

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

## Videovergaderen, telefoneren en pinnen via IP leveren winst qua

# DRIE IT-SPITSEN VAN



BAS FOTOGRAFIE

Gerard Snippe

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

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

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

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

## Videovergaderen bestrijdt tijdverlies door files

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

### REMBRANDT FUSIES EN OVERNAMES

**Aantal werknemers:** 25-30

**Doelgroep:** Middelgrote en kleine familiebedrijven in Nederland

**Soort product:** Adviesdiensten bij fusies en overnames

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

**Oplossing:** Full suite Unified Communications

**Partner:** Digacom

## tijd en beheer

## HET MKB

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

**COMPUTER/TELEFONIE-INTEGRATIE**

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

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

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

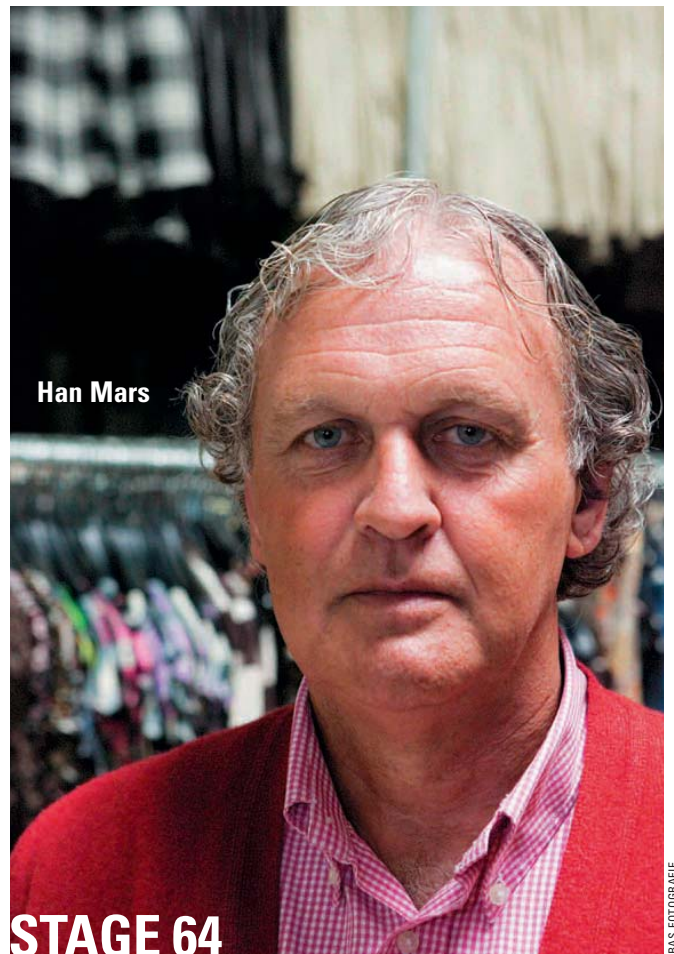
En dan bereikt Snippe datgene waarvoor hij met Cisco in zee is gegaan: geïntegreerde communicatie van spraak, beeld, videovergaderen, instant messaging en het delen van documenten. "De medewerkers zijn bovendien thuis op hetzelfde nummer als op kantoor bereikbaar. Nog een voordeel: de CallManager-server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

**PINNEN VIA IP**

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

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

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



Han Mars

**STAGE 64**

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

**RAZENDSNEL EN PROBLEEMLOOS**

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

**STAGE 64 LADIES WEAR**

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