



Connecting Hands on News

Connecting Hands on News is een uitgave van Connecting Hands - vijfde jaargang - nummer 6 - juni 2009



Mans Willemsen

Geachte relatie

De wereld staat in brand. Tot nu toe serieus genomen banken en verzekeringsmaatschappijen staan op omvallen. De overheid moet ingrijpen om serieuze financiële problemen te voorkomen. Veel bedrijven moeten de broekriem meer dan aanhalen en moeten in een rap tempo reorganiseren en kosten besparen. Efficiënter werken, effectief communiceren en kosten besparen zijn in deze dagen uitermate belangrijke begrippen.

Connecting Hands, met name actief in het speelveld van kostenbesparing en innovatie, helpt steeds meer organisaties om in een razendsnel tempo kostenbesparingen in telecommunicatie door te voeren. Besparingen van 45% vormen hierin geen uitzondering. We geven u in deze Connecting Hands on News voorbeelden van ondernemingen die in de afgelopen periode belangrijke kostenbesparingen in telecom hebben kunnen realiseren. Juist op telecom gebied valt er veel te winnen. Wilt u, net als deze bedrijven, een vrijblijvend en onafhankelijk advies over uw kosten en de besparingsmogelijkheden? Neem dan contact met ons op.

In deze Connecting Hands on News tevens bijzondere aandacht voor Unified Communications. Is Unified Communications Haarlemmer olie of de oplossing waarop elk bedrijf wacht? Over thuis en onderweg werken wordt al jaren gesproken, maar Unified Communications gaat heel veel verder en is met name een hulpmiddel om efficiënter te werken en flexibel te communiceren. Het 'nieuwe werken' en de snelle opmars van vast-mobiel integratie zijn belangrijke aanjagers in geïntegreerde communicatie. Wat mag u verwachten, wat doen anderen en wat is de visie van de grote partijen? Vragen waarop we u graag antwoord geven.

Namens Connecting Hands
Mans Willemsen, Algemeen Directeur

Unified Communications voor internationalisering van Hertel



Ton Louwers

Hertel kent een lange geschiedenis. Het begon allemaal in 1895 toen de Duitse Alexander Hertel tijdens een reis de liefde van zijn leven ontmoette in Amsterdam. Hij vestigde zich in Nederland en startte een bedrijf dat pakkingen verkocht aan de scheepvaartindustrie. Meer dan honderd jaar later is deze eenmanszaak uitgegroeid tot een multinational met kantoren over de hele wereld waar maar liefst tienduizend werknemers aan de slag zijn. Ook houdt het bedrijf zich niet meer alleen bezig met pakkingen. Vandaag de dag bouwt, onderhoudt en ontmantelt Hertel fabrieken en installaties voor de (petro) chemische, proces en energie-industrie. Voor de defensie, marine en offshore industrie ontwerpt, levert en installeert Hertel modulaire technische container units en accommodatiemodules.

Communicatie is essentieel om al deze werkzaamheden goed te verrichten. De Hertel projectleiders zijn vaak de spil in omvangrijke of complexe projecten en een proactieve communicatie met de klant is dan een randvoorwaarde. Om dit proces te verbeteren zijn de laatste twee jaar veel aanpassingen doorgevoerd. Allereerst is de ICT van Hertel geïntegreerd, waar er voorheen sprake was van versnippering. In samenwerking met KPN zijn aanpassingen gerealiseerd in de communicatielijnen. Hierdoor werden de mobiele telefonie en het dataverkeer al sterk verbeterd. Echter, vaste telefonie bleef een sluitpost. Via KPN kwam Hertel in aanraking met Connecting Hands. "Wij hebben hen ingeschakeld om de huidige technische, financiële en functionele situatie in kaart te brengen en een advies te geven over mogelijke besparingen en nieuwe technieken die ingezet kunnen worden om er voor te zorgen dat Hertel nu en in de toekomst klaar is voor alle stromen van communicatie", vertelt Ton Louwers, CFO bij Hertel. "Er zijn veel manieren van communiceren, maar wat zijn de beste mogelijkheden?"

