



Your Business Just Got Smarter

TWEEDE KWARTAAL 2005

PRAKTIJK
CONTACTCENTRUM
VERKIEST
IP-TELEFONIE

STRATEGIE
TELEWERKEN
WINT
LANGZAAM
TERREIN

Orde op zaken

HELDERE KEUZES BASIS VOOR GOED BEVEILIGINGSPLAN



iQ

INHOUD

CISCO.NL/IQMAGAZINE TWEDE KWARTAAL 2005

RUBRIEKEN

- 4 MARKETWATCH**
Nieuws uit de netwerkenmarkt
- 6 COVERSTORY**
Heldere keuzes vormen de basis voor een goed beveiligingsplan
- 10 STRATEGIE**
Telewerken wint langzaam terrein
- 13 PRAKTIJK**
Voorbeelden en tips
- 17 TECHTALK**
Cisco brengt nieuwe routers uit die uitblinken in gemak, veelzijdigheid, snelheid en beheersbaarheid.
- 21 TRIBUNE**
Meningen allerhande, plus nog wat nieuwtjes

COLOFON

PROJECTLEIDING: Anneliese Visser (Cisco Systems)
José Delameilleure (VNU BP)

REDACTIE: KARIN VAN GEELLEN, Dennis Kuit
Teus Molenaar (TXTen), Paul Zeebregts

FOTOGRAFIE: Ruud Jonkers

VORMGEVING: Ingrid Sijmons

DRUK: Thieme
MediaCenter 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
Abonnementen: Wilt u adreswijzigingen door-
geven voor iQ Magazine, neem dan contact op
met nl-marketing@external.cisco.com.

REDACTIONEEL

VEELEISEND

DE WERELD OM U EN UW BEDRIJF HEEN wordt steeds veeleisender, dus wordt er ook steeds meer van u persoonlijk verwacht. En u verwacht daarom meer van uw automatisering. Zonder u te verdiepen in alle technische details, wilt u een ICT-oplossing kunnen gebruiken op de manier die u kiest. Achtergrondinformatie, praktijkvoorbeelden en handige tips helpen u inzicht te krijgen de mogelijkheden.

Voor u ligt de tweede uitgave van iQ Magazine. Dankzij de reacties van lezers hebben we ook in dit nummer weer veel praktische en interessante informatie over ICT-toepassingen in het MKB. Wist u bijvoorbeeld dat tele- en thuiswerken technisch en veilig al heel goed mogelijk is? Toch betwijfelen veel managers nog of thuiswerkers wel efficiënt en productief kunnen werken. In het artikel 'Telewerken wint langzaam terrein' leest u meer over de voordelen en mogelijke drempels van telewerken.

De impact van breedband op het dagelijkse leven is onmiskenbaar. En zoals ook blijkt uit de bijdrage van Nederland BreedbandLand in deze uitgave, is het niet zozeer de breedbandverbinding die deze verandering realiteit maakt. De werkelijke kracht zit in de diensten; diensten die door een snelle verbinding de huiskamer en het kantoor bereiken. Het artikel belicht breedband vanuit de praktijk.

En natuurlijk ook aandacht voor beveiliging. Hoe stelt u orde op zaken om kwaadwillenden buiten uw netwerk te houden? Met tips om ook u op weg te helpen.

Tot slot, wilt u reageren op een van de artikelen in deze uitgave van iQ Magazine of heeft u een leuk idee voor het komende nummer? Neem dan contact met ons op via nl-marketing@external.cisco.com.

RENÉ OSKAM

DIRECTEUR COMMERCIAL MARKETS
CISCO SYSTEMS NEDERLAND

VERANTWOORDING

CISCO SYSTEMS



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, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSS, Cisco IOS, Cisco Unity, Cisco Systems, het Cisco Systems logo, IOS, het iQ logo 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.

ADVERTEERDERS

- 2 IBM
8 KPN
20 APC
22 TREND MICRO
24 SONY
27 MICROSOFT
28 CISCO

Infotainment in wachtrij



Zoals Mickey Mouse de hordes wachtenden in Disneyland weet te vermaken, zouden organisaties hun klanten in de wachtrij aan het loket met infotainment moeten verpozen. Uit een studie van onderzoeksbureau Datamonitor blijkt dat klanten ten minste drie minuten moeten wachten in het bankgebouw alvorens ze worden geholpen. 45 Procent van die klanten vindt dat de bank iets met die tijd zou moeten doen. Via een IP-netwerk zouden ze relevante (bank)informatie kunnen verstrekken op beeldschermen. Dat is een stuk goedkoper dan de glossy brochures waaraan de Europese banken in 2004 1,67 miljard euro besteedden. Natuurlijk geldt dit niet alleen voor banken, maar ook bijvoorbeeld reisbureaus, gemeenten, en retailers kunnen veel klantgericht werken. Naast infotainment, zijn medewerkers door het koppelen van systemen, vestigingen en netwerken steeds op de hoogte van eerdere vragen van klanten die via de website of mondeling zijn besproken. De antwoorden op deze vragen, die waarschijnlijk ook leven bij andere klanten, kunnen via de beeldschermen worden afgebeeld. Deze persoonlijke benadering is voor bedrijven die direct afhankelijk zijn van koopgedrag van consumenten van het grootste belang. Zo kan relatiebeheer een belangrijke bijdrage leveren aan de klanttevredenheid.

RFID vereist robuust netwerk

RFID (RADIO FREQUENCY IDENTIFICATION) belooft een revolutie op het gebied van logistiek en distributie. Ondernemers kunnen bijvoorbeeld elk product, krat of pallet voorzien van een RFID-tag en deze is vervolgens tussen andere tags op afstand uit te lezen. Hierdoor is voortdurend zichtbaar waar het product, krat of pallet zich bevindt in het logistieke proces. Voor u als ondernemer neemt de efficiëntie van registratie- en afhandelingsprocessen toe, daalt het aantal foutieve leveringen en kunt u het voorraadverloop nauwkeurig volgen.

Nu stelt analistenbureau IDC in zijn studie 'Planning for Proliferation: The Impact of RFID on the Network' dat RFID een enorme impact zal hebben op bedrijfsnetwerken. De architectuur van het netwerk zal zich moeten aanpassen aan de te verwachten grote hoeveelheden gegevens die het gebruik van de RFID-chips genereren. Het datatransport dient niet alleen intelligent, maar ook veilig te gebeuren. Deze gedachtegang ligt in de lijn van het bedrijf Informatica dat software ontwikkelt om de brij aan RFID-data te filteren tot zinvolle bedrijfsgegevens. Op beide niveaus (netwerk en software) vraagt de inzet van RFID extra aandacht.

Trio in IP-diensten

CISCO SYSTEMS, EQUANT EN TANDBERG gaan samen werken aan geïntegreerde data-, spraak-, en videodiensten over IP op de Nederlandse markt.

De overeenkomst is gesloten door de Nederlandse vestigingen van deze multinationals. Equant brengt zijn wereldwijde netwerk en dienstverlening in, Cisco zorgt voor de netwerktechnologie en Tandberg levert de apparatuur voor videoconferenties.

De samenwerking moet leiden tot een IP-communicatieoplossing die bedrijven helpt telecomkosten te verlagen en de efficiency te verhogen. Het drietal gaat gezamenlijk verkoop- en marketinginspanningen verrichten.

Oud voor nieuw

COMPUTERAPPARATUUR VORMT TEGENWOORDIG de basis van veel bedrijfsactiviteiten.

De beschikbaarheid van uw netwerk speelt een belangrijke rol. En als er één sector is waar vernieuwingen snel gaan, dan is het wel in de ICT. Ook de mogelijkheden van uw netwerk breiden zich steeds uit. Is uw netwerk klaar voor huidige en toekomstige mogelijkheden? Is uw netwerk nog efficiënt? Betrouwbaar? Flexibel? Of is uw netwerk toe aan een update? Het antwoord is niet altijd een-twee-drie te geven, maar we helpen u graag op weg.

Cisco heeft de Network Health Check ontwikkeld. Een scan waarmee u zelf kunt zien welke netwerkcomponenten nog goed zijn en welke toe zijn aan vernieuwing. Deze 'oude' netwerkproducten hoeft u niet weg te gooien, maar kunt u nu tegen gunstige condities inruilen voor nieuwe. Zo kunt u bijvoorbeeld uw oude routers inruilen voor Cisco's nieuwste Integrated Services Router, maar ook producten voor switching, beveiliging en IP-telefonie lopen mee in de actie.



Meer weten over deze inruilactie? Kijk dan snel op www.cisco.nl/update. De actie loopt tot en met 30 juli 2005.

ONDERSTEUNING VOOR MKB

Kleine en middelgrote organisaties zien steeds vaker de toegevoegde waarde van een veilig netwerk. Echter, vaak hebben zij niet de mensen in huis om de juiste ICT-oplossing te zoeken en vervolgens te implementeren en te onderhouden. Technische ondersteuning en netwerkmanagement is in deze markt van groot belang. Het MKB maakt hiervoor veelal gebruik van resellers, die vervolgens weer ondersteuning vragen en krijgen van ICT-leveranciers als Cisco.

Zo biedt Cisco nu voor resellers en klanten de Cisco MKB Support Assistant. Via Support Assistant krijgen resellers toegang tot technische experts van Cisco voor bijvoorbeeld hulp bij het opzetten, configureren en onderhouden van netwerken en bij het verhelpen van eventuele problemen. Klanten zijn zo altijd verzekerd van de juiste technische ondersteuning. Cisco heeft er veel aan gedaan om instructies op te zetten die – zowel voor de reseller als de eindgebruiker - makkelijk zijn te begrijpen.

Cisco heeft daarnaast de Cisco Network Assistant verbeterd. Deze PC-gebaseerde software zorgt voor eenvoudig centraal beheer en configuratie van een (klein) netwerk. De software is recent uitgebreid met Drag and Drop IOS Upgrade en Smartports Advisor en biedt nu nog betere ondersteuning voor MKB-netwerkoplossingen.

Partners in de prijzen

Twaalf prijzen had Cisco te vergeven aan partners die in het afgelopen boekjaar, lopend van 27 juli 2003 tot en met 31 juli 2004, een bijzondere prestatie hebben verricht. Negen partners beklommen het podium, omdat drie van hen twee handen nodig hadden om de Cisco Partner Awards aan te pakken.

Dimension Data bleek **'Gold Partner van het jaar'** én **'IP-communicatie Partner van het jaar'**. Ook KPN ontving een dubbele onderscheiding: die van **'Service Provider van het jaar'** en van **'Security Partner van het jaar'**. Getronics ten slotte is bekroond als **'Outstanding Customer Satisfaction Partner van het jaar'** en **'Solutions Partner van het jaar'**.

