs in een eigen adresboek,' schildert de IT-manager enthousiast de mogelijkheden van Unity.

### PRIMEUR IN NEDERLAND

Met de aanschaf van Claire, de stemherkende software heeft HOBACHO de primeur in Nederland. Bij het binnenkomen van een gesprek herkent Claire, de virtuele telefoniste, de naam van de gewenste persoon en verbindt de beller vervolgens direct naar hem of haar door. Alle medewerkers hebben twee keer hun




## NOBEL VAN DIJK & PARTNERS

Een nuchtere kijk op ICT, dat is kenmerkend voor Nobel Van Dijk & Partners, de Cisco-gecertificeerde partner en full service dienstverlenancier ICT uit Naarden. Het bedrijf staat organisaties ter zijde bij het wegnemen van knelpunten in bedrijfsprocessen. In haar analyse en advies staat niet zo zeer de techniek centraal, maar meer de processen zelf met de bestaande applicaties en infrastructuur. Door deze door praktische ICT-oplossingen te optimaliseren leveren zij een bijdrage aan het verbeteren van omzet-, winst- en efficiency-verhoging of kostenverlaging.

naam of die van hun afdeling moeten inspreken, opdat Claire ze voortaan herkent en kan gebruiken. 'Op den duur levert Claire zeker besparingen op voor gespreks- en personeelskosten. Maar belangrijker is dat zij samen met Unity optimale bereikbaarheid levert; bereikbaarheid die zo essentieel is in onze business.'

Het is wel wennen voor de gebruikers in het nieuwe pand. 'Voor sommigen veranderde er door de verhuizing en het gebruik van deze innovatieve technologie in een te kort tijdsbestek te veel op hetzelfde moment. 'Je haalt iemand op zo'n moment uit zijn vertrouwde omgeving met toestellen, die hij door en door kent. Nu heeft hij geen eigen bureau meer en moet overal maar kunnen aanschuiven. Maar zodra onze andere vestigingen aangesloten worden, zul je zien, dat er meer oog komt voor het gebruiksgemak, de mogelijkheden en voor de gerealiseerde kostenbesparingen,' voorspelt Persoon.

HOBACHO beseft dat zij met deze technologische hoogstandjes ver vooruitloopt op haar klanten. 'Wij werken in de agrarische sector waar de mensen 'zwarte handen' hebben. Innovatieve telecommunicatieverbindingen houden hen niet echt bezig.' Toch neemt het bedrijf initiatieven om anderen van de voordelen van IPT te overtuigen. Zo zoekt zij samenwerking met belangenorganisaties - bij voorbeeld die van de exporteurs - om te komen tot gemeenschappelijke voorzieningen en de centrale inkoop daarvan. 'Denk daarbij aan lease-auto's, drukkerijkosten, energie en straks ook IPT. Onze klanten mogen er dan misschien nu nog niet rijp voor zijn, je moet toch eerst zaaien alvorens te kunnen oogsten! Dat weten we in ons vak heel goed,' concludeert Persoon breed lachend. 

### VOLGENDE STAPPEN

Hebt 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).

# HUISMAN TILT NIET MEER ZWAAR AAN NETWERK

Het is een komen en gaan van mensen bij staalcon-structiebedrijf Huisman-Itrec in Schiedam. En iedereen wil het bedrijfsnetwerk op. In samenwerking met Cisco en NextiraOne heeft dit MKB-bedrijf een intelligent netwerk gebouwd dat al het netwerkverkeer veilig afhandelt.

**C**Hoewel Huisman-Itrec, kortweg Huisman, met ongeveer vijfhonderd medewerkers wereldwijd behoort tot de categorie midden- en kleinbedrijf, speelt dit pareltje van de Nederlandse industrie mee op topniveau in de wereld. Wie de fabriek bezoekt in Schiedam ziet al snel waarom. Vlakbij de hoofdingang staat een manshoge, stalen boei. Het blijkt een soort plug te zijn die is gebruikt bij de berging van de Russische atoomonderzeeër Koersk. De plug, ook wel kegel genoemd, werd door de scheepshuid geschoten, waarna haken uitklapten om zich te zetten. Zo is een hele reeks van dit soort kegels gebruikt. Na het plaatsen van zware stalen lijnen kon het tillen beginnen. En dat is de specialiteit van Huisman: hijsmateriaal op schepen.

In de ontvangsthallen staan dan ook tal van modellen van beroemde hijskranen die in de fabriek gemaakt zijn. André Faber, hoofd automatisering, is trots op zijn bedrijf als hij zijn gasten langs de modellen leidt en vertelt wat de hijswerktuigen allemaal kunnen doen. Hij is nu twaalf jaar bij het bedrijf en heeft veel zien veranderen. Niet alleen bij het hijswerk waarop Huisman een patent lijkt te hebben, maar zeker ook op zijn eigen vakgebied. Hij steekt van wal over de uitdagingen waarvoor hij en zijn team stonden.

## BEDREIGINGEN

Zijn verhaal begint met zijn directe collega's: de onderhoudsmonteurs. Die gaan vaak weken tot maanden mee op een schip om materieel goed in te regelen of om onderhoud te plegen. Omdat internetverbindingen op zee erg duur zijn, is er geen connectie met het bedrijfsnetwerk om bijvoorbeeld het beheer van de notebooks op afstand in goede banen te leiden. Bovendien hebben ze daar ook geen updates van de antivirussoftware die op de apparatuur staat geïnstalleerd. Als de onderhoudsmonteurs weer op kantoor terugkeren, is de kans



groot dat de notebooks virussen binnen gehaald hebben. Daarom heeft Faber ingesteld dat elke 'repatriant' eerst bij de IT-afdeling langs moet om zijn machine te laten checken op virussen en op te laten waarden. In de praktijk doet echter maar veertig procent dat, constateert Faber met enige spijt in zijn stem.

De bouw van een kraan duurt maanden. Soms zelfs meer dan een jaar, vanaf het ontwerp gerekend. Gedurende die tijd werkt Huisman nauw samen met de opdrachtgever. Die op zijn beurt vaak iemand heeft gedetacheerd in Schiedam. Al die maanden dat de klant daar werkt, wil hij ook van tijd tot tijd verbinding hebben met zijn thuisbasis. Hij pakt zijn laptop, zoekt een wandcontactdoos en stopt daar zijn netwerkkabeltje in. Met webbased mail, zo weet Faber inmiddels uit eigen ervaring, halen de zeer gewaardeerde klanten helaas ook ongenode gasten binnen. En dan heeft hij het nog niet gehad over de (demonstratie)cd's of -dvd's die de Huisman-medewerkers van leveranciers krijgen en soms besmet blijken. Of over de usb-sticks. Dit alles vroeg om een oplossing die wereldwijd toepasbaar is. Faber wil namelijk wereldwijd een uniform netwerk hebben met dezelfde hardware (HP-servers) en software (MS Windows 2003 Server). De servers staan decentraal opgesteld en het beheer gebeurt, nu nog, decentraal.