De sterke internationale uitbreiding van Hertel de afgelopen jaren heeft ervoor gezorgd dat Unified Communications prioriteit heeft gekregen. "Door de inzet van verbeterde communicatietechnologieën hoeft er niet continu gereisd te worden tussen onze kantoren. Daarnaast willen we bereiken dat waar je ook ter wereld ons gebouw binnentapt, je met de mobiele telefoon wordt opgenomen in het vaste netwerk", legt Louwers uit. "Overall moet men dus op dezelfde manier bereikbaar zijn tegen dezelfde kosten. Onze medewerkers werken voornamelijk bij de klant op het terrein en er is dus heel beperkt sprake van vaste werkplekken."

Het succes van Unified Communications valt of staat bij een foutloze en correcte invoering. Een invoering inclusief intensieve begeleiding en een duidelijke link met de business

Introductie Connecting Hands

Connecting Hands heeft zich in de afgelopen jaren ontwikkeld tot een toonaangevende consultancy organisatie op het gebied van telecommunicatie. Connecting Hands adviseert bedrijven, zowel in de profit als non-profit sector op het gebied van kostenbesparing (mobiele telefonie, vaste telefonie en data verkeer) en de overstap naar internet telefonie.

De gekozen werkwijze van Connecting Hands om projecten, niet zoals bij onze collega consultancy bedrijven op basis van 'uurtje - factuurtje', maar op basis van 'no-cure no-pay' uit te voeren scoort hoog bij onze klanten. Besparingen van 45% vormen geen uitzondering. Connecting Hands biedt haar klanten een breed scala aan diensten op het gebied van telecommunicatie, waaronder:

- IP telefonie
- Mobiele telefonie
- Vaste telefonie
- Data verkeer
- Overige:
 - Europese aanbestedingen
 - Private labelling

Meer informatie vindt u op:
www.connecting-hands.com

is cruciaal. Omdat het niet alleen telefonie betreft maar ook IT gerelateerde onderdelen, is het belangrijk een partij te kiezen die beide gebieden begrijpt en kan integreren. Connecting Hands heeft jarenlange expertise op beide gebieden en kan deze spilfunctie uitstekend invullen. Connecting Hands is inmiddels gestart met de begeleiding van Hertel bij het implementatieproces van een IPT-omgeving. Louwers: "Connecting Hands heeft oog voor detail, ze zijn vernieuwend en ze zijn een toegewijde samenwerkingspartner die niet bang is om risico's te lopen. Kortom, ze leveren een goede toegevoegde waarde voor Hertel."

Ook telefonie wordt 'Groen' bij Scheuten Glas

Scheuten Glas is expert op het gebied van glas en glasbewerking in alle denkbare vormen. 'Groen' staat hoog in het vaandel van deze internationale onderneming met 1600 werknemers, die naast Venlo ook vestigingen heeft in onder meer Dubai, de Verenigde Staten en Parijs. En dat blijkt niet alleen uit de divisie Scheuten Solar, waar zonnepanelen op basis van glas worden ontwikkeld voor uiteenlopende toepassingen.

Optimalisatie

Door de enorme groei van Scheuten is niet alleen een goedkopere maar ook een groenere toepassing van telefonie een belangrijk aspect geworden. Om dit te realiseren hebben Scheuten en Connecting Hands de handen ineen geslagen. In maart van afgelopen jaar is het netwerk geoptimaliseerd. "Het is de bedoeling dat we door middel van Voice Over IP straks in de buurt van onze vestigingen al automatisch op ons interne netwerk kunnen", legt Rob Sanders, Facilitair Manager bij Scheuten Glas uit. "Daarnaast wordt de telefooncentrale decentraal ingezet en kijken we per individu wat men aan

telefonie apparatuur nodig heeft. Niet iedereen hoeft bijvoorbeeld gebruik te maken van een BlackBerry." Kortom, Scheuten Glas werkt met Connecting Hands aan een innovatieve en goedkopere telefonie omgeving.

Millieubesparing

Scheuten Glas is ambitieus, want de plannen die gemaakt zijn, worden niet alleen nationaal toegepast. Scheuten Glas gaat samen met Connecting Hands ook kijken hoe er naast kostenbesparing ook een groene telefonie omgeving kan worden gerealiseerd op nationaal en internationaal niveau. "We willen gebruik gaan maken van videoconferencing, waardoor er minder zakenreizen naar andere vestigingen in Nederland en naar het buitenland gemaakt hoeven te worden." Sanders vertelt verder: "Er is nu al een proef gedaan met drie systemen en met Connecting Hands gaan we kijken welk systeem voor ons het meest geschikt is. Het uiteindelijke systeem gaat dan eerst op directieniveau gebruikt worden. Daarna zal het breder ingezet gaan worden voor alle mogelijke tijd- en milieubesparende toepassingen."