Avit Systems ging aan de haal met de trofee

'Commercial Partner van het jaar'. Dit bedrijf heeft zich vooral positief onderscheiden op de MKB-markt door middelgrote ondernemingen te helpen hun productiviteit te vergroten met Cisco-technologie.

'Managed Service Partner van het jaar' hangt aan de muur van British Telecom en Imtech mag zich trots **'Silver Partner van het jaar'** noemen.

De vlag ging ook uit bij Comstor die de titel **'Distributiepartner van het jaar'** te beurt viel. LXE is gelauwerd als **'Mobility Partner van het jaar'**. Hewlett-Packard ten slotte kan zich toeien met de kwalificatie **'Services Partner van het jaar'**.



Geknⁿipt

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

DIEVEN VANG JE MET DIEVEN. Dat is zo'n beetje de achtergrond van een artikel in Network World van 11 april 2005 dat verslag doet van de Infosec World in Orlando. Wie hackers buiten wil sluiten, moet denken als een hacker. Dus bent u benieuwd of uw draadloze netwerk veilig is? Neem dan eens de auto en rijd rond met uw laptop om zelf de proef op de som te nemen. U merkt snel genoeg of u buiten uw kantoor toegang krijgt tot uw en misschien zelfs tot andermans draadloze netwerk.

SPAGHETTI BEDREIGT DE WERELD Moore's Law is een bekende wet uit de hardwarewereld. Gordon Moore deed omstreeks 1965 een gewaagde uitspraak. Hij beweerde dat het aantal componenten op een microchip sinds 1959 ieder jaar verdubbeld was. Voor software lijkt een soortgelijke wet te gelden, lezen we op infoworld.nl. Hoeveel regels code kan een programmeur aan? De begrenzing van ons brein komt in zicht. Als er niet snel iets verandert, gaat software binnen afzienbare tijd ten onder aan spaghetti.

NIEUWE 'BOOM' IT-UITGAVEN Business Week (16 mei 2005) berekende dat de Amerikaanse consumenten in 2004 minder geld besteden aan high-tech en elektronica dan in 1997. Amper 2,7 procent van het gezinsbudget wordt tegenwoordig nog besteed aan computers, MP3-spelers, DVD's. Het blad stelt vast dat er cycli zijn, die om de 8 jaar een opleving kennen van de IT-uitgaven. Halverwege de jaren '90 zorgden de netwerken daarvoor. Business Week voorspelt voor binnenkort een nieuwe 'boom'.

REMIX, 'THE LONG TAIL', BLOGGING

De Amerikaanse uitgever O'Reilly organiseerde in San Diego zijn Emerging Technology Conference, kortweg ETech. Niet aan een bepaalde IT-leverancier of een niche gebonden geeft ETech een interessant, kwalitatief hoogstaand en overweldigend maar soms rommelig inzicht in de ideeën en technologieën die op dit moment doorbreken. Zelf benieuwd naar de betekenis van termen als Remix, 'The Long Tail' en blogging, op Computable.nl (25 maart 2005) leest u er alles over.

Heldere keuzes basis voor goed beveiligingsplan

Orde op zaken

NAARMATE WE MEER AFHANKELIJK ZIJN VAN NETWERKEN, IS HET NOG BELANGRIJKER KWAADWILLENDEN BUITEN DE DEUR TE HOUDEN. HELDERE AFSPRAKEN MET PERSONEEL EN IT-DIENSTVERLENERS EN GOEDE APPARATUUR VORMEN DE BASIS. HET BEGINT MET ORDE OP ZAKEN STELLEN.

VRIJWEL IEDEREEN KAN er, helaas, over meepraten. Op verjaardagspartijtjes gaat het onderwerp virussen allang niet meer over de rode hond, maar over Melissa of Code Red. Over computervirussen die de bedrijfsvoering danig in de war kunnen sturen en flink wat geld kosten. Volgens het Britse onderzoeksbureau mi2g ligt de economische schade als gevolg van bedreigingen van computernetwerken wereldwijd in 2004 ergens tussen de 157 en 192 miljard dollar.

Nieuwe bedreigingen steken bijna dagelijks de kop op. Virussen, wormen, Trojaanse paarden (en combinaties van die technieken) maken grote ondernemingen, met een omvangrijke groep deskundige IT'ers, al het leven zuur. Voor MKB'ers lijkt het helemaal onbegonnen werk. Toch zijn er richtlijnen die houvast bieden.

NEEM DE TIJD

Een goede strategie begint met ontspannen achterover leunen. Neem de tijd om eens goed na te denken over de beveiliging van het netwerk (en zelfs van 'losstaande' PC's die geïnfecteerd kunnen worden met meegebrachte floppy disks of memory sticks). Breng in kaart wat er zo allemaal in de organisatie staat. Juist in het MKB zijn er de afgelopen jaren steeds weer spullen aangeschaft die aanvallen op onderdelen waren. Een aparte router voor het netwerkverkeer, een aparte virusscanner, een 'aparte appliance' (kastje tussen router en netwerk) voor intrusion detection (het ontdekken van malafide programma's van buitenaf) of intrusion prevention (ontdekken én onklaar maken), een apart spamfilter en een apart programma om spyware tegen te gaan. Dit is vaak de historisch gegroeide situatie, maar vormt niet echt een overzichtelijk geheel. Hierbij komt nog dat die aparte apparatuur/software niet op elkaar is ingespeeld. Terwijl de aanvallen op het netwerk steeds complexer worden, is het zaak het eigen netwerk zo inzichtelijk mogelijk te houden; anders ziet u door de bomen het bos niet meer. Orde op zaken dus.

Dat heeft Cisco Systems ook bedacht en daarom speciaal voor het MKB routers (de verkeersregelaars van een netwerk) gemaakt die al veel van die beveiligingszaken aan boord hebben. Ze zijn zo in te stellen dat bij elke aanvraag om toegang te krijgen tot het netwerk, eerst wordt gekeken of dat wel mag (NAC, network access control). Ze bieden een firewall, intrusion prevention en bescherming tegen virussen en ander computertuig; waarbij de defensieonderdelen wel op elkaar zijn afgestemd. Daarmee is een geïntegreerde aanpak op apparaatniveau mogelijk.

PERSONEEL

U kunt alles dichtspijkeren, maar dat maakt het werken binnen de organisatie en met de buitenwereld onmogelijk. Er is altijd een handjeklap tussen de graad van beveiliging en de klantvriendelijkheid. Wilt u een onneembaar fort waar buitenstaanders, ook klanten dus, niet eens binnen willen komen; of een uitnodigend gebouw waar de klant het gevoel krijgt welkom te zijn, maar waar een beveiligingsbeambte wel een oogje in het zeil houdt?

Risico's zijn niet honderd procent af te dekken, maar we kunnen wel ons best doen. Dat begint al met het eigen personeel. Zij moeten ervan worden over- >



HULP INROEPEN

Hoewel routers in de loop der jaren steeds makkelijker in de omgang zijn geworden, zijn het nog steeds ingewikkelde apparaten. Cisco heeft bijvoorbeeld software toegevoegd aan zijn routers waarmee het inrichtingsproces stap voor stap is uit te voeren en het proces wordt stop gezet als iemand fouten maakt. Maar dan nog moet u verstand hebben van netwerken om een router goed in te richten.

Het is aan te bevelen daar niet zelf mee aan de slag te gaan, maar deskundige hulp in te roepen. Er zijn genoeg installateurs die zich hierin hebben bekwaamd. Cisco kan zelf een lijstje geven met erkende bedrijven bij u in de buurt. Zorg er wel voor dat u een doordacht, flexibel contract afsluit waarin duidelijk is geregeld wat u van de partner verwacht. Zeker als deze het netwerk gaat onderhouden, moeten afspraken worden gemaakt over reactiesnelheden en bijbehorende prijzen. Neem in elk geval een beëindigingsclausule op in het contract.

stellen

> tuigd dat wachtwoorden zin hebben, dat de PC, notebook en het netwerk niet hun eigendom zijn, maar van de zaak. Dat ze moeten oppassen als ze hun draagbare computers (inclusief pda's) aan het netwerk koppelen. Dat ze ervoor zorgen een personal firewall en antivirusprogramma op hun draagbare computers te hebben en niet zomaar bestanden van een niet beveiligde computer van huis meenemen en op het bedrijfsnetwerk kopiëren. Neem de tijd voor die bewustwording en leg er de nadruk op bij het aannemen van nieuw personeel.



NIET ALLES EVEN WAARDEVOL

Bij het bedenken van een beveiligingsplan voor de organisatie moet u beoordelen wat de waarde is van bepaalde netwerkdelen. Als u een webwinkel heeft, is het nodig dat de webserver dag en nacht beschikbaar is. U mist immers omzet als de server eruit ligt. Die heeft dus extra beveiliging nodig, maar ook extra aandacht in het onderhoudscontract. Mocht de webserver plat gaan, dan moet er bijvoorbeeld binnen het uur een monteur op de stoep staan.

Als diezelfde webserver alleen maar een website in de lucht houdt waarop alleen maar een catalogus en contactinformatie staat, dan is het niet nodig bij nacht en ontij als deze plat gaat een dure onderhoudsmonteur op te roepen. Dat kan dan wachten tot een later moment.

Zo dient u de waarde van alle servers (lees: applicaties die op de server draaien) te bepalen.

ENCRYPTIE

Communicatie met de buitenwereld (leveranciers, overheid, klanten, partners) loopt het risico te worden onderschept. Daar zit niemand op te wachten. Een oplossing daarvoor is het vertalen van gegevens in geheimschrift. Degene voor wie het bericht is bedoeld, beschikt over de sleutel om het geheimschrift weer terug te vertalen. Dit proces heet versleuteling of encryptie. Zodra een bericht versleuteld is, kan een onbevoegde het nog wel onderscheppen, maar hij heeft er niks aan, want het is onleesbaar. Er zijn verscheidene standaarden voor encryptie. Naarmate kwaadwillenden over snellere computers beschikken om de code (sleutel) te kraken, is het nodig die sleutels ingewikkelder te maken. De Advanced Encryption Standard (AES) biedt de beste geheimschrift.