## AUTHENTICATIE

'In nauwe samenwerking met NextiraOne en Cisco is een oplossing bedacht, die het netwerk voor 98 procent veilig maakt,' zegt Faber. De kern van de oplossing bestaat uit de 3750- en 2950-switches van Cisco die het netwerkverkeer afleveren waar het hoort. De nieuwe switches beveiligen de netwerktoegang. Om vast te leggen welke gebruikers toegang mogen hebben tot het netwerk, dient een Radius-server te worden gebruikt die EAP (Extensible Authentication Protocol) ondersteunt; in dit geval een Cisco Secure ACS (Access Control Server).

Wanneer een gebruiker zijn pc opstart, moet hij eerst een gebruikersnaam plus wachtwoord invoeren. Deze gegevens gaan naar de switch die op zijn beurt de gegevens controleert bij de Radius-server. Als het in orde is, geeft de switch in zijn antwoord aan op welk Virtual Local Area Network (VLAN) de gebruiker kan worden aangesloten. Pas daarna kan de persoon informatie op het netwerk raadplegen. Mocht hij niet kunnen inloggen, dan krijgt de pc geen toegang tot de netwerkinfrastructuur en zo wordt elke mogelijke bedreiging voorkomen. Het aanloggen gebeurt via een authenticatie nadat de pc is opge-





start. Windows heeft hiervoor een standaard client. Maar omdat de Windows 802.1x client beperkte functionaliteit heeft is Faber uitgeweken naar de Aegis-client van Meeting House. Deze is universeel en zeer flexibel. De Aegis-client kan omgaan met alle (Windows-)certificaten voor netwerkauthenticatie.

Echt veilig wordt het pas in combinatie met de Cisco Security Agent (CSA) weet het hoofd automatisering. CSA houdt het totale gedrag van een werkstation in de gaten en merkt zo direct afwijkend gedrag op. Zodra een pc met een virus is besmet, kijkt het virus of er verspreidingsmogelijkheden zijn, bijvoorbeeld door zogenaamde ARP's uit te zenden of door te kijken of een andere pc reageert op bepaalde berichten. Aangezien dit geen normaal gedrag is, zal de CSA dit constateren en het verkeer tegenhouden. De beschrijving van hoe een pc zich hoort te gedragen, wordt opgebouwd aan de hand van zogenaamde profielen. De meeste profielen zijn standaard beschikbaar en zullen in negentig procent van

alle gevallen voldoen. Mochten er specifieke applicaties worden gebruikt die niet binnen een profiel vallen, dan zijn deze handmatig aan te passen. Als dat veel werk is, dan schiet een Profiler te hulp. Die houdt de pc een tijdje in de gaten en registreert het normale gedrag. Dit profiel is dan ook over te dragen op andere pc's.

## Het zware hijswerk

**Huisman, opgericht in 1929, is van oorsprong een producent van hijsmaterieel voor op schepen. Itrec is begonnen in 1979 met het ontwerp van zwaar tilapparaat en speciale transportsystemen. De nauwe samenwerking tussen de twee leidde in 1982 tot een fusie en sindsdien is de handelsnaam Huisman-Itrec. Huisman-Itrec is nu een staalconstructiebedrijf voor offshore-equipment. Het richt zich op het ontwikkelen en bouwen van complete, zeer zware hijsinstallaties, boorinstallaties en pijplegsystemen.**

**Huisman maakte naam begin jaren tachtig met de ontwikkeling van de Heavy Lift Mast Crane; hijswerktuigen op schepen die in staat zijn 550 ton te tillen. Momenteel bouwt het bedrijf er zelfs een die 800 ton kan tillen. Het hoofdkantoor staat in Schiedam. Overige vestigingen zijn er onder meer in het Tsjechische Sviadnov (Huisman Konstrukce) en er zijn verkoopkantoren in Brazilië (Rio de Janeiro) en de VS (Houston, Texas). Op dit moment wordt de laatste hand gelegd aan een fabriek in Zhangzhou, in Zuidwest-China. Deze fabriek zal op termijn net zo groot zijn als die in Schiedam en bedient de snel groeiende markt in Zuidoost-Azië.**

## VLAN'S

Huisman wil haar klanten graag van dienst zijn en stelt daarom een netwerkverbinding ter beschikking zolang ze in zijn 'huis' verblijven. Via de authenticatie wordt de klant automatisch naar een afgebakend onderdeel van het netwerk geleid dat slechts toegang biedt tot bijvoorbeeld internet of andere (bedrijfs)netwerken: een guest-VLAN in Fabers woorden. Zo is Huisman haar klanten van dienst zonder dat het eigen bedrijfsnetwerk gevaar loopt. Door het netwerk op te splitsen in virtuele onderdelen is het mogelijk het netwerkverkeer naar functie te regelen. Faber: 'Wij hebben een afdeling die de software ontwikkelt die bijvoorbeeld onze hijskranen aanstuurt. Die software moet getest worden en gaat daarvoor naar collega-ontwerpers. Al met al zorgde het heen en weer sturen van dat soort programma's toch voor heel wat vertraging op het netwerk. Dat hebben we nu kunnen oplossen door een apart deel van het netwerk voor hen te reserveren.'

## BIJEFFECTEN

Het is soms best ingewikkeld om een veilige netwerkoplossing toe te passen. Tal van aspecten spelen een belangrijke rol. Enkele ervan zijn al genoemd, maar onvermeld is nog de Cisco Trust Agent, onderdeel van het Network Admission Control (NAC). Het voordeel daarvan is dat Symantec antivirussoftware met NAC samenwerkt. NAC kijkt eerst of alle recente antivirusdefinities zijn binnengehaald, of Windows goed is bijgewerkt en of er bijvoorbeeld een CSA-client is geïnstalleerd. Pas als dat allemaal het geval is, krijgt het systeem toegang tot het netwerk.