Rob Sanders

Hoe connected is ... Barack Obama?

Het nieuws dat Barack Obama zijn BlackBerry zou moeten inleveren zodra hij president werd raakte ons diep. Eindelijk een Amerikaanse president die begrijpt hoe belangrijk connectivity en contact met de echte wereld is, en dan neemt men dat weer af! Gelukkig is de BlackBerry (met enkele security aanpassingen) gebleven. En de connectivity van Obama neemt steeds verder toe.

Het laatste nieuws is dat de Amerikaanse president ook op Twitter is gesignaleerd. Dé aanleiding voor sommige Nederlandse politici om ook de stap naar sociale netwerken te wagen.

En een reden voor ons om eens contact te zoeken met Barack Obama, want over connectivity praten, daar zijn wij goed in.



Mr Obama, waarom is die BlackBerry nu echt zo belangrijk voor u?

Het geeft me directe toegang tot alle communicatiekanalen die ik graag gebruik, telefonie, SMS, email en nu natuurlijk ook Twitter, een goede manier om er zelf voor te zorgen dat journalisten me blijven volgen. Daarnaast vertrouw ik er op dat ik via Twitter wel direct gewaarschuwd wordt voor eventueel vliegende schoenen. Ik ben namelijk bang dat ik niet zo snel kan bukken als George Bush.

Wie belt u het liefst?

Natuurlijk bel ik het liefst met mijn vrouw Michelle, zij is één van de weinige personen die altijd direct opneemt als ik bel. Ik heb haar wel moeten beloven dat ik niet elke zin eindig met: "Yes, I can!"

Door wie zou u graag eens gebeld worden?

Ik zou heel graag eens gebeld worden door Stevie Wonder, het is algemeen bekend dat ik een groot fan van hem ben. Ik ben ook al meerdere malen naar een concert van hem geweest, maar heb altijd het gevoel dat hij me niet ziet staan.



Barack Obama

**Helaas lukte het ons niet om voor de deadline van deze nieuwsbrief direct in contact te komen met Barack Obama. Daarom hebben we de vrijheid genomen om alvast namens hem antwoord te geven op de vragen die we hadden voorbereid.*

Mocht de Amerikaanse president toch later nog anders willen antwoorden, dan zullen we deze rectificaties meenemen in de volgende Connecting Hands on News.

Masterclass De Toekomst van de Telefoon

Dit najaar organiseert Connecting Hands speciaal voor CFO's en CEO's van multinationals en ondernemingen met meer dan 350 werknemers een exclusieve masterclass over de toekomst van telefonie. In deze masterclass komen de belangrijkste onderwerpen voor de toekomst van communicatie binnen ondernemingen op directieniveau aan de orde. U kunt van gedachten wisselen met directieleden van andere ondernemingen en u mag rekenen op een hoogwaardig programma met gerenommeerde sprekers.

Tijdens deze masterclass kunt u antwoord verwachten op vragen als:

- Hoe lang kunnen we nog wachten met de overstap naar nieuwe technieken?
- Is investeren in telecommunicatie nog wel verantwoord?
- Kunnen we kosten besparen op telecommunicatie gebied?
- Mobiele toegang tot relevante data, kan dat goedkoop en veilig?
- Overal ter wereld beschikken over alle communicatie faciliteiten, is dat al realiteit?

De Masterclass is uw kans om in korte tijd een exact beeld te krijgen van de huidige ontwikkelingen op telefoniegebied en de voordelen en consequenties hiervan voor uw beleidsbepaling.

Wilt u de uitnodiging niet missen? Neem dan contact met ons op.

RIM BlackBerry benut voorsprong in business segment

Research In Motion Limited (RIM) is een Canadees bedrijf dat oorspronkelijk haar roots heeft in wireless technologie. Nu is het vooral bekend als de maker van de BlackBerry. De eerste BlackBerry werd in het begin van 1999 op de markt gebracht en maakte gebruik van dezelfde standaarden die men ontwikkeld had voor de wireless modemmarkt. Het succes van de BlackBerry heeft er voor gezorgd dat de manier waarop de zakenwereld communiceert sindsdien drastisch is veranderd.