Het is ook mogelijk een computer over het openbare (telefoon)netwerk toch een veilige verbinding te geven waar niet in kan worden ingebroken. Vaklui spreken dan van een virtual private network (VPN, zie kader). Wie een router aanschaft, doet er goed aan te kijken of deze VPN's ondersteunt en hoeveel. Beoordeel meteen of het netwerk van apparatuur klein kan beginnen en vervolgens kan meegroeien met de toenemende behoefte van de organisatie, zonder dat daar heel veel kosten voor gemaakt moeten worden.

DRAADLOOS

Draadloze netwerken hebben extra aandacht nodig. Want die ziet u niet. U ziet bijvoorbeeld niet dat de zender zo sterk is dat iemand buiten op straat gewoon uw netwerk op kan komen. Het beste is om met een notebook naar buiten te gaan en zelf even te testen of uw netwerk zichtbaar is en of derden er in kunnen komen. Probleem is namelijk dat draadloze netwerkroueters wel beveiliging ingebouwd hebben (encryptie), maar dat deze standaard uit staat. Wi-Fi Protected Access (WPA) is gewoon-

lijk genoeg. Deze encryptie-standaard is ontwikkeld door de Wi-Fi Alliance. Een nog zwaardere versleuteling bezorgt WPA2.

Voorts is het nuttig erop te letten dat niemand van het personeel op eigen houtje bij de computerwinkel om te hoek een draadloze router (ook wel Access Point genoemd) koopt en deze zelf in het netwerk hangt. Dat gebeurt vaak met de beste bedoelingen, maar veroorzaakt wel een bedrijfsrisico. Daar moet een ondernemer dus attent op zijn.

Het derde punt dat van belang is bij draadloze netwerken is authenticatie: ervoor zorgen dat alleen mensen met toegangsrechten het netwerk op kunnen komen. De basis hiervoor zijn unieke wachtwoorden en inlogprocedures. Om de toegangscontrole nog scherper te maken is er aanvullend gereedschap op de markt. Voor mensen die onderweg zijn en toegang willen tot het draadloze netwerk biedt een VPN uitkomst. 



VOLGENDE STAPPEN

Ga naar www.cisco.com/go/security voor een volledig overzicht van het Cisco security portfolio.

Op www.cisco.nl/security vindt u een gratis securityscan. De scan neemt slechts enkele minuten tijd in beslag en brengt haarfijn de kwetsbare plekken van uw netwerk in kaart. Bovendien krijgt u een advies hoe u uw netwerkbeveiliging kunt optimaliseren.



VPN'S

Wie zeker wil zijn van een veilige verbinding tussen netwerk en gebruikers onderweg (of thuis) kiest een VPN. Een VPN maakt als het ware een tunnel tussen de twee punten en versleutelt de data die heen en weer worden gestuurd. Data die ook in die tunnel willen komen, maar niet volgens de zelfde sleutel zijn behandeld, worden geweigerd. U kunt nog een stap verder gaan door ook de IP-adressen van zender en ontvanger te maskeren.

Bij de keuze van een VPN spelen veel zaken een rol: hoe worden ze gebruikt, zijn er veel wisselende gebruikers, zijn er IP-conflicten, hoeveel verschillende besturingssystemen zijn er? Om zo maar een paar vragen te noemen. U kunt ook dit onderdeel uitbesteden aan een partner.



TELEWERKEN WINT

Telewerken biedt de mogelijkheid tot tijds- en plaatsonafhankelijk werken. Voor de meeste medewerkers van een bedrijf staat telewerken voor thuiswerken. Dankzij telewerken hoeven ze niet langer elke dag van de week naar kantoor te komen. Thuis krijgen ze de vrijheid hun taken zelf in te delen, los van de klassieke kantooruren, waardoor een heel nieuwe werksituatie ontstaat.

Zowel de werkgever als de werknemer hebben duidelijke motieven om een bepaalde vorm van telewerken in het bedrijf te introduceren. De werkgever is onder meer uit op een meer flexibele inzet van zijn medewerkers, hij wil besparen op kantoorruimte en reiskosten of streeft een grotere productiviteit van de medewerkers na. Soms vreest hij echter voor de veiligheid van de bedrijfsgegevens of dat hij de controle over zijn telewerkers zal verliezen. Bij de werknemer is het vooral een vermindering van het woon-werkverkeer en een betere balans tussen werk en privé, die de keuze voor telewerken beïnvloeden. Tegelijk vreest de werknemer dat telewerken het contact met collega's doet verzwakken of dat de scheidingslijn tussen privé en werk erdoor vervaagt. Telewerken blijkt vandaag de dag vooral een deeltijdse bezigheid. Medewerkers van bedrijven die de mogelijkheid tot telewerken bieden, verdelen hun tijd doorgaans tussen thuis en kantoor. Maar laten we ook niet vergeten dat we onder telewerken ook mobiel werk mogen verstaan. Heel wat functies - onder meer in de verkoop en de dienstverlening - laten toe dat de medewerkers bepaalde administratieve taken ook elders kunnen uitvoeren, doorgaans vanuit de auto of op locatie bij de klant. Ook satellietkantoren en telecenters - bedrijven die kantoorinfrastructuur verhuren - bieden de mogelijkheid tot telewerken, maar voorlopig lijkt slechts een minderheid van de telewerkers daar gebruik van te maken.

Zoals gezegd: telewerken staat op dit moment nog in grote mate gelijk met thuiswerken. Over het algemeen geven telewerkers de voorkeur aan een gemengde formule, waarbij ze twee, maximaal drie dagen per week elders werken dan op kantoor, en dan bij voorkeur thuis. De belangrijkste voorwaarde hierbij is uiteraard dat de inhoud van de baan telewerken toelaat. Bij sommige functies is telewerken nu eenmaal geen optie, bijvoorbeeld omdat de medewerker er bepaalde materialen of machines voor nodig heeft, of



LANGZAAM TERREIN

omdat er intensief en persoonlijk contact met collega's of klanten vereist is. Daarnaast hangt het in grote mate van de werkgever af in hoeverre de medewerkers de mogelijkheid krijgen om op telewerken over te stappen. Heel wat werkgevers leggen in dat verband een maximaal aantal telewerkuren op, onder meer omdat ze een te groot aandeel van telewerken als een vorm van verlies van controle over de medewerker beschouwen.

MOBILITEIT, ZELFSTANDIGHEID EN EFFICIËNTIE

Een van de belangrijkste voordelen die in verband met telewerken stevast naar boven komt, is dat telewerken als oplossing voor het mobiliteitsprobleem naar voren wordt geschoven. Bijna iedereen weet intussen uit ervaring hoe vervelend files van en naar het werk kunnen zijn. Medewerkers die dagelijks een vrij lange reistijd hebben van huis naar het werk, en daarbij nog eens regelmatig met files en andere verkeersproblemen te maken hebben, vinden in telewerken dan ook een aangenaam alternatief. Maar de vermindering van het woon-werkverkeer blijkt voor de meeste medewerkers niet de enige reden om op telewerken over te stappen. Telewerken biedt hen immers de mogelijkheid hun baan beter op hun privé-leven af te stemmen. Telewerkers ervaren zo dat hun baan bijdraagt tot hun levenskwaliteit, onder meer omdat telewerken de organisatie van huishoudelijke taken en de zorg voor de kinderen vergemakkelijkt.

Verder krijgt de telewerker een groter gevoel van zelfstandigheid. Doorgaans beschikt hij over meer vrijheid om zijn dagtaak en werkuren in te delen, hij hoeft zich niet langer aan het klassieke maar strakke ritme van 9-tot-5 te houden. Dat zorgt bij heel wat telewer-

kers al meteen tot een beter gevoel, wat zo tot een hogere motivatie leidt. Tegelijk zorgt telewerken ervoor dat ook minder mobiele mensen dezelfde professionele kansen krijgen. Tot slot biedt thuiswerk vaak ook een rustiger kader dan het traditionele kantoor. Die rustige werkruimte leidt opnieuw tot een verhoogde concentratie, en zo tot betere resultaten. Ondersteunt het bedrijf de telewerkers op de juiste manier, dan kan het telewerken zo bijdragen tot de verbeter- >

Stichting Nederlands TelewerkForum

NEDERLAND IS TELEWERKLAND nummer één in de wereld. Ongeveer een kwart van de beroepsbevolking werkt regelmatig vanuit huis en volgens schattingen van de Stichting Nederlands TelewerkForum kan dat de komende jaren oplopen tot 40 procent. Vooral bij overheid, dienstverlening en non-profitsector wordt veel getelewerkt. In de zakelijke dienstverlening bijvoorbeeld werkt al 60 procent van de werknemers een of meerdere dagen in de week thuis. De Stichting Nederlands TelewerkForum, opgericht in 1995, stelt zich tot doel het tijd- en plaats-onafhankelijk werken te promoten en informatie-uitwisseling hierover te bevorderen in binnen- en buitenland. Informatie over de stichting, telewerken, praktijkvoorbeelden en nog veel meer via www.telewerkforum.nl.

> ring van het algemene bedrijfsresultaat. Telewerken is immers een geschikte manier om de bedrijfsresultaten te verbeteren, via een combinatie van gerealiseerde besparingen en een verhoogde efficiëntie bij de medewerkers. De werkgever die telewerken toelaat, bespaart op de kantoorruimte - en alle bijhorende kosten - voor de werknemers die de keuze maken om van thuis uit te werken. De werkgever draait niet langer op voor de reistijden en reiskosten van deze werknemers. Stel dat een organisatie verhuist, en dat enkele ervaren medewerkers niet willen verhuizen voor hun werk, dan kan telewerken een uitkomst bieden om die medewerkers alsnog in dienst te houden. Bijkomend voordeel is dat de werkgever in heel wat gevallen belastingvrijstelling geniet voor de kosten die hij maakt wanneer hij de telewerker thuis van de juiste apparatuur voorziet, denk maar aan een computer en een breedbandnetwerkverbinding. Als bijkomend effect krijgt de werkgever er een gemotiveerde, flexibele en productievere medewerker voor in de plaats. Onderzoek heeft immers uitgewezen dat ziekteverzuim bij telewerkers een stuk lager ligt dan bij de traditionele medewerkers van een organisatie.

SOCIAAL CONTACT, BETROKKENHEID EN VEILIGHEID

Toch zijn aan telewerken ook enkele nadelen verbonden. Het belangrijkste storende element is de opvallende daling van het sociale contact met collega's. Zo krijgen telewerkers na verloop van tijd vaak het gevoel dat ze niet meer van nabij betrokken zijn bij wat er allemaal in het bedrijf gebeurt. Telewerkers hebben vaak een minder duidelijk zicht op de mate waarin hun bij-




drage door de werkgever wordt geapprecieerd, waardoor ze hun promotiekansen vaak lager inschatten dan niet-telewerkers. Ook overleg met collega's ligt bij telewerkers een stuk moeilijker. Vandaar ook dat bij telewerken de gemengde formule het meeste succes kent. De helft van de week thuis werken, de andere helft op kantoor: het blijkt een aanpak die voor het juiste evenwicht zorgt. Weegt het aandeel van het telewerk zwaarder door, dan kan dat bij de telewerker een gevoel doen ontstaan dat er van een strikte scheiding tussen werk en privé niet langer sprake is.