'Samen met NextiraOne en Cisco hebben we een goede oplossing kunnen bedenken en bouwen,' zegt Faber. En al pratend, komt hij op zeer gunstige bijeffecten. Voorheen kon iedereen van alles naar een cd of usb-stick wegschrijven. Voor een bedrijf dat zijn meerwaarde ontleent aan de kennis van zijn ontwerpers is dat riskant. 'We hebben inderdaad meegemaakt dat iemand een blauwdruk kopieerde naar een geheugensleutel en het ontwerp bij een concurrent terecht kwam. Dat kan nu niet meer. Met de CSA kunnen we zelf bepalen wie alleen maar gegevens mag lezen van een cd, dvd of usb-stick, maar geen gegevens naar die media mag wegschrijven; en wie dat alles wel mag doen. We hebben het nu in de hand.' ☑

## ☑ VOLGENDE STAPPEN

Hebt 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).

Zeven tips voor succes

# NETWERKEN INTEGREREN BIJ FUSIES



Overnames en fusies zijn aan de orde van de dag. Ieder jaar opnieuw beslissen bedrijven - al dan niet vrijwillig - met elkaar te versmelten tot een groter, efficiënter geheel. Eén plus één moet plotseling drie worden. Voor het netwerk geldt alleen net het omgekeerde: één plus één moet daar opnieuw één worden, bij voorkeur tegen lagere kosten. Onderstaande tips kunnen u als IT-manager helpen om het beste uit een fusie of overname te halen.

## TIP 1 Raak betrokken

De IT-manager is vaak als laatste op de hoogte van een op handen zijnde fusie, vooral wanneer dat gebeurt tussen middelgrote ondernemingen. Als de aankondiging daar is, moet u er zeker voor zorgen vanaf dat moment vroegtijdig en uitvoerig geïnformeerd te worden. Maakt u zelf geen deel uit van het management team? Maak hen er dan van bewust dat IT in een vroeg stadium betrokken moet worden bij het planningproces voor de samensmelting. Sowieso is het op voorhand handig om weten of uw bedrijf al dan niet een acquisitiestrategie volgt. Dan kunt u uw infrastructuur kiezen met het oog op flexibiliteit.

## TIP 2 Kies de beste motor

Bij een fusie of overname beschikken bedrijven vaak over totaal uiteenlopende IT-infrastructuren. Het bedrijf staat voor de keuze welk plat-

form in de toekomst gebruikt zal worden. Hoe kiest u het platform dat de meeste toekomst in zich heeft? Kijk in de eerste plaats naar de uitbreidingsmogelijkheden van het platform, dat garandeert toekomstige groeimogelijkheden. En kies altijd voor industriestandaarden. Uw bedrijf kan hier makkelijker op verder bouwen dan op exotische platformen.

## TIP 3 Ken uw collega

De organisatie waar u mee versmelt, beschikt vast en zeker ook over een IT-manager. Ga met elkaar om de tafel om een goed migratieplan op te stellen. Ga na welke raakpunten er zijn op zakelijk vlak tussen de beide ondernemingen en hoe de strategische visies het beste door IT kunnen worden ondersteund.

## TIP 4 Schep realistische verwachtingen

Het fuseren van twee IT-omgevingen is geen eenvoudige klus. Hoe moeilijker de integratie is, des te langer zal ze duren en des te meer zal ze kosten. Maak daarom een goede inschatting van de duur en de kostprijs van het integratieproces. Het management maakt vaak een onrealistische inschatting van de kosten die bespaard kunnen worden. Zorg hier voor duidelijkheid. Dan kunt u daar later niet op afgerekend worden.

## TIP 5 Verzorg eerst de communicatie

Uiteraard moet u prioriteiten stellen over welke toepassingen u als eerste zal aanpakken om te

migreren. Essentieel is echter dat u eerst zorgt voor een goede integratie van de communicatie-infrastructuur en -toepassingen zoals e-mail of collaborative software. Idealiter moet een dergelijke integratie er al op de eerste dag komen. Op die manier kunt u het aanwezige talent ten volle benutten.

## TIP 6 Werk snel

Projecten die lang duren, werken vaak demotiverend. Beperk daarom de duur van de integratie zoveel mogelijk, liefst tot anderhalve maand of twee maanden. Medewerkers raken verveeld wanneer het proces te lang duurt, maar wanneer een transitie snel verloopt, zijn mensen eerder geneigd mee te gaan met veranderingen.

## TIP 7 Communiqueer!

Vergeet niet dat integratie een combinatie is van technologische en culturele aspecten. Communiqueer daarom zo effectief mogelijk zodat iedereen die bij het migratieproces betrokken is, afdoende geïnformeerd blijft. Dat is vooral belangrijk voor de medewerkers van het bedrijf dat wordt overgenomen. Zij moeten in ieder geval weten in welk tijdsbestek alles zal verlopen en wat hun rol daarin is. Vind een antwoord op 90 procent van alle mogelijke vragen en wees bereid 'Ik weet het nog niet' te antwoorden op de resterende 10 procent. Maar communiqueer ook die antwoorden zodra u ze heeft.

Eén netwerk voor alle informatiestromen

# VAN KOP TOT STAART



**Om kosten te drukken en klanten sneller en doelmatiger van dienst te zijn, is het handig één netwerk te hebben voor data én telefonie. De basis vormt een robuust en veilig netwerk. Cisco heeft speciaal voor het MKB een pakket samengesteld waarin al die aspecten samenkomen; inclusief financieringsmogelijkheden en ondersteuning.**

**M**et de Cisco Business Communications Solution biedt de netwerkleverancier een scala aan onderdelen waarmee middelgrote en kleinere bedrijven zelf hun optimale netwerk kunnen samenstellen. En dan gaat het niet alleen over de hardware, maar ook over software die ervoor zorgt dat het netwerk goed en veilig opereert en eenvoudig is te beheren. Indien gewenst, biedt Cisco financieringsmogelijkheden en onderhoudscontracten. Welke onderdelen u ook kiest, ze zijn altijd nauwgezet op elkaar afgestemd. De Cisco Business Communications Solution vormt een geïntegreerd communicatiesysteem voor spraak en data, maar ook voor video en draadloze communicatie.

## DRIE HOOFDONDERDELEN

De recent geïntroduceerde oplossing voor het MKB bestaat uit drie hoofdonderdelen. Te beginnen met een reeks aan mogelijkheden om de communicatie binnen de onderneming te stroomlijnen en de buitenwereld (waaronder klanten en leveranciers) eveneens goed van dienst te zijn. Een van de mogelijkheden is Cisco Unity Unified Messaging, waarbij gebruikers via één inbox toegang krijgen tot voicemail, e-mail en faxberichten, en deze ook zelf kunnen beheren. Door gebruik te maken van Rich Media Conferencing kunnen tekstberichten vergezeld gaan van video, tekeningen en spraak (in jargon 'rich media' genoemd). Dit maakt de onderlinge communicatie veelzijdiger en vollediger.