Anno 2009 is de marktsituatie totaal anders, er zijn inmiddels meerdere aanbieders van Smartphones voor zowel zakelijke- als consumententoepassingen. De voorsprong van BlackBerry is echter gebleven en ondanks de sterke concurrentie van Windows Mobile devices zijn er wereldwijd in het afgelopen jaar meer BlackBerry's verkocht dan ooit. Dit wordt ook sterk gedreven door de overduidelijke keuze van wereldleiders, politici en de top van de zakenwereld voor de BlackBerry. "Dit komt mede door de safety en security eigenschappen van de BlackBerry. Er is geen ander die de eisen van de zakelijke markt zo goed kent," aldus Steve Heath, Director Business Unit KPN bij RIM BlackBerry. "De markt verandert razendsnel en wij ook, echter de veranderingen bij andere spelers worden allemaal gedreven vanuit het consumenten perspectief. Daar ligt vaak de oorsprong en pas nu zet men serieuze stappen om ook de specifieke behoeften van zakelijke gebruikers te gaan ontdekken en adresseren."

Uitbreiding naar consumententoepassingen
RIM BlackBerry maakt een ontwikkeling door die precies vanaf de andere kant komt. "We kennen de zakelijke markt als geen ander en hebben daar dan ook een toppositie, nu breiden we met onze nieuwe modellen uit naar

mogelijkheden die ook consumentgeoriënteerd zijn. Iedere gebruiker is immers ook altijd consument." Deze ontwikkeling komt tot uitdrukking in de vele nieuwe modellen die RIM BlackBerry dit jaar introduceert, de Javelin en de Pearl zijn handsets die de toonaangevende functionaliteit nu ook bieden op toestellen die perfect passen bij de huidige eisen aan toestellen voor privé gebruik terwijl alle zakelijke mogelijkheden gebleven zijn. De tijd van twee toestellen voor de BlackBerry gebruiker lijkt hiermee voorgoed voorbij te zijn. De marktacceptatie van deze nieuwe modellen is groot, een ontwikkeling die niet verrassend is. "Als iemand eenmaal is overgestapt op de BlackBerry wil hij niet anders meer."

Nieuwe applicaties voor zakelijke gebruiker
Voor de typisch zakelijke gebruiker liggen de belangrijkste voordelen in snelheid en connectiviteit. De snelheid die door middel van datacompressie wordt bereikt is zeer hoog en betekent in de praktijk zelfs dat de BlackBerry op lange termijn goedkoper is dan de meeste Windows Mobile toestellen. Het bedrijf vernieuwt op dit moment met name op het gebied van connecties met kernapplicaties zoals bijvoorbeeld SAP. Hiermee heeft BlackBerry een andere belangrijke voorsprong genomen op haar concurrentie. Daarnaast zijn er de applicatie uitbreidingen die nieuwe functionaliteiten bieden. Naast de ongeëvenaarde snelheid en connectiviteit worden er tal van nieuwe toepassingen geboden die het

werken met dit toestel nog gemakkelijker en efficiënter maken. Eén van die nieuwe applicaties is MVS (Mobile Voice Service) een toepassing die het bureauoestel naadloos integreert met het mobiele device. Als men aan het bureau zit en het bureauoestel over gaat, gaat ook automatisch het mobiele toestel over, zodat men altijd kan kiezen welk toestel men op dat moment wil gebruiken. Een ontwikkeling die perfect past in de Unified Communications strategie die veel bedrijven nu inzetten. Zo zijn er recent integraties met social media toepassingen zoals facebook aangekondigd en is er 'Application World' een database met applicaties die men kan downloaden en waaruit men de gewenste applicatie simpelweg kan kiezen.

Return on investment

Met deze ontwikkelingen blijft RIM BlackBerry haar voorsprong in de smartphone markt houden en uitbreiden. Op onze vraag naar het kostenniveau van de BlackBerry reageert Steve zeer beslist: "Kosten zijn altijd gerelateerd aan wat men er voor krijgt, in ons geval is er echt een enorm verschil met de concurrentie terwijl het prijsniveau vandaag de dag ook concurrerend is. De kwaliteit, snelheid en de services zijn onvergelijkbaar. Zodra men hiermee kennis heeft gemaakt zijn kosten geen issue meer. De typische BlackBerry gebruiker weet de functionaliteit te waarderen en ziet de 'return on investment' direct. Dat deze groot is blijkt uit de steeds bredere inzet. Waar vroeger alleen de directie een BlackBerry gebruikte, zien we nu bij een snel groeiend aantal bedrijven dat de BlackBerry op alle niveaus wordt ingezet. Onderzoek heeft uitgewezen dat bij deze bedrijven de ROI nog groter is. We weten dat maar 20% het toestel alleen als telefoon gebruikt, de extra mogelijkheden en diensten maken het verschil. De voorsprong van BlackBerry op het gebied van applicatie integratie blijven we verder ontwikkelen."