De werkgevers zien vooral de opstartkosten van een telewerkproject als een nadeel, gekoppeld aan de mogelijke risico's op het vlak van de integriteit en de beveiliging van de bedrijfsgegevens. Ook het gebrek aan zichtbare controle op de telewerkers zorgt ervoor dat sommige werkgevers voorlopig erg karig met de mogelijkheden rond telewerken omspringen. Waar heel wat telewerkers niet of nauwelijks controle ervaren, bestaat het makkelijkste systeem erin het geleverde werk te beoordelen dat de telewerker binnen een bepaalde deadline moet kunnen voorleggen. De werkgever laat de telewerker vrij in de manier waarop hij het werk organiseert en uitvoert, zolang de telewerker de gevraagde opdracht op een kwalitatief hoogstaande manier en binnen de gevraagde termijn afwerkt. De belangrijkste voorwaarde voor het efficiënte verloop van telewerken is dat er tussen de telewerkers en het bedrijf een vlotte communicatie bestaat. Tegelijk moeten de telewerkers toegang krijgen tot de informatie van het bedrijf, net zoals ze dat op kantoor hebben. Een stabiele internetverbinding is daarbij een eerste vereiste, zowel voor de toegang tot het bedrijfsnetwerk, als tot bedrijfsapplicaties, internet en e-mail. Het spreekt voor zich dat werkgever en werknemer duidelijke afspraken moeten maken over de kosten die bij telewerken komen kijken, onder meer voor een computer thuis, softwarelicenties en de communicatie.

Tegelijk moet de connectie met het bedrijfsnetwerk voldoende beveiligd zijn, om zo de integriteit van de bedrijfsdata te vrijwaren. Een mogelijke oplossing is om telewerkers via een Virtual Private Network (VPN) toegang te verlenen tot het bedrijfsnetwerk.

DE LAATSTE DREMPELS

Telewerken wint duidelijk terrein, maar er blijven nog enkele concrete drempels. Bij heel wat bedrijven is een wijziging in de managementvisie vereist om de implementatie en de resultaten van telewerken te begeleiden. In een voorbereidende fase moeten de bedrijven daarbij in de nodige opleiding voorzien, zodat telewerkers en managers hun vaardigheden rond telewerken kunnen bijschaven. Tegelijk moet de organisatiestructuur en -cultuur van het bedrijf de realiteit van telewerken op de juiste manier ondersteunen. Alleen zo kan telewerken voor iedereen tot een succes uitgroeien. 

E-werk Monitor: Duurzaam Telewerken

HET TELEWERKFORUM IS één van de partners die in vijf landen, Engeland, Duitsland, Italië, Denemarken en Nederland een hulpmiddel gebouwd hebben om de duurzaamheid te testen van een bestaand of voorgenumen telewerkproject. De monitor meet het effect van telewerken op economische, ecologische en sociale aspecten.

De e-werk monitor staat gratis ter beschikking en geeft tips, enquête voorbeelden en inzage in de 30 casestudies en het onderzoek, gedaan door Sustel. Een handig rekenmodel geeft inzage in de 'return of investment', de transport tool helpt om het aantal kilometers in het woonwerkverkeer te berekenen. De 30 casestudies uit vijf landen zijn in de verkorte versie in het Nederlands beschikbaar en in de uitgebreide versie in het Engels. De tool is in vijf talen beschikbaar op www.telework-test.org.

EEN BEDRIJF ALS CONTACTCENTRUM

SUSA is een uitzendbureau voor studenten. Veelal werken zij op de piekuren in contactcentra. Directeur Remco Pouw richt zijn bedrijf in volgens het contactcentrummodel. Een goede automatiseringsomgeving met IP-telefonie is daarbij onontbeerlijk.

Een statig pand aan de Maliebaan in Utrecht, een gedreven en omstandig verteller in de vergaderruimte. Remco Pouw vertelt dat SUSA is opgericht in 1947 als Stichting Utrechtse Studenten Arbeidscommissie. Na de bevrijding had de bevolgen gedachte postgevat dat iedereen zou moeten kunnen studeren. Degenen die niet zoveel geld hadden, moesten de kans krijgen dat zelf te verdienen om de studie te bekostigen. De stichting bemiddelde alleen; met de nadruk op 'zonder winstoogmerk'. Die weg is verlaten in 1990 toen Pouw op verzoek aantrad als directeur. Vier jaar later nam hij het bedrijf over en is de stichting opgeheven.

Specialisten

SUSA heeft inmiddels 8 vestigingen en wil over drie jaar in alle 21 studentensteden actief zijn. Gemiddeld wil Pouw vijf werknemers op een vestiging. Dus zal het bedrijf groeien naar 105 werkrachten die allemaal onderling via een IP-telefoon contact met elkaar en met het 'studentenbestand' onderhouden.

FOTO: RUUD JONKERS Pouw: "Ik wilde het telefoonverkeer gecentraliseerd hebben. Dat ging niet via de bestaande, analoge telefooncentrales want die

konden niet met elkaar praten. Bovendien wil ik dat een binnenkomend telefoongesprek meteen gekoppeld is aan onze actieve database, zodat geen tijd verloren gaat aan uitwisseling van gegevens die eigenlijk al bekend zijn bij ons. Door de keuze voor IP-telefonie hebben we dit voordeel nu kunnen bewerkstelligen. Daarnaast biedt IP-telefonie een kostenvoordeel ten opzichte van de traditionele telefonie."

Eigenlijk wil Pouw zijn bedrijf inrichten zoals een contactcentrum werkt. Daarom nam hij Voicetec in de arm als specialist in oplossingen voor multimediale contactcentra; en Digacom uit Nieuw-Vennep als kenner van Voice over IP-infrastructuren. "Ik ben op hun oordeel afgegaan", zegt hij. En kwam zo uit op Cisco IPCC (IP Contact Center) voor de callcenter-functionaliteit en Cisco CallManager voor de IP-telefonie, evenals de bijbehorende apparatuur. We hebben nu nog IP-telefoons, maar over een tijdje zullen dat veelal softphones (softwarematige telefoonfunctie in de PC) zijn."

Pouw is blij dat studenten tegenwoordig allemaal een mobiele telefoon hebben. Daardoor is het mogelijk meteen een koppeling te maken met de juiste persoonsgegevens in de database. Daarmee is de tijd voorgoed voorbij dat zijn medewerkers naar een studentenhuus belden waar achter één nummer soms wel twintig personen schuil gingen.

Als SUSA zijn uitbreidingsplannen verwezenlijkt, handelt het een kleine 90.000 kortduurende telefoontjes per week af. Die komen allemaal centraal binnen op de Cisco Integra-

ted Services Router (ISR) die de juiste richting geeft aan het IP-verkeer.

"We draaien nu een paar maanden en ik hoef nergens van wakker te liggen. De techniek werkt goed, evenals de bedrijven die de oplossing hebben geïmplementeerd en onderhouden." 

REMCO POWW



DIGACOM

Digacom uit Nieuw-Vennep is gespecialiseerd in communicatiestructuren. Daarbij heeft zij kennis van de traditionele telefoniesystemen, evenals van de op internet protocol (IP) gebaseerde systemen. Het voordeel is dat het bedrijf een advies op maat kan geven voor geïntegreerde oplossingen voor spraak en data. En het blijft niet bij advies alleen: de partner implementeert en programmeert de geboden oplossing en traint eventueel ook de medewerkers.

OPROEP

Hebt ook u een verhaal over uw samenwerking met Cisco en uw gebruik van Cisco-producten? Laat het ons weten.

Stuur een e-mail naar

nl-marketing@external.cisco.com.

BREEDBAND IN DE MODE

Steeds meer ondernemers kiezen voor breedband. Voor retailers in de modebranche lijkt breedband zelfs voorwaarde om optimaal te kunnen inspelen op de veranderende klant.

Bij bedrijven met twintig tot tweehonderd medewerkers is een enorme groei te bespeuren in het aantal internetverbindingen via (A)DSL. Dit blijkt uit een in maart verschenen rapport van Marketcap, dat regelmatig onderzoek doet naar internetgebruik binnen het MKB. Die groei is niet verwonderlijk, omdat breedband eenvoudig meer mogelijk maakt. Bijvoorbeeld in de retail mode (kleding-, schoenen- en sportbranche). Innovatie-adviseur Erik Rickelman van Nederland BreedbandLand (NBL) kent als geen ander de toegevoegde waarde van breedband voor retailers. Samen met Paul van Aalst van NBL en modebrancheorganisatie Mitex, zet hij momenteel breedband best practices in die sector in de spotlights en helpt hij ze te verbreden. Met als doel in november een nationaal project te starten onder de naam 'de nieuwe generatie modeondernemer'. Centrale thema's in dit project zijn: bedrijfsvoering verbeteren, interactie met de klant verbeteren op de 'point-of-sales' en verhogen van de beveiliging met breedband.

Nederland BreedbandLand

Nederland BreedbandLand (NBL) is hét nationale, onafhankelijke platform dat maatschappelijk en economisch relevante sectoren stimuleert en helpt 'beter en slimmer' gebruik te maken van breedband. Dat doet zij door best practices van breedbandtoepassingen in de spotlight te zetten, te verbreden en nationaal op te schalen.

Het NBL is momenteel actief in de sectoren MKB retail, Gezondheidszorg, Onderwijs en Digital Lifestyle. Later dit jaar volgen nog Veiligheid en Mobiliteit.

Voor de retailers uit de modesector organiseert het NBL in juni, in samenwerking met Mitex, een reeks gratis regionale workshops over breedband. Zie voor meer informatie: www.nederlandbreedbandland.nl.