Omdat telefonie en data zijn geïntegreerd in één en hetzelfde netwerk, is het ook mogelijk applicaties te combineren. Zo kan met het Cisco IP Contact Center een telefoongesprek naadloos worden gekoppeld aan klantgegevens en -historie. Daardoor verbetert de dienstverlening aan klanten.

Een onderdeel van de oplossing vormt Cisco CallManager Express met daar aan toegevoegd Cisco Unity Express. Dit is een apparaat dat alles in zich verenigt op basis van de Cisco integrated services routers. Dergelijke routers handelen razendsnel data- én telefonieverkeer af met geïntegreerde beveiligingsopties. Ze zijn



speciaal ontwikkeld voor de kleinere netwerken en onderscheiden zich onder andere door het makkelijke beheer. Voorts zit in het pakket een scala aan randapparatuur, zoals IP-telefoons die eenvoudig kunnen worden aangesloten op het IP-netwerk. Omdat de telefoons, net als PC's, onderdeel uitmaken van eenzelfde netwerk zijn ze eenvoudig te beheren. Hierin alleen al schuilt een financieel voordeel; het is namelijk altijd duurder om een datanetwerk én een telefonienetwerk te onderhouden. De Cisco Business Communications Solution ondersteunt ook draadloze telefoons, videotelefoons en desktoptoe-passingen op basis van software.

## WERVELKOLOM

De basis van dit alles vormt een robuust en veilig netwerk; het tweede hoofdonderdeel. Eerder zijn al de integrated services routers genoemd. Deze 'manusjes van alles' zorgen ervoor dat zowel data als telefoongesprekken op de juiste bestemming komen. Ze maken het zelfs mogelijk beveiligde verbindingen te leggen via internet dat in beginsel

een publiek medium is. Die veilige verbinding bestaat zolang de verbinding op locatie met het bedrijfsnetwerk duurt. Alle gegevens worden versleuteld over de lijn gestuurd, zodat iemand die onverhoopt 'afluistert' er niets van zal snappen. Deze reeks routers werkt tevens zeer nauw samen met draadloze netwerken. Enerzijds schermt de router luistervinken af van het draadloze netwerk, anderzijds zorgen de routers ervoor dat iemand die met een draadloze telefoon door een gebouw loopt zonder haperingen kan overstappen van de ene zender binnen het draadloze netwerk naar een volgende (in vaktermen 'roaming' geheten). Waar routers het verkeer regelen tussen netwerken, zorgen switches voor razendsnelle verbindingen binnen netwerken. De Catalyst switches van Cisco zijn inmiddels een begrip; ze zijn er in tal van soorten en maten. De switch is ontworpen met het oog op betrouwbaarheid en is voorzien van geïntegreerde beveiliging. Dankzij de ingebouwde intelligentie geven de Catalyst-switches alleen toegang tot applicaties als

iemand gerechtigd is ze te gebruiken, ongeacht de randapparatuur die iemand gebruikt, zoals een PC, PDA (Personal Digital Assistant) of IP-telefoon.

Ook Quality of Service (QoS) speelt een belangrijke rol. Dit zorgt er onder meer voor dat een telefoongesprek niet hapert en dat gegevens niet verloren gaan. Vooral bij spraak en video luistert dit vanzelfsprekend erg nauw.

Ten slotte heeft Cisco speciaal voor het MKB middelen ontwikkeld om het netwerk (inclusief telefoonsysteem) makkelijk te configureren en te beheren.

## FINANCIERING

Ondersteuning, service en financieringsopties maken de Cisco Business Communications Solution compleet. Dit vormt het derde hoofdonderdeel van de oplossing. Voor een probleemloze ondersteuning heeft Cisco de SMB Support Assistant in het leven geroepen. Ondersteuning is vaak ook nodig in de aanloopfase, bij ontwerpen van het netwerk en al zijn componenten en bij de afstemming van de technische mogelijkheden op de bedrijfsbehoeften. De partners van Cisco staan klaar om midden- en kleine bedrijven hierbij advies te geven. Is het netwerk eenmaal geïnstalleerd, dan kunt u middels een onderhoudsabonnement op elk moment van de dag toegang krijgen tot de gewenste informatie.

Tot slot staan we nog even stil bij de financieringsmogelijkheden. Sommige bedrijven geven er de voorkeur aan de producten rechtstreeks te betalen, andere genieten liever van de flexibiliteit die leasing biedt. Daarmee houden ze hun uitgaven onder controle en hoeven ze hun werkkapitaal niet meteen uit te geven. Cisco Systems Capital Corporation biedt een breed scala aan financiële diensten die speciaal zijn afgestemd op de behoeften van kleine en middelgrote ondernemingen. 

## KLANTTEVREDENHEID

Iedere onderneming doet zijn best klanten tevreden te stellen en te houden. De oplossingen van Cisco helpen hier een handje bij. Deze zorgen ervoor dat uw bedrijfsvoering efficiënt is, bijvoorbeeld omdat uw werknemers gemakkelijker toegang krijgen tot de mensen en de informatie die zij nodig hebben. Intelligente oproerouting leidt binnekomen de telefoontjes van klanten rechtstreeks naar de werknemer die hen het best van dienst kan zijn.

Tegelijkertijd zorgt de koppeling aan CRM-software ervoor dat de medewerkers die de klant te woord staat direct toegang heeft tot alle gegevens die over die klant bekend zijn binnen het bedrijfsnetwerk. De klant hoeft niet keer op keer te vertellen dat hij al contact heeft gehad en waarover, want al die informatie staat direct tot zijn/haar beschikking.

## IP-telefonie seminars bij u in de buurt

Sinds de introductie van Cisco IP-telefonie in 1996 heeft Cisco zich continu ingezet voor optimale communicatie van data, spraak en video over een steeds beter ontwikkeld platform. Talloze organisaties hebben de potentie van IP-telefonie ontdekt en profiteren van de beschikbare apparatuur en toepassingen.