Steven Heath

Nortel: Marktleiders zoeken gezamenlijk nieuwe kansen

Nortel is één van de toonaangevende telecommunicatie leveranciers. Recent werd de wereld opgeschrikt door het bericht dat in de VS een Chapter 11 situatie was ontstaan. Valt Nortel om, of komt het sterker uit de strijd? Gezien het feit dat Connecting Hands een groot aantal relaties heeft die gebruik maken van Nortel een passend moment om Nortel aan het woord te laten. Kees Griffioen, directeur Nortel Nederland, geeft aan wat Nortel op dit moment te bieden heeft.

Nortel is 's werelds grootste aanbieder van netwerkinfrastructuren en diensten. Het Canadese bedrijf kan, door meer dan 110 jarige focus op innovatie, rekenen op een enorm aantal mensen en ondernemingen in meer dan 160 landen dat dagelijks gebruik maakt van haar diensten en netwerk. Deze innovatie bewijst zich al jaren. Zo was Nortel de eerste met digitale telefonie en de eerste met 10 gigabit optische netwerken. Het aanbod van Nortel kan in twee hoofdonderdelen ingedeeld worden, de Carrier markt, die Nortel rechtstreeks bedient, en de Enterprise markt die door partners van Nortel bediend wordt.

"De Carrier markt bestaat uit de mobiele netwerken zoals GSM, UMTS en LTE, de optical MEN netwerken en de digitale en IPT voice netwerken", vertelt Kees Griffioen, directeur Nortel Nederland. "Hierin innoveren we continu en zo binden we operators, multinationals en overheden aan onze onderneming."

Ook in de Enterprise markt speelt innovatie een hoofdrol in het aanbod voor contact centers en in Unified Communications. "De markt is één en al IPT", zegt Kees Griffioen. "En natuurlijk is dit ook een voorwaarde voor Unified Communications, echter wij geloven meer in het hybride model, dan in het in één klap vervangen van alle historie." Dit hybride (mix van oud en nieuw) model vindt men dan ook terug in Nortel's aanbod.

"Unified Communications wordt nog vaak gezien als luxe voor medewerkers, echter dat stadium zijn we al lang voorbij. De kosten



Kees Griffioen

van kantoorruimtes en het nieuwe werken zijn dringende redenen om Unified Communications in te voeren in de bedrijfsvoering.

En niet te vergeten de generatie Y, die werkegevers vragen om nieuwe communicatiemiddelen, die generatie gaan we in de toekomst hard nodig hebben op de arbeidsmarkt."

Toekomst: Desktop en business applicaties
Over de toekomst is Kees Griffioen heel duidelijk: "Nortel ziet al langer dat er twee gebieden zijn waarin de toekomst ligt voor netwerkaanbieders, dit zijn de desktop en de business applicaties, allebei gebieden buiten Nortel's historische scope. Maar zeker gebieden waarin de toegevoegde waarde van telecom echt tot uitdrukking gaat komen. Nortel is marktleider, vanuit dat perspectief hebben we de strategische beslissing genomen om

voor deze kerngebieden de samenwerking te zoeken met andere marktleiders.

Met Microsoft ontwikkelen we nieuwe toepassingen om Unified Communications via de desktop te realiseren. In de afgelopen twee jaar zijn er al meer dan 40 toepassingen ontwikkeld binnen deze samenwerking. Innovaties op het gebied van hosted Unified Communications, multimedia conferencing en integratie van de voice toepassingen op de desktop. Veel toepassingen zijn er op gericht om Unified Communications toegankelijk en toepasbaar te maken voor kleinere ondernemingen. De nieuwste ontwikkelingen die men mag gaan verwachten zullen liggen op het gebied van Location Based Services en navigatie. Binnen nu en twee jaar zullen nog veel nieuwe ontwikkelingen aangekondigd worden die