ZES COLLECTIES PER JAAR

Bij uitstek ondernemers in de modebranche ondervinden de gevolgen van de veranderende klant. Een klant die op maat bediend wil worden, die kritischer is dan voorheen en die ook zelf in toenemende mate gebruikmaakt van digitale media en kanalen. Dat vergt een andere klantbenadering en -bediening. Om te beginnen niet twee keer per jaar een nieuwe collectie uitbrengen, maar wel vier tot zes keer, of liefst nog vaker. Tijdens het FashionUnited Event op 4 april jl. bleek dat sommige grotere ketens zelfs iedere zes tot acht weken een nieuwe collectie in de winkel hebben hangen. Dat betekent nogal wat voor de zelfstandige mode-ondernemer. Niet alleen een grotere inspanning op het gebied van inkoop, logistiek en administratie, maar ook meer risico op incurante artikelen als een product niet aanslaat.

Erik Rickelman: "Om de kosten te beperken en risico's te verminderen, zien we dat ondernemers in toenemende mate elektronisch informatie uitwisselen met partners in de keten en collega-ondernemers. Denk aan elektronisch raadplegen van productcatalogi van leveranciers, elektronisch bestellen of inboeken van pakbonnen, op afstand raadplegen van informatie als je niet op de zaak bent en het uitwisselen van marktinformatie om op deze wijze een betere samenstelling van het assortiment te realiseren. Breedband maakt dat al die gegevensuitwisseling, ongeacht de hoeveelheid bewegend beeld, geluid of hoge resolutie plaatjes, snel en soepel verloopt".

H. Bijl van Clous Mode uit 's-Hertogenbosch is een ondernemer, die nu al actief is op dit gebied. Volgens de heer Bijl is het zonder goede elektronische communicatie in deze tijd niet meer mogelijk om op efficiënte wijze je zaak te runnen. Hierbij vormt volgens hem breedband de basis voor de communicatie.

EFFECTIEF TEGEN LOSSE HANDJES

De veranderende klant kent helaas ook een negatief aspect. Steeds meer ondernemers en medewerkers in de modebranche hebben te maken met diefstal en agressieve klanten. Ook bij veiligheid in de winkel kan breedband een rol spelen. In het verleden zijn hiervoor reeds diverse technische hulpmiddelen ingezet, zoals camera-toezicht en beveiligingstags aan kleding of schoenen. Tegenwoordig is dat niet meer afdoende. Een ondernemster die erg actief is op dit gebied is Margriet Broekman van de Rode Winkel in Utrecht. De afgelopen jaren heeft zij al veel geïnvesteerd in training en opleiding van het personeel en het aanbrengen van andere technische voorzieningen.





Betaalautomaten eisen straks breedband

De markt voor betaalautomaten gaat de komende jaren sterk veranderen. De betaalterminals moeten op de eerste plaats nieuwe betaalpassen kunnen verwerken. Het gaat om fraudebestendiger pasjes met daarop een mondiaal gestandaardiseerde chip. De nieuwe generatie betaalterminals zal bovendien moeten communiceren via het internet protocol (IP), wat meer mogelijkheden biedt voor software-downloads voor betaalterminals en ter vervanging van verouderde datacommunicatieprotocollen. Vanaf 2006 zullen ondernemers van lieverlee moeten overschakelen op breedband voor hun betalingsverkeer. Zie voor meer informatie: www.betaalterminal.nl.



"Dit waren hoofdzakelijk reactieve maatregelen" vertelt Rickelman. "Als medewerkers eenmaal iemand hadden betrappt, wilden ze ook proactief kunnen reageren bij eventueel herhaalbezoek. Als eerste in Nederland heeft de Rode Winkel nu een toepassing getest die bezoekers digitaal aan hun gezicht herkent, zodat het personeel en eventueel de politie direct op de hoogte zijn en kunnen reageren."

De komende maanden wordt het systeem in samenwerking met de gemeente Utrecht en

multimediale merkbeleving en deze verwachten ze ook in de winkel. Actief op dit gebied is ondernemer J. Vos van Van Ballegooyen modes uit Dussen. Hij is recent gestart met FashionUnited TV in de winkel. Via een speciale redactie voor instore communicatie ontvangt hij van de merken die hij in zijn winkel voert, uiteraard via breedband, flitsende filmfragmenten en slide-shows, kortom veel multimediale informatie, die hij vervolgens in de winkel toont."

De komende jaren zullen deze toepassingen steeds interactiever worden. Denk aan selfservice-zuilen waarmee je de nieuwe collectie kunt bekijken en de beschikbaarheid van andere maten of kleuren, of om bijpassende kledingstukken te zoeken. In de brillenbranche zien we nu al bijvoorbeeld de 'look at your self'-zuil opkomen. Hiermee kan de klant een digitale foto van zichzelf maken met het beoogde nieuwe montuur zonder glazen, om deze vervolgens weer met zijn eigen bril op scherp te bekijken. In het buitenland zien we soortgelijke toepassingen, maar die zijn dan gekoppeld aan internet en voorzien van MSN. Zo kunnen vrienden of vriendinnen (MSN-buddies) op afstand meekijken en adviseren.

"Al deze ontwikkelingen zullen de behoefte aan breedband in de winkel vergroten. Ligt deze infrastructuur er eenmaal, dan is de weg vrij voor nog meer toepassingen waarmee de ondernemers actief kunnen inspelen op de veranderende klant", besluit Erik Rickelman.

een tiental collega ondernemers uitgerold en zullen de ondernemers de 'klantgegevens' onderling delen, wat de effectiviteit van het systeem vergroot. Ook hier vormt breedband een belangrijke basis.

Rickelman: "Dankzij de breedbandinfrastructuur die nu aangelegd wordt, kan de eigenaresse van de Rode Winkel bovendien op afstand via de aanwezige webcams in de winkel kijken."

BETERE INTERACTIE MET DE KLANT

Veel van de hiervoor genoemde toepassingen hebben te maken met het verbeteren van de efficiency in de bedrijfsvoering. Een derde mogelijkheid om in te spelen op de veranderende klant is het vergroten en verbeteren van de interactie. Van Westen Mannenmode uit Zaamslag (Terneuzen) bijvoorbeeld, in 2004 genomineerd voor 'de beste winkel van Nederland' en winnaar van de prijs voor de beste service, doet dat met e-mail nieuwsbrieven en persoonlijke pagina's voor klanten op de website.

"Een heel andere trend zien we vooral bij winkels die zich op het jongere segment richten: narrowcasting", vervolgt Erik Rickelman. "Via reclame op TV hebben jongeren een

gebruikers. En dat is vooral aantrekkelijk voor het MKB, enerzijds vanwege de besparingen op de kosten en anderzijds vanwege de verhoging van de productiviteit. Die grote voordelen zijn vandaag de dag al zichtbaar voor veel (middel)grote ondernemingen die gebruikmaken van VoIP.

investeren in breedbandtechnologie, maar in de meeste landen zal de markt het overgrote deel van de implementatie voor zijn rekening nemen.

iQ: Zijn er voorbeelden van landen waarin het gebruik van breedband met succes is gepromoot?

Chambers: Zowel Japan als Zuid-Korea zijn waarschijnlijk de koplopers op dat gebied. In beide landen is er flink geïnvesteerd in netwerkinfrastructuren, en zijn er zeer ambitieuze doelen gesteld als het gaat om het gebruik van breedband. Wanneer de regering van een land breedband echt belangrijk vindt en bereid is om geld en energie te steken in de ontwikkeling ervan, kan er in korte tijd veel tot stand gebracht worden.

iQ: Welke mogelijkheden biedt breedband aan het MKB?

Chambers: Breedband is niet zozeer een technologie, als wel een platform voor een ongelimiteerd aanbod aan diensten en toepassingen. Dit zorgt ervoor dat nieuwe technologieën, zoals Voice over IP (VoIP), beschikbaar komen voor een veel grotere groep

iQ: Welke rol kan de overheid spelen bij het promoten van universele en voordelige breedbandverbindingen?

Chambers: Ik ben ervan overtuigd dat de overheid doelstellingen moet formuleren voor breedband, om vervolgens een wettelijk kader te creëren waarbinnen die doelstellingen kunnen worden gehaald. In sommige gevallen zullen overheden zelf actief moeten



John T. Chambers, President en CEO van Cisco Systems, is een uitgesproken voorstander van het universeel gebruik van breedbandnetwerken. iQ Magazine legde hem een aantal vragen voor over breedband en het MKB.

Zeven tips voor succes

KIES DE JUISTE BEVEILIGINGSEXPERT



Beveiliging van het computernetwerk is cruciaal. En tegelijk zeer complex. Hoewel leveranciers het makkelijker maken, is nog steeds netwerkkennis nodig om de beveiliging goed in te richten. En dan volgt nog het patchen (installeren) van software die beveiligingslekken dichtmaakt en het onderhoud. Uitbesteden ligt voor de hand. Maar waar moet je dan op letten?

TIP 1 Stel eerst orde op zaken

Bij tal van ondernemingen is in de loop der jaren een heel park aan apparatuur gekomen dat verschillende aspecten van beveiliging aanpakt. Eenvoud is de sleutel tot goed(koop) beheer. Zorg ervoor dat de meeste beveiligingsaspecten in één apparaat zijn verwerkt.

TIP 2 Zoek een gecertificeerde IT-dienstverlener

Beveiligingsexperts moeten hun kennis dagelijks bijhouden. De basiskennis van netwerken verandert niet zo veel, maar technologieën wijzigen nog immer in een snel tempo. Kies daarom een IT-dienstverlener die beschikt over certificering(en) van de leverancier waarvan u bijvoorbeeld een (draadloze) router koopt.

TIP 3 Laat een scan maken

Het eerste dat de IT-dienstverlener zou moeten doen, is een scan maken van de kwetsbaarheden in uw netwerk. Dan weet u waar extra aandacht nodig

is. Doe dit zowel voor het vaste als voor het draadloze netwerk, mocht u dat bezitten. Laat de IT-dienstverlener een plan opstellen om het netwerk robuuster te maken.

TIP 4 Maak personeel bewust

Vaak zijn medewerkers niet op de hoogte van de gevaren die bepaald gedrag kan opleveren voor uw bedrijfsnetwerk. De PC thuis is immers iets anders dan het bedrijfsnetwerk. Maak ze duidelijk dat beveiliging móet.

TIP 5 Bepaal de waarde van informatie

Niet alle informatie is even waardevol binnen uw organisatie. Het is belangrijk om een voorranglijst te maken voor het geval er 's nachts iets misgaat en de IT-dienstverlener tegen hoog uurtarief moet komen opdraven. Leg in het contract vast voor welke misstanden de IT-dienstverlener binnen bijvoorbeeld 2 uur op de stoep moet staan en wat kan wachten.