Speciaal voor het MKB organiseert Cisco Systems, IP-telefonie seminars door het hele land. Wilt u meer weten over een IP-telefonie seminar bij u in de buurt, klik dan op [www.cisco.nl/roadshow](http://www.cisco.nl/roadshow)

04 april Tilburg - 05 april Eindhoven - 06 april Maastricht - 12 april Rotterdam - 13 april Utrecht  
19 april Heerenveen - 20 april Den Haag - 25 april Arnhem - 26 april Enschede - 27 april Zwolle

Speciaal ontworpen voor midden- en kleinbedrijf

# ONLINE NETWERKHULP

Waar grote ondernemingen steun hebben aan de online service ondersteuning SMARTnet van Cisco, heeft het netwerkbedrijf een speciale oplossing in het leven geroepen voor het midden- en kleinbedrijf: de Cisco SMB Support Assistant Portal and Client.



doel is om de apparatuur makkelijker te kunnen beheren. Ten slotte onderhoudt de client contact met het portaal om ervoor te zorgen dat de eigen dienst actueel blijft, of om extra hulp aan te roepen, mocht u er met de client zelf niet uit komen.

De Cisco-apparatuur is robuust en zorgvuldig getest alvorens het wordt verkocht. Vaak ligt een netwerkprobleem dan ook niet aan de apparaten zelf, maar aan de manier waarop ze zijn geconfigureerd. Er is gewoonlijk diepgaande technische kennis voor nodig om de configuratie-instellingen en eventuele conflicten van het netwerk op te sporen. Die kennis is niet altijd aanwezig bij midden- en kleinbedrijven waar in de regel IT'ers werken die meerdere taken tegelijk moeten verrichten. Cisco houdt hier rekening mee door de mensen op het Technical Assistance Center (TAC), speciaal op te leiden voor het begeleiden van IT'ers met zo'n brede achtergrond.

## ONDERDELEN

De mensen van het TAC maken ook onderdeel uit van de SMB Support Assistant Portal.

**D**e naam verradt al waar het om draait. SMB staat voor Small and Medium Business, de rest duidt op een dienst die via een portaal elk moment van de dag toegankelijk is. Het begrip 'client' betekent dat op uw pc een applicatie is geïnstalleerd die het juiste gereedschap bevat om eventuele problemen op te lossen of, als dat niet lukt, automatisch contact zoekt met het portaal om daar de juiste gereedschappen te vinden.

Met de client is het mogelijk om apparatuur die onder de SMB Support Assistant valt, te configureren of systeemconflicten mee te traceren en op te lossen. De software geeft stap voor stap aan wat u moet doen. Tevens kunt u er een volledige database mee opbouwen van alle netwerkapparatuur (waaronder ook niet-Cisco netwerkproducten) binnen uw infrastructuur. Het

doel is om de apparatuur makkelijker te kunnen beheren. Ten slotte onderhoudt de client contact met het portaal om ervoor te zorgen dat de eigen dienst actueel blijft, of om extra hulp aan te roepen, mocht u er met de client zelf niet uit komen.

De medewerkers van het SMB TAC helpen u bij het vaststellen en het oplossen van problemen met uw Cisco-apparatuur. U kunt dag en nacht, 7 dagen per week een serviceverzoek indienen. U krijgt dan binnen een werkdag antwoord. Er is nog meer mogelijk via het portaal. Zo kunt u een standaard controle laten doen van uw netwerk. Deze controle maakt inzichtelijk waar mogelijk in de toekomst problemen kunnen ontstaan. U kunt nu tijdig gerichte maatregelen treffen.

Via het portaal zijn eveneens eenvoudig te lezen handleidingen beschikbaar om, zelfs als er geen Cisco-kennis binnen de onderneming aanwezig is, zelf snel een diagnose te kunnen stellen van een eventueel probleem en dit op te lossen. Via het portaal kunt u vervangende onderdelen bestellen en online uw contracten voor alle producten die onder deze service vallen, beheren. Het voordeel daarvan is dat u niet het risico loopt dat het servicecontract voor een bepaald apparaat net is verlopen op het moment dat u de hulp nodig heeft.

Een jaarabonnement op de SMB Support Assistant Portal and Client is goedkoper dan één keer professionele hulp inroepen als het nodig is, terwijl u geen abonnement heeft.

## VOLGENDE STAPPEN

Om een snelle indruk te krijgen van de Cisco SMB Support Assistant kunt u terecht op [www.cisco.nl/mkb](http://www.cisco.nl/mkb) onder de link Solutions. Voor meer achtergrondinformatie kunt u terecht op [www.cisco.com/go/smbasa](http://www.cisco.com/go/smbasa)



## Catalyst Express 500 switches bieden gebruiksgemak voor MKB

"De Catalyst Express 500 reeks moet een oplossing bieden aan het hoofdbreken dat het MKB heeft rond investeringen en operationele kosten", evalueerde het Amerikaanse blad CRN de reeks switches die Cisco uitbracht voor het segment van 20 tot 250 gebruikers.

Het testlab van CRN voorzag de Catalyst Express 500 van een 4-sterren quotering en ook elders werd deze MKB-switch zeer positief onthaald. Maar hadden we anders verwacht? 'Slim, simpel en veilig', dat zijn immers de codewoorden die Cisco in verband brengt met de Catalyst Express 500 switch. De toestellen spelen in op de behoeften die specifiek zijn voor bedrijven met minder dan 250 IT-gebruikers. Bij de ontwikkeling van de apparaten hield Cisco er rekening mee dat middelgrote bedrijven investeringen willen doen die op lange termijn blijven renderen, die makkelijk te installeren en onderhouden zijn en weinig menselijke interventie vereisen. En dat alles uiteraard voor een laagdrempelige prijs, en zonder dat ingeleverd wordt op de kwaliteit die de netwerkspecialist van een bedrijf als Cisco verwacht. De Catalyst 500 gebruikt hetzelfde vertrouwde Cisco IOS besturingssysteem als ander Cisco-producten, en garandeert de juiste niveaus van Quality of Service (QoS).