voortkomen uit dit gezamenlijke R&D traject." "Voor de business applicaties hebben we een strategisch partnership met IBM gesloten, marktleider op dat gebied. Hier hebben we bijvoorbeeld ons platform ACE ontwikkeld op basis van IBM Websphere. Dit is een applicatie waarmee ondernemingen automatisch alerts vanuit de centrale server applicaties via Unified Communications kunnen omzetten in klantcontact, in de vorm van SMS, email en telefooncontact. ACE maakt het mogelijk dat bedrijfs-toepassingen de communicatie opzet tussen mensen zodat er sneller cruciale beslissingen genomen kunnen worden. In de business applicaties ligt een wereld van mogelijkheden voor heel veel instellingen, overheden en bedrijven. Denk maar eens aan calamiteiten waarbij je alleen hulpverleners oproept die echt in de buurt zijn. En zo zijn er duizenden toepassingen te bedenken." "Hoeveel we ook ontwikkelen, onze kracht ligt altijd in het netwerk", besluit Kees Griffioen. En dat netwerk is nu belangrijker dan ooit."

Nortel en Chapter 11

Op het moment dat we Kees Griffioen spreken, heeft Nortel de Chapter 11 status gekregen van de Amerikaanse overheid. Geen rooskleurige situatie, maar wellicht wel een opening naar nieuwe kansen. Uiterlijk juli 2009 zal Nortel met haar reorganisatieplan moeten komen. "Het feit dat de rechter toestemming heeft gegeven voor Chapter 11 betekent dat men gelooft dat er goede reorganisatiekansen zijn", aldus Kees Griffioen. "En daar ben ik zelf ook van overtuigd. Een bedrijf met kopposities in zoveel markten en technologiegebieden, heeft veel mogelijkheden om te schakelen. Dat zal Nortel ook doen, of er voor bepaalde markten of technologieën gekozen gaat worden is nu nog niet duidelijk. Gelukkig zijn er genoeg opties."

Toekomstbestendige communicatie voor DMG

De Mandemakers Groep (DMG) is een snelgroeiend en toonaangevend keuken-, meubel- en sanitairbedrijf met een ongebreidelde ambitie. In alles streeft het concern naar het allerbeste. Met meer dan 200 filialen, circa 4500 medewerkers en een omzet van ongeveer 1 miljard euro per jaar is DMG inmiddels uitgegroeid tot het grootste concern in de branche en mag het zich met een gerust hart marktleider noemen in de Nederlandse keuken-, meubel- en sanitairmarkt.

Klantvriendelijkheid en kwaliteit staan hoog in het vaandel bij DMG. Door altijd op zoek te zijn naar vernieuwing, blijft DMG in ontwikkeling en kan er ieder moment ingespeeld worden op trends en technische innovaties. "Communicatie en telefonie worden gezien als een belangrijk onderdeel van de kwaliteit en betrouwbaarheid die DMG wil bieden", vertelt Fokke Broekhuis COO bij DMG. "Wij leveren meer dan 1000 keukens per week en het proces van bestelling tot en met de levering en installatie van een keuken is complex. Niet alleen moet er zorgvuldig afgestemd worden met verschillende leveranciers en de klant.

Ook is er een intensieve communicatie tussen de winkels, het hoofdkantoor en de diverse installateurs."

"Connecting Hands vervult een strategische adviesrol in het bepalen van de inrichting van de communicatievoorzieningen. We hebben ze ingeschakeld om onze infrastructuur onder de loep te nemen en ons te adviseren in een toekomstbestendige inrichting. We hebben recent een nieuw hoofdkantoor in gebruik genomen waarvoor de infrastructuur bepaald moest worden. Dit heeft Connecting Hands gezamenlijk met onze eigen ICT manager opgepakt. Er is heel veel gespard en er zijn ook pittige discussies ontstaan. Het resultaat is een zeer goed doordachte inrichting waarmee wij de toekomst aankunnen. Nu wordt de stap genomen om ook onze 200 vestigingen aan te sluiten met de juiste data- en telefonielijnen, een complex proces omdat elke vestiging qua technologie zijn eigen historie heeft. Uiteindelijk worden alle filialen aangesloten op ons nieuwe systeem in het hoofdkantoor."