TIP 6 Maak afspraken over beheer

Besprek met de IT-dienstverlener niet alleen welke apparatuur en software nodig is, maar maak ook afspraken over beheer. Dan gaat het met name over nieuwe patches. Dat is software die aangetoonde gaten in programma's dicht maakt. Laat de IT-dienstverlener eerst even testen of een patch goed werkt voordat het hele netwerk wordt opgewaarderd.

TIP 7 laat u regelmatig bijpraten

Maak met de IT-dienstverlener de afspraak dat hij regelmatig laat weten hoe het ervoor staat met de beveiliging van uw netwerk, hoe vaak geprobeerd is uw netwerk tevergeefs aan te vallen, of de apparatuur nog in orde is, etcetera. Dan blijft u voeling houden, ook al is het beheer uitbesteed.

Meer weten? Kijk op www.cisco.nl/security



Cisco heeft een nieuwe reeks handzame routers die uitblinken in gemak, veelzijdigheid, snelheid en beheersbaarheid. Met één enkele router die alles in zich heeft, zijn een klein bedrijf of kantoor aan huis veilig op internet aan te sluiten.

SPECIALE ROUTERS VOOR HET MKB

De routers zijn zelfstandig te gebruiken, maar kunnen ook als onderdeel van een groter netwerk functioneren met bijvoorbeeld veilige verbindingen naar andere netwerken en beheer van buitenaf. De apparaten zijn een aanvulling op de vorig jaar geïntroduceerde ISR-series routers. ISR staat voor Integrated Services Routers; ze zijn ontworpen om meerdere taken gelijktijdig uit te voeren, zonder concessies aan veiligheid of prestaties. Deze nieuwe series zijn bedoeld voor het midden- en kleinbedrijf en worden daarom kant en klaar geleverd. Ze zijn uit de doos meteen te gebruiken doordat de juiste instellingen van tevoren zijn ingevoerd.

Er is keuze uit modellen voor ADSL, Ethernet en SDSL (symmetrische DSL); koppeling met een draadloos netwerk achter de router is optioneel.

De nieuwe modellen zijn de 850 en 870 series routers. Deze zitten in een opvallend kleine behuizing. Er zijn ook nieuwe modellen die de wat groter behuysde 1800 series routers aanvullen. Het kiezen tussen deze series is makkelijk, omdat sprake is van capaciteitsverschil voor respectievelijk vijf, tien of twintig netwerkgebruikers. De routers vullen de bestaande 3800, 2800 en 1800 ISR routers aan met als resultaat dat de ISR-series routers nu ook aantrekkelijk zijn voor kleinere netwerken.



Boven de 850 serie router en onder de 1800



DEGELIJKE BASIS

De nieuwe routers zijn klein, maar werken op dezelfde basis als de grotere exemplaren van Cisco. De basis is de IOS-software (Internetworking Operating System) die garant staat voor betrouwbaarheid en veelzijdigheid.

De software heeft alle voorzieningen om aan de rand van een netwerk dienst te doen, zo is een firewall geïntegreerd en zorgt VPN (Virtual Private Network)-technologie ervoor dat er één of meer veilige verbindingen over het internet naar een kantoor aan huis, een telewerker, een partnerbedrijf, een nevenvestiging of de hoofdvestiging mogelijk is.

Veiligheid staat voorop, zo heeft ook deze serie routers een firewall die niet alleen de richting van verkeersstromen inspecteert, maar ook het verkeer zelf keurt, met een zogeheten Stateful Packet Inspektion Firewall (SPI). Tevens zijn ze uitgerust met een Intrusion Prevention Service. Hiermee worden netwerkaanvallen ontdekt en onschadelijk gemaakt.

De nieuwe routers zijn krachtig voor hun formaat. Voor VPN-technologie is de router bijvoorbeeld voorzien van extra hardware als hulp om datastromen efficiënt te versleutelen. Verder is het ontwerp van deze ISR-series routers zo gekozen, dat de relatief zware taken zoals firewall en VPN de werking van de overige functies in de router niet beïnvloeden. Instellingen voor een hoge veiligheid drukken dus niet op de prestaties van deze routers.

DRAADLOOS

Alle modellen uit de 850 en 870 series routers zijn optioneel met een geïntegreerde draadloze voorziening leverbaar. Het gebruik van een losse zender in het netwerk – een zogenoemd access point – is dan niet nodig. Cisco gebruikt in deze nieuwe voorziening voor de ISR series haar eigen chiptechnologie, die in de markt synoniem is aan uitstekende kwaliteit. De hoge specificaties van zendvermogen en ontvangergevoeligheid dragen bij aan de reikwijdte en zijn dan ook een goede basis voor een storingvrij draadloos netwerk. Er zijn tal van opties beschikbaar om het netwerkverkeer tegen indringers te beschermen.

Bij de 850 series routers is de antenne een vast onderdeel van de router en vanaf de 870 series routers kan als optie een externe antenne worden gebruikt. De externe antenne kan op enige afstand van de router worden geplaatst, bijvoorbeeld centraal op een wand of in het plafond, dit geeft een betere dekking. Deze optie is vooral zinvol als de router zelf op een wat ongunstige plek staat.

ADSL2+

De nieuwe routers die nu geleverd worden voor ADSL zijn voorbereid op twee nieuwe normen: ADSL2 en ADSL2+. De routers zijn dus nu al geschikt voor het moment dat deze nieuwe standaard ADSL gaat opvolgen. De omschakeling betekent dan niet meer dan het vervangen van een klein stukje interne software.

Vanaf de 870 series routers is er volledige ondersteuning voor IP-telefonie. De 870 kan bijvoorbeeld meerdere simultane gesprekken onvervormd en storingsvrij doorgeven, ook als de router op dat moment al zwaar belast is met andere taken. Het apparaat geeft voorrang aan spraak- boven dataverkeer.

Vanaf de 870 series routers kan met VLAN (virtuele netwerktechnologie) groepen worden gemaakt met elk hun eigen beveiligingsinstellingen en prioriteiten. Dat is in de praktijk erg handig om een scheiding te maken tussen een zakelijke PC, een draadloze laptop voor gastgebruik, en een webserver in het eigen netwerk. Dankzij VLAN is aanschaf van extra routers niet nodig en kunnen meerdere groepen veilig en efficiënt een enkele internetverbinding gebruiken.

DUBBELROL

De apparatuur is vrij gemakkelijk in te richten naar eigen situatie en wensen. Een grafische wizard helpt om in enkele stappen, en zonder veel technische kennis, een ISR-router te configureren. Dit maakt de machines buitengewoon geschikt voor klein zakelijk gebruik. Deze voorziening heet de Security Device Manager (SDM).

Voor grotere organisaties waar vaak meer technische kennis is, tonen de routers hun andere gezicht. In deze rol is beheer van buitenaf mogelijk en kan de router worden ingesteld om gebruik te maken van diensten buiten het eigen netwerk, bijvoorbeeld de telefonievoorzieningen in het netwerk van een hoofdkantoor. Hier telt niet het gemak, maar de beheerbaarheid. Netwerktechnici beschikken hier over een voor hen vertrouwde werkomgeving om routers te configureren. Dit is de tekstgeoriënteerde IOS command-line interface (CLI) van Cisco.

Mochten deze apparaten worden ingezet als onderdeel van grotere netwerken, dan zijn voorzieningen ingebouwd waarmee netwerkbeheerders toezicht kunnen houden op het netwerkverkeer. 



VOLGENDE STAPPEN

Ga naar www.cisco.com/go/isr en lees alles over de Cisco Integrated Service Routers.

SAMENVATTING

De recent geïntroduceerde 850, 870 series routers en de nieuwe modellen in de 1800 series routers zijn toegesneden op toepassing in kleine netwerken zonder concessies te doen aan beveiliging en snelheid van verbindingen. Ze leveren opvallend hoge prestaties. Tevens is het mogelijk er een draadloos netwerk achter te plaatsen.

De routers zijn zelfstandig te benutten, maar ook buitengewoon geschikt voor gebruik in de kleine uithoeken van een groot bedrijfsnetwerk, vanwege de goede beheermogelijkheden.

SCHIJNWERPER OP MKB-PRODUCTEN

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



Cisco Network Assistant

Functie: Een makkelijk te gebruiken programmaatje met een grafische schermopbouw (zoals we van Windows gewend zijn) om Cisco-apparatuur in lokale netwerken te beheren. Ook apparatuur in netwerken op afstand (bijkantoren bijvoorbeeld) zijn centraal te configureren en te besturen.

Bedrijfsvoordeel: Maakt het makkelijker netwerken te dirigeren, doordat de software zelf voorstellen doet voor configuraties en repeterende beheertaken automatiseert. Daarmee gaan de beheerkosten naar beneden. Bovendien helpt dit de beschikbaarheid van het netwerk te vergroten.

Bedrijfsomvang: 250+ medewerkers
cisco.com/go/iq-cna

Cisco Clean Access Solution

Functie: Zorgt ervoor dat medewerkers, ingehuurd personeel of gehuurde apparatuur zich houden aan de afgesproken regels met betrekking tot beveiliging. Regelt identiteitsbeheer, controleert netwerkverkeer, legt kwetsbaarheden bloot en beheert patches (herstelsoftware).

Bedrijfsvoordeel: Automatiseert handmatige handelingen, waardoor minder IT-personeel nodig is om de beveiliging te waarborgen in Cisco en niet-Cisco-apparatuur. Is ontworpen om de kosten terug te brengen van het beoordelen, identificeren en benaderbaar maken van apparaten die zich niet houden aan de voor het netwerk opgestelde regels. Beheerders kunnen toegangsrechten en gebruiksrechten van verschillende medewerkers ingeven.

Bedrijfsomvang: 20+ medewerkers.
cisco.com/go/iq-cleanaccess

Cisco Callmanager Express met Cisco Unity Express

Functie: Een geïntegreerde, kosteneffectieve oplossing voor IP-communicatie. Kan overweg met data, spraak en voicemail.

Bedrijfsvoordeel: Met toegangsrouteurs van Cisco is het mogelijk alle telefoongesprekken via het gegevensnetwerk te laten lopen. In plaats van

twee netwerken hoeft u er dan maar één te beheren en onderhouden. Dat scheelt aanzienlijk in de kosten. Met Cisco IP-telefonie kan een bedrijf met pakweg 120 werkplekken al in zeer korte tijd een positief investeringsrendement behalen.

Bedrijfsomvang: tot 250 gebruikers
cisco.com/go/iq-cmecue

Cisco Integrated Services Router Security

Functie: Dit apparaat heeft onder andere eigenschappen die de beveiliging versterken, waar normaal gesproken meerdere apparaten voor nodig zouden zijn. Het integreert routing, switching, beveiliging en IP-telefonie.