# SNEL, SIMPEL EN VEILIG

## MAKKELIJK BEHEER

Omdat het MKB niet altijd over specialisten in alle domeinen kan beschikken, maakte Cisco Systems ook het configuratiebeheer een stuk makkelijker. Configureren kan via de Cisco Network Assistant, die gratis meegeleverd wordt. Dat hulpmiddel beschikt over een grafische gebruikersinterface en is daardoor makkelijker in gebruik dan de 'command line interface' die je bij de Catalyst switches voor grotere configuraties aantreft en die een stuk meer technische kennis vereisen. Configureren is niet mogelijk via die command line interface, jammer misschien voor wie deze manier van configureren wel gewoon is. Om het nog makkelijker te maken, zorgt de Smartports Advisor voor een automatische identificatie van andere Cisco toestellen in het netwerk, waarna voor de switchpoorten een optimale configuratie geadviseerd wordt. Uiteraard zorgt dit er voor dat de configuratie snel en doeltreffend verloopt. Dient na verloop van tijd de software van een upgrade te worden voorzien, dan kan ook daarvoor de Cisco Network Assistant worden ingezet. Upgrades worden met een simpele 'drag & drop' gerealiseerd.

Dat Cisco echt wel rekening houdt met de zorgen van kleine ondernemingen blijkt ook uit het gebruik dat de Catalyst 500 kan maken van Power over Ethernet. Dit betekent dat het toestel niet alleen zijn basistaak - communicatie - ter harte neemt, maar tegelijk ook zorgt voor stroomvoorziening. Op die manier kan een bedrijf de Catalyst 500 ook op plaatsen zetten waar niet noodzakelijk een stroomaansluiting is, daar zorgt het netwerk zelf wel voor. Extra flexibiliteit meteen.

De Catalyst Express 500 bestaat in vier configuraties, die alleen verschillen in het aantal ondersteunde connecties naar de desktop of naar de server, en de snelheid van de connecties. Op die manier kan u exact kijken welke configuratie het beste bij u past, of welke combinatie van toestellen het beste aan uw noden voldoet.

Daarnaast vormt het toestel ook het hart van het totaalpakket dat Cisco eind vorig jaar aan de MKB-markt presenteerde. Naast de switch bevat dat pakket ook nieuwe versies van de Call Manager IP PBX en beheersgereedschap om snel en veilig een gecombineerd data/spraak netwerk op te zetten. Voor een uitgebreid overzicht van deze totaaloplossing verwijzen we graag naar de vorige editie van iQ Magazine. 

## Capituleer voor lekker eten

**RESTAURANTS IN HOTELS** zijn vaak niet meer dan een rentabilisering van de ontbijtzaal die nu eenmaal bij een hotel hoort. De kaart biedt vaak enkel zicht op platgetreden paden. Echter, uitzonderingen bevestigen de regel. En O Mundo, het restaurant dat bij Hotel De Wereld in Wageningen hoort, is een heel prettige uitzondering. Doet de plaatsnaam Wageningen bij u een oorlogsbelletje rinkelen? Terecht: Wageningen is de plaats waar de Duitse generaals Blaskowitz en Reichelt op 5 mei 1945 met hun Canadese opponenten Foulkes en Kitching onderhandelden over de Duitse capitulatie. Dit onder het toezicht van Prins Bernard. De onderhandelingen over de overgave vonden plaats in de grote zaal van Hotel De Wereld. Een zaal die authentiek gehouden is en nu gebruikt wordt voor capitulaties van een andere aard: er vinden vaak trouwpartijen plaats en zakenmensen vinden het - naar verluidt - ook aardig om in deze setting contracten te ondertekenen.

Van onze kant capituleerden we volledig voor de keuken van O Mundo. De menukaart verrast op het eerste zicht niet echt, de ingrediënten zijn bekend, maar de combinaties zijn des te origineler. Eén enkel gerecht combineert heel veel smaken zonder de indruk te wekken vergezocht te zijn. Wat denkt u bijvoorbeeld van ingelegde lerse zalm gecombineerd met een salade van



octopus, knolselderij en roomkaas? Terwijl ik mij door deze smaken liet verrukken genoot tafelgenoot Jessica van Pastrami van rund met mosterdcrème, gemengde sla, krokante ui en kaantjes van stoofvlees. Als hoofdgerecht koos

## RESTAURANT



ik voor gebraden ossenhaas met gestoofde schenkel terwijl mijn tafelgenoot zich de krokant gebakken eend met beignet van gekonfijte boutjes gearfumeerd met komijn geserveerd met cous-

cous en tajinesaus liet smaken. Makkelijk is wel dat alle gerechten in dezelfde prijs categorie vallen. Alle voorgerechten kosten 12 euro, de hoofdgerechten 20 euro en de desserts 8 euro. De borden zijn zeer compact geschikt (je eet echter wel meer binnen dan je op het eerste zicht denkt) en de bediening was bij ons bezoek allervriendelijkst.

Bij ieder gerecht kan een aangepast glas wijn worden genuttigd. De keuzes zijn gewaagd maar passen uitstekend. Nooit eerder zetten we een Portugese Chardonnay aan de lippen, maar die harmonieerde perfect met de zalm, en de rode wijn uit Argentinië was een zalig complement bij de ossenhaas.

Leeg oogde de restaurantzaal koel en zakelijk, maar 's avonds heerste er volop gezelligheid. Een aanrader.

Op [www.hoteldewereld.nl](http://www.hoteldewereld.nl) leest u meer over dit restaurant en hotel.

## LEARNING

## Weet waar je staat

**WIE PROFESSIONEEL MET NETWERKEN** bezig is, weet hoe belangrijk bijvoorbeeld de CCIE- certificering is. Het is echter een pittig examen dat een netwerk specialist moet afleggen om het felbegeerde diploma aan de muur te kunnen hangen. Cisco wil de kandidaat-gecertificeerden nu een duwtje in de rug geven door ze te helpen bij de voorbereiding. Daartoe ontwikkelde Cisco een 'CCIE Assessor Lab for Routing and Switching'. Het gaat hier om een softwarepakket waarmee een kandidaat kan testen of hij klaar is voor een CCIE-examen. 'Vaak merkt een kandidaat pas bij de start van het examen dat hij toch nog niet klaar is voor de test, of dat hij deze op een verkeerde manier voorbereidde', verklaart Cisco het nieuwe testpakket. Het 'Assessor Lab' simuleert voor een groot deel het uiteindelijke examen. De kandidaat maakt bijvoorbeeld kennis met de

look & feel van de test. Tijdens de test kan de kandidaat onmiddellijk feedback krijgen op individuele vragen, maar kan ook achteraf een gedetailleerd overzicht krijgen van de goede en foute antwoorden. De kandidaat krijgt op deze manier tips voor een (nog) betere voorbereiding op het echte examen.