"We hebben ervoor gekozen om alle processen centraal binnen ons hoofdkantoor te sturen. Dat is de kracht van DMG, we kunnen daarmee



Fokke Broekhuis

een kwaliteit bieden die onderscheidend is in de branche. Deze visie betekent in de praktijk dat wij alle kernprocessen in huis houden en zoveel mogelijk afstemmen op onze eigen eisen en wensen. Een outsourcing beleid zou onlogisch zijn, omdat communicatie wordt ge-

zien als een primair proces binnen de onderneming. De data-, telefonie- en infrastructuur is nu aangepast op onze organische structuur, het kan meegroeien met onze organisatie. We moeten immers elke marktbeveging aankunnen zonder kwaliteit te verliezen."

Stabiele telefonische infrastructuur voor verdere groei McGregor

Wat velen van ons niet weten: McGregor is een Nederlands bedrijf. Het verhaal begon echter bij een Schotse kleermaker die naar New York vertrok om daar in 1921 een modemerck voor mannen op te zetten. Dat het kledingmerk uiteindelijk naar Hollandse bodem verhuisde, kwam door een overname in 1993 door drie Nederlanders. Dit resulteerde in McGregor Fashion Group met als hoofdlocatie Driebergen. Niet alleen werd het merk opnieuw gepositioneerd, ook de collecties beperkten zich niet meer tot outfits voor sportieve mannen. McGregor is ondertussen een lifestyle merk geworden met zowel een businesswear collectie en Distinction als collecties voor vrouwen en kinderen. Ook een bed & bath en een schoenen- en tassenlijn complementeren de collecties. In het kort: McGregor combineert een sportief 'all-American' gevoel met Europese invloeden. Het beste van beide werelden.



Dat deze mix succesvol is, blijkt wel uit de groei die het bedrijf de afgelopen jaren heeft doorgemaakt. In 1999 koopt het bedrijf ook Gastra en samen met McGregor zijn beide merken verkrijgbaar in ruim 3000 verkooppunten en meer dan 100 eigen winkels over heel Europa. "En er zullen er nog velen volgen binnen en buiten Europa", vertelt Rien Overvliet, directeur Corporate Services bij McGregor Fashion Group. In totaal zijn er ruim 900 mensen in dienst van de modeketen.

En bij een uitbreiding is een goede telefonische infrastructuur natuurlijk onmisbaar. "We zijn een vooraanstaand modehuis en gezien de groei van de onderneming is telefonie erg belangrijk", legt Overvliet uit. "Ondanks dat telefonie puur ter ondersteuning is." Drie jaar geleden was McGregor al op advies van Connecting Hands overgestapt op een andere provider wat een aanzienlijke kostenbesparing opleverde. Om een stabiele, toekomstvastе telefonische infrastructuur te realiseren heeft McGregor Fashion Group opnieuw de hulp ingeroepen van Connecting Hands. Op dit moment brengt Connecting Hands in opdracht van het modehuis advies uit over de IP mogelijkheden. Hiervoor zoekt Connecting Hands uit wat de mogelijkheden zijn voor vast-mobiele integratie. "Met dit advies hopen we inzicht te krijgen in de beste oplossing tegen lagere kosten", aldus Rien Overvliet.

Connecting Hands verhuist

Op 1 augustus 2009 is het zover, dan verhuist Connecting Hands naar haar nieuwe kantoor op de Rijnszathe 4 in De Meern. De groei van Connecting Hands in de afgelopen periode vraagt ook om een nieuwe passende kantooromgeving van waaruit we u al onze diensten en advisering kunnen bieden. De nieuwe behuizing betekent niet alleen een ruimere werkomgeving voor onszelf. Het nieuwe kantoor biedt tevens meer mogelijkheden om u te ontvangen voor demo's, seminars en bijeenkomsten.

Op 17 september 2009 combineren we de opening met het 5-jarig bestaan van Connecting Hands. Een uitnodiging voor deze feestelijke gelegenheid ontvangen alle Connecting Hands relaties deze zomer per separate post.

Vanaf 1 augustus 2009 is ons adres:
Connecting Hands
Rijnszathe 4
3454 PV De Meern



Van Schijndel Bouwgroep optimaliseert mobiele telefonie

De Van Schijndel Bouwgroep te Geffen is ruim zestig jaar actief in de bouw en ontwikkeling. Met meer dan 175 medewerkers worden projecten gerealiseerd in de utiliteits- en woningbouw. De specialisatie van het bedrijf binnen utiliteitsbouw ligt voornamelijk in kantoren, fabrieken, scholen, distributie- en winkelcentra. Een belangrijk speerpunt van Van Schijndel is de constante focus op een hoog kwaliteitsniveau.