Bedrijfsvoordeel: Door VPN, firewall, intrusion prevention en andere veiligheidseigenschappen in één apparaat te stoppen wordt het beheer eenvoudiger, dus: goedkoper. De ISR is aan te passen aan de ontwikkelingen van het bedrijf. De gebruiker kiest namelijk zelf welke functionaliteiten hij gebruikt. Een veilige, kosteneffectieve oplossing voor bedrijfscommunicatie.

Bedrijfsomvang: 100 tot 1500 medewerkers.
cisco.com/go/iq-routersecurity

Cisco MDS9000-familie

Functie: Deze familie Multilayer Directors en Fabric Switches biedt een volledige productlijn voor de opslagnetwerken van verschillende groottes en variabele architecturen. Zij kunnen het netwerk virtualiseren, waardoor intelligente opslagdiensten mogelijk zijn.

Bedrijfsvoordeel: De apparatuur biedt organisaties de mogelijkheid zeer veilige en schaalbare opslagnetwerken te maken die een hoge beschikbaarheid hebben en centraal zijn te beheren.

Bedrijfsomvang: 100+ medewerkers.
cisco.com/global/EMEA/powernow/nl/sn/com/bdm/

VOLGENDE STAPPEN

Ga naar www.cisco.com/iq/solutionsdesigner en neem contact op met een Cisco-expert om een netwerkdesign te ontwerpen voor uw organisatie.

GOEDE RAAD

To be open or not...



ERNST FULD

WAARNEMEND DIRECTEUR NETWERK
GEBRUIKERSGROEP NEDERLAND.
COMMENTAAR OP DEZE COLUMN
IS WELKOM OP ERNST.FULD@NGN.NL,
OF OP
NL-MARKETING@EXTERNAL.CISCO.COM.

ER IS NIETS NIEUWS onder de zon: tien jaar geleden – of misschien nog wel langer geleden – heette het dat de strijd om de desktop was losgebarsten. De historie herhaalt zich. Momenteel is de discussie over wel of niet open source op de desktop een hot issue. Daarmee is weliswaar een andere discussie bedoeld dan een decennium geleden, maar toch...

Roep bijvoorbeeld in het MKB dat je beter met open source spullen op de desktop kunt werken en je hebt gelijk een cohort medestanders en tegenstanders om je heen. Voor de een ben je stapelgek als je alle licenties betaalt voor je desktop. Je krijgt dan proprietary software, waarvan de kosten de pan uitrijzen onder omgekeerd evenredige verhouding ten opzichte van de (technische) ondersteuning. Voor de ander ben je ontoerekeningsvatbaar als je niet gewoon Ome Bill zijn muntjes gunt en doet wat de hele wereld om je heen doet. Binnen vijf minuten hebben we een verbale variant van het Israëliësch-Palestijns conflict met navenante onoplosbaarheid op tafel. Interessant hoe zoiets simpels als een besturingssysteem en wat applicaties tot een welhaast religieus fanatisme kunnen leiden.

Zijn we een halve kop koffie verder, dan ontardt de

discussie totaal in de richting van de catechismus van het Total Cost of Ownership. Waar heb ik als welhaast bejaarde dat eerder gehoord? Toegegeven: ik heb het al lang geleden opgegeven om technisch-inhoudelijk nog het naadje van de kous te willen weten, maar ik zou er als MKB'er niet aan moeten denken dat er een aantal desktops met Linux en Open Office applicaties in mijn drie winkeltjes zouden draaien. Met mijn drie winkels maak ik namelijk wel drie miljoen euro omzet en heb de kassa's via de vrijwel gratis adsl-verbinding aan elkaar geknoopt. Routertje hier en daar en draaien maar. Moet ik nu ook een open source fanaat worden om wat knikkers op licenties te besparen? En wat kosten al die goeroes die ik bij nacht en ontij moet bellen als er weer iets vastloopt?

Anderzijds: als ik braaf wil zijn en niet wakker wil liggen van een bezoekje van de BSA lopen de licentiekosten inderdaad aardig uit de hand. Goede raad? Ook duur! Het spijt me: ik weet het ook niet, maar de discussie is wel spannend. Daar koop je als MKB'er helaas voorlopig weinig voor. En het grootste deel van ons BNP komt uit het midden- en kleinbedrijf. Willen de heren en dames ICT-experts effe normaal gaan doen? Dank u!

BOEKEN

Kennis in netwerken

BEDRIJVIGHEID IS TEGENWOORDIG niet meer een kwestie van organisaties die los van elkaar opereren. Producten en diensten komen tot stand binnen een netwerk van ondernemingen. Over de genetwerkte samenleving gaat het drukwerk 'Jaarboek ICT en Samenleving; kennis in netwerken'.

Gespecialiseerde bedrijven werken met elkaar om de markt te bedienen. Veel mkb-organisaties zijn zo leverancier aan een grote onderneming die eindproducten maakt. Op het snijvlak van disciplines ontstaan gewoonlijk innovaties die nodig zijn om zich staande te houden op de wereldmarkt. Een bedrijf dient zijn positie binnen die netwerken te bepalen. En moet tegelijkertijd over een goed en veilig functionerend computernetwerk beschikken om die samen-

werking mogelijk te maken.

In het boek komen verschillende aspecten aan de orde: de netwerkeconomie met zijn samenhang tussen informatie- en communicatietechnologie (ICT) en de organisaties; de invloed van ICT op de organisaties zelf en ten slotte het belang van ICT voor werknemers. De (gewenste) veranderingen in het onderwijs, de scholing van werkenden en computerangst passeren de revue.

Hoewel samenwerking een logische stap is, blijkt uit het boek dat er nog veel verzet tegen bestaat. "Netwerken komen slechts moeizaam tot stand waar individuele bedrijven en instellingen eenzijdig zijn gericht op de eigen doelstellingen en belangen." Volgens de auteurs een taak voor de (Europese) overheden het belang van samenwerking te stimuleren.

ISBN 90 8506 0834



10 VRAGEN

Edzard Overbeek - Cisco VP Channels & Alliances EMEA



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. Edzard Overbeek tekent voor Cisco op EMEA-vlak de krijtlijnen uit van de strategie met diverse partners.

iQ: Bij welke baan heb je tot nu toe de leukste tijd gehad? Denk je dat het in de toekomst nog even leuk kan worden?

Mijn allerleukste tijd heb ik op dit moment binnen Cisco, dat betekent natuurlijk niet dat de vorige banen niet leuk waren maar

het leuke op dit moment van mijn functie is dat ik al hetgeen ik heb geleerd over de afgelopen jaren nu kan gebruiken en versterken met het Europese karakter van mijn huidige baan. Voor de toekomst denk ik dat het alleen nog maar leuker kan worden. Je moet van dit soort banen houden. Het is erg intensief maar je krijgt er ongelofelijk veel ervaringen voor terug.

iQ: Wat is de grootste uitdaging in je werk?

Ik scherts wel eens: mijn grootste uitdaging is tijd! Dat is ook echt zo. Al de initiatieven, het reizen, de tijdszones, de verschillende culturen en hun gebruiken, het internationaal werken, al deze zaken vragen veel tijd. Zeker als dan alle zaken tegelijkertijd bij mij samen komen, dan stapelen de uitdagingen zich vanzelf op.

iQ: Wat zijn je beste eigenschappen? En je slechtste?

Dat is altijd een lastige vraag om die voor jezelf te bepalen, maar ik denk dat mijn vrienden zouden zeggen dat ik energiek ben en gemakkelijk met verschillende culturen kan omgaan. Slechte eigenschappen? Ik denk dat ik soms erg ongeduldig kan zijn als zaken niet efficiënt en snel worden afgehandeld.

iQ: Welk talent zou je graag hebben dat je nu mist?

Ik zou graag nog meer talen willen spreken. Zeker in het internationale zakendoen maakt het toch een groot verschil of je iemand in zijn moedertaal aanspreekt of niet. Ik spreek nu Engels, Duits en Frans, maar Spaans en Italiaans zou mooi meegenomen zijn. Ik heb de cursus Spaans al een jaar geleden gekocht, dus wie weet komt het er nog van.

iQ: Met welk soort mensen kan je helemaal niet omgaan?

Pessimistische mensen. Van die mensen die alleen maar de negatieve kant van zaken zien. Heel vervelend om mee om te gaan.

iQ: Hoe motiveer je de mensen om je heen?

Energie geven - noem ik het altijd. Het is een mix van enthousiasme, support, ken-

nis en vertrouwen. Ik vind het altijd ongelofelijk leuk om met mensen en in teams te werken. Het geeft die extra dimensie aan je baan. Motivatie is cruciaal hierin, niet alleen hoe jij mensen motiveert maar ook hoe deze mensen jou motiveren.

iQ: Wat vind je de meest zorgwekkende ontwikkeling van de huidige tijd? Zijn er ook hoopvolle ontwikkelingen?

Zakelijk gezien maak ik mij wel zorgen over het recent 'nee' tegen de Europese grondwet. Onze concurrentiepositie op wereldwijde schaal zal hierdoor verminderen en we zullen minder slagkracht hebben om economisch 'gewicht' in de schaal te leggen. Als positieve ontwikkeling zie ik de nieuwe generatie netwerken die een groot aantal antwoorden zullen bieden voor de huidige, uitdagende, vragen die er voor ons liggen. Nu zult u denken, ja dat ligt voor de hand, maar ik voel dat echt zo. De vragen van vergrijzing, globalisering en concurrentiepositie kunnen door technologie in verregerende mate beantwoord worden.


iQ: Hoe ziet je werkweek er uit? Hoeveel tijd per week breng je in vliegtuigen en op luchthavens door? Heb je nog tijd over voor hobby's, en welke?

In internationale functies ben je natuurlijk veel tijd kwijt met reizen. Vorig jaar heb ik ruim 150 dagen gereisd dus dat geeft u een idee van het aantal uren dat ik in vliegtuigen en luchthavens zit. Ja, ik heb nog tijd voor hobby's. Wanneer ik tijd heb speel ik golf. Ook ben ik recent weer begonnen met fitness en looptraining. Zeker als je veel reist dan moet je fit blijven en een hobby/sport kiezen die praktisch inpasbaar is binnen je reisschema.

iQ: Hoeveel tijd van je dag spendeer je achter de computer?

Een heleboel. Binnen Cisco gaat alles via het web dus u kunt zich voorstellen dat het zeer veel uren zijn.

iQ: Wat is je favoriete stad?

Rome, fantastisch. De combinatie van cultuur, mooi weer, dynamiek en goed eten. Voor mij de nummer één locatie in Europa op dit moment. 