**NOG MEER OPLEIDINGNIEUWS.** Begin dit jaar lanceerde Cisco een nieuwe certificering, die voor Rich Media Communications Specialist. Wie over een dergelijk diploma beschikt is in staat om 'rich media' toepassingen te ontwerpen, te installeren en te beheren. Cisco voegt deze certificering toe omdat de markt van 'rich media' toepassingen steeds groter wordt door de verdere opmars van video conferencing in een IP-netwerk. Wie zich tot Rich Media Communications Specialist wil laten bekronen, moet al beschikken over een CCNA certificering en dient twee bijkomende examens af te leggen.

# 10 VRAGEN

Peter De Boer - Husk



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. Dit keer praten we met de jonge ondernemer Peter De Boer (34), eigenaar van de zelfstandige reisorganisatie Husk. Husk mikt op het studentenpubliek en organiseert zomer- en winterreizen.

**iQ: Waarom bent u ondernemer geworden? En waarom juist in de reisbranche?**

Toen ik afstudeerde aan de Universiteit van Amsterdam moest ik beslissen wat ik wilde gaan doen. En kijkend naar wat ik de afgelopen jaren had gedaan, kwam ik er op uit dat ik vooral graag bezig was met zaken opzetten en organiseren, zoals events, feesten, een horecagelegenheid, etc. De reisbranche was een logische stap omdat ik daar ervaring had opgedaan tijdens mijn studententijd. Ik merkte ook dat er weinig aanbod was voor de doelgroep studenten. Jongerenreizen zijn er wel, maar reizen die echt mikken op de doelgroep tussen 17 en 28 jaar waren er nauwelijks.

**iQ: Hoe ver reiken uw ambities met Husk?**

De ambities zijn bijna grenzeloos. We hebben winterreizen, zomerreizen en we zijn ook gestart in België. En nu onze backoffice goed georganiseerd is en verbonden met de front office op het internet, kunnen we eigenlijk onbeperkt reizen aanbieden en

organiseren. We zijn nu aan het kijken of we ons aanbod kunnen uitbreiden naar bijvoorbeeld Europese events. Denk maar aan muziekfestivals in Duitsland of Zwitserland, waar onze doelgroep ook met georganiseerd vervoer heen wil.

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

De onderneming opstarten was makkelijk, daar waren weinig barrières voor. Maar groeien is moeilijker omdat onze arbeidsmarkt zo star is. Wij werken uiteraard heel veel met pieken en dalen. Maar het is niet makkelijk om seizoensarbeid te belonen, en ook niet om mensen weer van de vloer af te krijgen. We hebben een goed team, maar daar hebben we hard aan moeten werken. Er is te weinig wisselwerking tussen onderwijs en bedrijfsleven, waardoor een heel potentieel onbenut blijft. Een dergelijke samenwerking tussen onderwijs en bedrijfsleven zit bij in Nederland ook minder in onze cultuur dan in bijvoorbeeld de Verenigde Staten of Japan.

**iQ: Kunt u uw bedrijf voorstellen zonder IT en netwerken?**

Zonder automatisering kunnen we morgen de zaak dicht doen. Onze uitbreiding is volledig door automatisering gerealiseerd. Toen we in 1998 begonnen, hadden we drie mensen aan de telefoon. Wel, vorig jaar haalden we een omzet die 20 keer groter was dan zeven jaar geleden, maar nog steeds met drie mensen aan de telefoon. Al het overige verkeer loopt automatisch, via internet.

**iQ: Hoe motiveert u de mensen om u heen?**

Ik probeer een combinatie te vinden tussen het geven van vrijheid en het aanbrengen van advies en sturing. Ik stuur op kerncijfers en geef aan welke richting we kiezen. Maar om het half uur moeten de mensen in staat zijn zelf beslissingen te nemen.

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

Ik overzie alles en maak connecties. Ik merk dat die gave, de mensen om me heen ook motiveert. Het helpt om de scherpe kantjes van bepaalde nieuwe ideeën af te halen. Mijn slechtste eigen-

schappen? Ik heb er moeite mee dingen zelf helemaal tot het einde te brengen. Als iets bij mij blijft liggen, ben ik al te snel drie stappen verder. Daarom moet ik sommige dossiers al snel doorgeven aan iemand anders die ze kan afmaken. Ik start liever met nieuwe dingen.

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

Ik ben telkens weer onder de indruk van mensen die een lange, heldere uiteenzetting kunnen geven. Dat mis ik, ik ga altijd sneller naar mijn doel. Ik weet niet wat ik met dat talent zou kunnen beginnen, maar ik ben iedere keer weer onder de indruk als ik iemand zo bezig hoor.

**iQ: Wat vindt u de meest zorgwekkende ontwikkeling van de huidige tijd? En wat is de meest hoopvolle ontwikkeling?**


Waar ik me zwaar zorgen over maak is de vervuiling, met name in de randstad. Ik ben er zeker van dat de vervuiling op termijn een negatieve impact zal hebben op onze gezondheid.

Hoopvol is wel dat mensen zo creatief en flexibel blijven. En het feit dat de techniek voortschrijdt. Na de klappen die internet kreeg, ben ik blij dat we er toch in slagen ons geld via internet te verdienen.

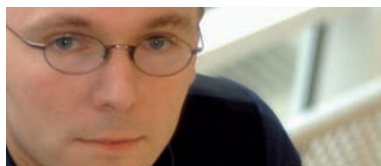
**iQ: Hoeveel tijd spendeert u aan de computer? Wat is uw favoriete elektronische gadget?**

Sommige dagen zit ik helemaal niet achter de computer, omdat ik veel in het buitenland ben. Gemiddeld werk ik drie uur per dag op de pc, meestal ben ik dan bezig met mijn cijfers en mijn e-mail lezen en beantwoorden. Veel gadgets heb ik niet, ik werk wel met een iPaq van HP en mijn volgende aanschaf is een Blackberry, dan kan ik overal mijn mail lezen.

**iQ: Wat is uw favoriete stad (binnen- of buitenland)? En waarom?**

Barcelona is mijn favoriete stad. Na Amsterdam, waar ik lang gewoond heb, is dat de plek waar ik het makkelijkste zou kunnen wonen. Je vindt er ook veel van de Nederlandse mentaliteit terug, maar dan overgoten met een flinke mediterrane saus. Lekker eten, lekker drinken ... 