"Mobiele telefonie speelt binnen ons bedrijf een grote rol", vertelt Arnold Wingens, directiesecretaris bij Van Schijndel. "Aangezien uitvoerders, projectleiders en management vaak buiten kantoor aan het werk zijn en er toch veel gecommuniceerd moet worden, is mobiele telefonie onmisbaar. Dit brengt met zich mee dat het ook zorgt voor een behoorlijke kostenpost. Toen onze bestaande contracten afliepen, was het voor ons een geschikt moment om te inventariseren of we met een andere leverancier kosten konden besparen. We hebben hiervoor een aanbestedingstraject gedaan. Eén van de partijen waarmee we in contact kwamen is Connecting Hands, zij kwamen met het beste voorstel, dus hebben we besloten met hen in zee te gaan. Alle zestig mobiele telefoons zijn door Connecting Hands bij Telfort ondergebracht."

"Al met al hebben we een behoorlijke kostenbesparing gerealiseerd", concludeert Jan Oostenbrink, hoofd ICT bij Van Schijndel. "We zijn natuurlijk erg tevreden over het behaalde resultaat. In 2009 gaan we samen met Connecting Hands kijken of er weer een goed voorstel voor de mobiele telefonie kan komen. Ook zal Connecting Hands voor ons onderzoeken of het interessant is om de vaste telefonie voortaan via glasvezelkabel te laten verlopen."



Arnold Wingens en Jan Oostenbrink

BlueCanDo: uniek marketinginstrument via de mobiele telefoon

Bijna alle mobiele telefoons zijn tegenwoordig standaard uitgerust met Bluetooth. Zo'n zestig procent van de toestellen heeft dit ook aan staan. Bluetooth wordt momenteel veelvuldig gebruikt voor het koppelen van devices, bijvoorbeeld de mobiele telefoon met de auto audio omgeving waardoor handsfree bellen mogelijk is. Door één van 's-werelds grootste telecommunicatie bedrijven, Ericsson, werd deze Bluetooth techniek verder uitontwikkeld als marketing tool. Eelco Vaags, directeur van BlueCanDo Marketing, zag voor deze innovatieve toepassing grote marketing mogelijkheden, een gat in de markt! Waar tot nu toe consumenten werden geconfronteerd met 'saai' SMS berichten waarbij alleen platte tekst verstuurd wordt, daar biedt de Bluetooth marketing omgeving een breed spectrum aan mogelijkheden.

De mogelijkheden voor ondernemers zijn groot en bieden heel veel voordelen. Men kan aanbiedingen, productinformatie, plaatjes of foto's, trailers van films, samples van muziek en wallpapers met alle denkbare informatie direct naar de doelgroep sturen als die in de buurt van de winkel of het kantoor is. Zeker voor retailorganisaties een fantastisch marketing instrument.

Los van de vrijwel onbeperkte functionele mogelijkheden is de prijsstelling van dit product daadwerkelijk spectaculair. De gebruiker betaalt niet zoals bij SMS marketing producten per verstuurd SMS een bedrag. Het verzenden en ontvangen van berichten is gratis! Voor een vast bedrag per maand, vanaf ca € 120,- worden alle diensten aangeboden.

Het BlueCanDo dienstenpakket wordt zowel door fabrikanten als retailers gezien als een perfect product voor in-store marketing alsmede voor het genereren van traffic naar retail outlets. Connecting Hands ziet in de producten en diensten van de BlueCanDo organisatie zeker mogelijkheden en heeft de producten en diensten onder de aandacht gebracht van een groot aantal klanten, waaronder de Mandemakers Groep, McGregor, Schiphol, KLM, Primera, Feijenoord, PSV en Content.

In deze tijd van economische recessie, wordt door veel organisaties vaak als eerste bespaard op de marketing uitgaven. Met de producten en diensten van BlueCanDo is het mogelijk om zonder investeringen tegen zeer beperkte maandelijkse kosten heel gericht consumenten te benaderen.

Colofon

Connecting Hands on News is de nieuwsbrief van Connecting Hands en verschijnt periodiek in een oplage van 3.000 exemplaren.

Meer informatie:
W: www.connecting-hands.com
E: info@connecting-hands.com
T: +31 (0)30-8500483

Redactie: Marcommit, Soest - www.marcommit.nl
Vormgeving en opmaak: Studio Erik Boot, Breda - www.erikboot.nl