RESTAURANT

Smullen zonder muziek



In hartje Alkmaar ligt het pand nu. Maar dat is wel eens anders geweest. In de 15e eeuw is het oorspronkelijk aan de noordrand van de stad gebouwd. Het klooster, naar de dracht van de nonnen destijds ook wel 'Het Witte Hof' genoemd, is nu een restaurant en heet 'Hof van Alkmaar'. Het ligt aan 'Hof van Sonoy', genoemd naar Diederick van Sonoy die het complex in 1574 kocht.

U kunt uw auto het beste parkeren in parkeergarage Karperton aan de Dijk en vandaar naar het Hof te lopen. Een wandeling van ongeveer vijf minuten door het sfeervolle, oude Alkmaar. Het restaurant ligt aan een hofje dat voor een deel is ingericht als terras. Met mooi weer is het heel goed mogelijk buiten te eten. Een lunch wordt geserveerd vanaf 12.00 uur en het diner vanaf 17.00 uur.

Op de zaterdagavond van ons bezoek zijn de diverse, klassiek Bourgondisch ingerichte zalen en zaaltjes vol. Reserveren blijkt inderdaad gewenst. Vriendelijk personeel leidt de gasten naar de diverse tafels. De medewerkers tonen goedlachs en nemen de tijd voor hun gasten. Wat meteen opvalt is de afwezigheid van achtergrondmuziek. Het gepraat en gelach van de eters vormen het akoestisch decor. Een verademing om niet gedwongen te worden naar muziek te luisteren. Het geroezemoes van

stemmen op de achtergrond zorgt er tegelijkertijd voor dat het eigen gesprek opgaat in het stemmenkoor.

Moordfeest

Iedereen kan een driegang menu samenstellen tegen een vaste prijs. Wie een extra tussengang wil, betaalt uiteraard meer. De kaart is niet heel erg uitgebreid (toch staan er bijvoorbeeld acht hoofdgerechten en diverse voor-, tussen- en nagerechten op), maar wel gevarieerd.

De licht kruidige rosé (ook per glas te verkrijgen) paste uitstekend bij de gekozen zeesnoekfilet met een beurre blanc van groene kruiden. Chef-kok Peter de Boer wisselt de kaart maandelijks. Wij genoten van zeer smakelijk bereide gerechten.

Een goede gelegenheid om tijdens de maaltijd met relaties zaken te bespreken. Wilt u dat in een intieme sfeer wil doen, dan kunt u zelfs terecht in de toren waar ruimte is voor twee tot vier personen. Met een mooi uitzicht over Alkmaar.

Grote groepen zijn ook welkom en kunnen zelfs meedoen aan een moordfeest. Waarbij acteurs de eters in een eigentijdse 'detective' betrekken.

Op www.hofvanalkmaar.nl leest u meer

LEARNING

Diploma aan de muur

COMPUTERNETWERKEN ONTWERPEN, bouwen en onderhouden, is mensenwerk. ICT-ontwikkelingen gaan razendsnel en er wordt dan ook nergens zoveel gestudeerd als in de ICT-wereld. En terecht, in de loop der tijd zijn netwerken complexer geworden en het werk gespecialiseerder. ICT-leveranciers hebben wereldwijd minimale eisen gedefinieerd aan de kennis over hun ICT-producten en -oplossingen. Wie aan deze eisen voldoet en ook door een examen heeft aangetoond dat hij de stof beheerst, krijgt een certificaat. Bovendien kent iedereen in de markt de waarde van het diploma als bewijs van iemands capaciteiten. Certificaten hebben een wederzijds belang: de leverancier voorkomt dat apparatuur ondeugdelijk, lees zonder de juiste kennis, wordt ingezet waardoor oplossingen misschien niet werken, en de afnemer kan aan de al dan niet aanwezige certificaten zien wat het kennisniveau is van de medewerker.

In IT-personeelsadvertenties is MCSE bijvoorbeeld een vaak terugkerend begrip. Het staat voor Microsoft Certified Systems Engineer. Oracle heeft zijn certificaten en Cisco Systems natuurlijk ook. Cisco kent vijf certificaten, waarvan CCNA (Cisco Certified Network Associate) het bekendst is. Dit is de basis cursus. Iemand die dat diploma op zak heeft, is in staat kleine netwerken (100 aansluiting of minder) aan te leggen en te beheren. Het ligt voor de hand dat de CCNP (Cisco Certified Network Professional) complexere en grotere netwerken aankan.

Voorts zijn er de CCIE (Cisco Certified Internetworking Expert), CCSS (Cisco Certified Security Specialist) en CCIP (Cisco Certified Internetworking Professional). De namen spreken voor zich. Let er in elk geval op.

AGENDA

5 - 8 JULI 2005
TechEd 2005
 RAI, Amsterdam
www.pci-live.com

14-15 SEPTEMBER 2005
Gartner IT Security Summit
 London, UK
www.gartner.com/eventscal

20 SEPTEMBER 2005
The Business Continuity Management Summit
 Amsterdam
www.idc.com/events

26-27 SEPTEMBER 2005
The European IT Forum 2005
 Le Méridien Montparnass, Parijs
www.idc.com/events

18-19 OKTOBER 2005
Networld + Interop
 Porte de Versailles, Paris
www.medialiveinternational.com

3 NOVEMBER 2005
De toekomst van IT
 Amsterdam
www.array.nl

7-11 NOVEMBER 2005
Gartner Symposium ITxpo
 Cannes, France
www.gartner.com/eventscal

9-10 NOVEMBER 2005
InfoSecurity/LinuxExpo/Storage Expo
 Jaarbeurs, Utrecht
www.infosecurity.nl

17 NOVEMBER 2005
Tooling event
 NBC, Nieuwegein
www.toolingevent.nl

12 - 15 DECEMBER 2005
Networkers 2005
 Cannes, France
www.cisco.com

VRAAG VAN HET KWARTAAL



'Telewerken: een kwestie van vertrouwen?'

Gedrag afleren is nog moeilijker dan iets nieuws aanleren. Telefonisch vergaderen is vaak een drama omdat mensen onder het mom van multi-tasking zitten te sms-en, te e-mailen en te msn-en. Mijn devies is: uitzetten en je hoofd erbij houden! We moeten leren om te werken zonder de fysieke druk van een baas of collega die op je scherm zit mee te kijken. Toch is veel werk op een kantoor niet efficiënt en we hangen maar wat graag bij de cappuccinocorner rond. Leidinggevendenden moeten zelf een keer gaan telewerken en kennismaken met de diverse tools die ze niet zelf gebruiken. Geen topmanager die klaagt over de GSM als 'tool'. Dat komt omdat hij de eerste was die een dergelijk apparaat had. Maar er was ook een tijd dat de meeste topmanagers niet eens een e-mailadres op hun kaartje hadden staan, terwijl hele volkstammen in de organisatie al driftig zaten te mailen. Deze en andere tools kwamen bottom-up de onderneming in en zijn dus in eerste instantie – net als telewerken – verdacht.

Marco Gianotten,
 Giarte Media Group

Binnen Sun kunnen de meeste medewerkers inmiddels werken op de locatie waar ze willen. De techniek is al zo vertrouwd en veilig dat we ons afvragen waarom niet meer bedrijven hier serieus mee aan de slag gaan. Economisch snijdt het mes aan twee kanten: de bezettingsgraad van het kantoor is hoger omdat er minder werkplekken nodig zijn. Daarnaast kunnen mensen werken op een plek die ze op dat moment het beste uitkomt waardoor zij ook met andere collega's in gesprek komen. Deze voordelen worden aangevuld met het vermijden van files door 's ochtends eerst thuis de e-mail te verwerken; de mogelijkheid om thuis te blijven wanneer een kind ziek kind is, of om ongestoord aan een rapport te werken. Natuurlijk is een bijkomend verschijnsel dat er geen zicht meer is of iemand alle 'normale' werkuren productief is. Maar gaat het er niet veelal om wat er geproduceerd wordt? Daarover zijn de ervaringen alleen maar positief.

Guus Vossenaar,
 Sun Microsystems

Mijn mening is dat men werknemers op afstand alleen kan (en moet) aansturen op basis van een vertrouwensrelatie. Daarbij kunnen ook verdergaande afspraken over werkprocessen en/of output worden gemaakt. In Nederland is het meeste werk gebaseerd op vertrouwen tussen baas en ondergeschikte: de Angelsaksische bedrijfscultuur is in ons land stevig doorgedrongen, en daarbij ligt het accent op outputgericht denken en doen: "als het werk maar op tijd gereed is", is een veelgehoorde kreet. Die past ook bij het soort werk dat kenniswerkers doen: vooral hoofdarbeid. Het belangrijkste argument voor werkgevers om het telewerken toe te staan is de productiviteitstoename. Uit recent onderzoek blijkt dat een meerderheid van Nederlandse werkgevers die hun werknemers faciliteiten bieden voor telewerken of thuiswerken, van mening is dat van de werknemers die telewerken 80 procent efficiënter werkt en 70 procent productiever is. Bovendien vindt 87 procent van de ondervraagde Nederlandse bazen dat telewerken werknemers een betere leef/werkbalans biedt.

Philip Todd,
 Stichting Nederlands
 Telewerkforum

INGEZONDEN

Oproep: heeft u inhoudelijke suggesties voor volgende edities van iQ Magazine? Bent u het niet eens met bepaalde meningen? Heeft u een interessant gebruikersverhaal? Klim dan in uw pen en stuur reacties naar nl-marketing@external.cisco.com

Een nieuw blad over netwerken, dan nog wel uitgegeven door Cisco zelf? Menige lezer zal net als ik de wenkbrauwen gefronst hebben. Maar bij het doornemen van het blad werd ik er toch enthousiast over. Jullie zijn er in geslaagd niet té veel in borstklopperij te vervallen. Zeer toegankelijke stukken, interessante onderwerpen en een goede mix van algemene informatie en productverhalen. Mijn inziens leggen jullie alleen nog wel te veel de nadruk op Voice over IP. Als ik een suggestie mag geven voor de volgende nummers: denk eens

aan onderwerpen als managed services of storage. Want daar hebben wij ondernemers heel concreet vragen over.

J. den Besten
 Beck & Call, Haarlem

PS: Foto's moeten voor mij toch steeds iets toevoegen aan een artikel, ze dienen niet alleen om wat kleur op een pagina te brengen. Jammer dan ook dat op de foto over de 'connected car' duidelijk te zien is dat de gebruiker een '404-page not found' melding krijgt.