VRAAG VAN HET KWARTAAL



**'Zijn managed services een uitkomst?'**

Een ondernemer in het MKB dient zich vooral te focussen op de eigen onderneming, de daarbij horende bedrijfsprocessen, en vooral de eigen marktafzet. Elke faciliteit die geen core business is, maar meer facilitair c.q. ondersteunend dient dus zo veel mogelijk ondergebracht te worden bij een 'specialist'. Theoretisch zijn managed services dan een uitkomst. De grote 'maar' is echter dat het MKB nogal wat huiverig is om de ICT uit handen te geven. Ook schort het aan de compleetheid van de aangeboden service en vooral 'vertrouwen' dat een aanbieder van managed services uitstraalt. Veel aanbieders spreken van vertrouwen en meerwaarde, toch ontbreekt al te vaak gevoel voor de noden van de ondernemers. Eigenlijk heb je te maken met automonteurs die een lease-auto willen verkopen. De potentiële klant is hier vooral geïnteresseerd in mobiliteit, betrouwbaarheid en voorspelbare kosten per maand en de verkoper gaat in zijn verkoopgesprek vooral in op de speciale bougies, de bovenliggende nokkenassen en de winterbanden die in het pakket opgenomen zijn. Met andere woorden de behoefte is er aan de vraagzijde, de service c.q. het product is aanwezig aan de aanbodzijde, maar is er vooral sprake van een fout 'communicatie gevoel'. De enige oplossing voor het overbruggen van dit probleem is de inzet van "Value Added Vertical Partners" (VAVP's). Intermediairs die een product met een betrouwbaar label (b.v. Cisco) kunnen vertalen en uitleggen in de taal van de betreffende MKB'er. Stuur vooral geen gehersenspoelde en powerpoint reproducerende salesman, maar kom vanuit gevoel, overtuiging, vertrouwen en zeker emotie tot zaken.

**Alfred den Besten**  
**Managing Partner**  
**MarketCap**

Managed services kunnen het MKB veel voordelen bieden. Als kleine organisatie is het vaak lastig om voor continuïteit te zorgen. IT is niet of nauwelijks bereikbaar buiten kantoor tijden en vaak ook niet tijdens kantoor tijden als de IT-manager een vrije dag heeft of naar de tandarts moet. Zo kunnen managed services een uitkomst bieden voor de security-uitdagingen van het MKB. Een derde partij kan sneller reageren op nieuwe dreigingen en zo het netwerk betrouwbaarder maken. Managed services zijn ook een uitkomst indien apparatuur of applicaties aan vervanging toe zijn, maar het aan de mogelijkheden tot investering ontbreekt. Met managed services verschuift die investering immers (vaak) naar de dienstverlener, terwijl de afnemer per maand afrekent.

Toch zien we dat juist het MKB huiverig is om zaken uit te besteden. Men is veelal erg gehecht aan de fysieke aanwezigheid van apparatuur en is bang om op deze wijze de controle te verliezen. Bij de keuze van een leverancier staat men eveneens voor een lastige keuze: kies ik voor een grote leverancier die ongetwijfeld betrouwbaar is, maar waarschijnlijk weinig oog heeft voor mij als kleine klant, of kies ik voor een kleine dienstverlener, die wellicht minder professioneel omgaat met zaken als beschikbaarheid en continuïteit. In het laatste geval, kan de kwaliteit van dienstverlening achteruit gaan. Bedrijven die beide elementen goed combineren, zijn dun gezaaid. Het zal nog wel een tijd duren voordat afnemers voldoende vertrouwen hebben. In dat geval: probeer klein te beginnen en bouw het langzaam op.

**Peter Vermeulen**  
**Research Manager**  
**IDC Benelux**

Waar heb jij je geld opgeborgen?', vroeg iemand die het fenomeen managed services aan mij wilde uitleggen ooit. Ik keek naar mijn portemonnee, maar het juiste antwoord moest natuurlijk zijn 'Op de bank!' Hij wilde daarmee duidelijk maken dat het om vertrouwen gaat bij het uitbesteden van diensten. De bank vertrouwt je; een managed services aanbieder doorgaans nog niet. En dat is onterecht. Ik zal niet ontkennen dat het lastig is om precies die partij te vinden die de perfecte oplossing voor uw problemen heeft. En u zult vast een keer uw neus stoten. Maar het aantal value added resellers dat zich toelegt op bepaalde managed services neemt hand over hand toe. Zij zitten bij u om de hoek en zijn in staat om de ICT-problematiek uit uw organisatie te halen. Volgens onderzoeken heeft u echter liever de web-, email- en applicatieserver in de kelder staan, de PBX onder de receptiedesk en trekt u 's avonds alle stekkers eruit. Dat bespaart immers stroom! Maar wat als uw webserver wordt gehackt, het emailprogramma crasht en de applicatieserver de geest geeft? Dan gaat het toch even duren voordat u weer up and running bent. Bellen, bestellen en wachten. En dat kost geld... veel geld. Bij een managed service spreekt u een service level agreement (SLA) af waarbij de aanbieder u een garantie geeft voor de beschikbaarheid van de betreffende dienst. Alle calamiteiten en de bijbehorende kosten zijn dan voor rekening van de aanbieder. Ook als u ligt te slapen. Net als bij de bank, want als die wordt beroofd bent u uw geld toch niet kwijt?

**Wiegert van Dijk**  
**Chefredacteur**  
**CRN**

AGENDA

**9-15 MAART 2006**  
**CeBIT**  
 Hannover, Duitsland  
[www.cebit.de](http://www.cebit.de)

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

**22-23 MAART 2006**  
**Infosecurity**  
 Brussels Kart, Brussel  
[www.infosecurity.be](http://www.infosecurity.be)

**28 - 30 MAART 2006**  
**De Week van de Ondernemer**  
 Jaarbeurs, Utrecht  
[www.weekvandeondernemer.nl](http://www.weekvandeondernemer.nl)

**29-30 MAART 2006**  
**Bouw en ICT**  
 Jaarbeurs, Utrecht  
[www.bouw-en-ict.nl](http://www.bouw-en-ict.nl)

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

**6-7 APRIL 2006**  
**SAP Gebruikersdagen 2006**  
 MECC, Maastricht  
[www.gebruikersdagen.nl](http://www.gebruikersdagen.nl)

**13 APRIL 2006**  
**Digitaal Bestuur**  
 Kurhaus, Scheveningen  
[www.digitaalbestuur.nl](http://www.digitaalbestuur.nl)

**25-26 APRIL 2006**  
**Overheid en ICT**  
 Jaarbeurs, Utrecht  
[www.overheid-en-ict.nl](http://www.overheid-en-ict.nl)

**26-28 APRIL 2006**  
**The ICT and Networking Event**  
 Rai, Amsterdam  
[www.tine.nl](http://www.tine.nl)