

COMPUTERVERHUUR

ICT-PRODUCTEN

TELECOM

EUROPEAN REPAIR

INFRASTRUCTUUR

SERVICE EN BEHEER

Nils de Baar, Ericsson: "Voor bedrijven komt er steeds meer samen. Voice en data. Mobiel en vast. Het bedrijfsnetwerk en het publieke netwerk. In hoeverre kun je daar zelf verstand van blijven houden? En in hoeverre wil je die kennis zelf in huis hebben?"



speKTrum^{KT}

EEN UITGAVE VAN KENDER THIJSSSEN • OKTOBER 2004 • JAARGANG 2 • NUMMER 4


Kender Thijssen
ICT-oplossingen & computerverhuur



Yes!

Ja, ik ben erg tevreden over dit nummer. Ik zal u vertellen waarom. Voor ik aan deze column begin, lees ik altijd even de overige kopij door. Niet in de laatste plaats om te kijken of ik er iets voor mijn eigen stukje uit kan vissen. Maar ik kijk ook altijd in hoeverre artikelen voor speKTrum samenhangen met onze missie. Ik vind namelijk dat alles wat wij doen, dus ook de manier waarop wij u informeren, uiteindelijk in het teken van die missie moet staan.

Kender Thijssen helpt middelgrote en grote organisaties beter te presteren. Dat doen we door het slimmer toepassen van informatie- en communicatietechnologie.

Zo luiden de eerste twee zinnen van onze missie. Dat slimmer toepassen van informatie- en communicatietechnologie zou je ook procesoptimalisatie kunnen noemen. En tussen de kopij voor dit nummer heb ik maar liefst drie artikelen aangetroffen die met procesoptimalisatie te maken hebben.

Het interview met onze nieuwe register operational auditor staat in het teken van interne procesoptimalisatie. In het verhaal 'De brug slaan tussen ICT en bedrijfsprocessen' gaan onze medewerkers René Kalf en Charles Janssen in op de rol die ICT bij procesoptimalisatie kan spelen. En in het artikel 'Wat komt er kijken bij de overstap naar IP-telefonie?' komt de 'methode Karrenwiel' aan bod, een praktisch hulpmiddel bij het optimaliseren van bedrijfsprocessen.

Uiteraard vindt u in dit nummer van speKTrum ook weer een interview met een ICT-kopstuk, Nils de Baar van Ericsson dit keer, evenals een nieuw avontuur van S&B-man.

Zo. Nu ik alle andere artikelen heb genoemd, kan ik u ook met goed fatsoen op de achterkant van speKTrum wijzen. Dat doe ik met enige trots. Want over tevredenheid over nummers gesproken... 74. (Yes!)

Harm Altena, algemeen directeur

Inhoud

4 Partner

Ericsson

7 Infrastructuur en business solutions

De brug slaan tussen ICT en bedrijfsprocessen

10 Uitgelicht

Operational auditor

12 S&B-man

Flexibel servicemanagement voor Wegener ICT/Kranten

14 Telecom

Wat komt er kijken bij de overstap naar IP-telefonie?

16 Kender Thijssen

Kender Thijssen stijgt met superstip in Computable 100

Gratis naar HP DutchWorld 2004



Ericsson

Ericsson is een van 's werelds grootste communicatiebedrijven. Het levert systemen, producten en diensten op het gebied van zowel mobiele als vaste communicatie, smal- en breedband, aan zowel telecom-operators als het bedrijfsleven. Ericsson doet dit in meer dan 140 landen. Algemeen directeur van Ericsson in Nederland is, sinds 1 juli jongstleden, Nils de Baar. *speKtrum* is een van de eerste bladen die de kersverse *captain of industry* in zijn nieuwe functie interviewt.

Van harte gefeliciteerd met de benoeming dus. En of hij maar meteen even wil vertellen wat hij op dit moment als de belangrijkste ontwikkeling in de markt ziet.

"Ik denk niet dat je kunt spreken van de belangrijkste ontwikkeling in de markt. Wel kan ik een aantal ontwikkelingen noemen die binnen onze branche en ons bedrijf actueel zijn. Daarvoor lijkt het me goed eerst te schetsen waar wij vandaan komen. Als bedrijf en als branche hebben we de afgelopen jaren een ontzettende neergang meegemaakt.

Focus op bedrijven

Op dezelfde puntsgewijze manier waarop hij de malaise in de telecom analyseerde, vertelt De Baar waarom hij de toekomst van de sector, of in elk geval die van Ericsson, een stuk rooskleuriger inziet. "Eén: de lancering van toepassingen voor mobiele data-uitwisseling op hoge snelheden met behulp van UMTS. Als leverancier van UMTS-netwerken vaart Ericsson hier wel bij. Twee: de inhaalslag op het gebied van investeringen in GSM-netwerken. Operators brengen de kwaliteit en

"Wij willen mensen letterlijk mobiliseren."

Op de eerste plaats door het uiteenspatten van de internetbubble. Op de tweede plaats door de enorme schulden waarmee mobiele operators, onze belangrijkste doelgroep, te kampen kregen na de aanschaf van UMTS-licenties. En op de derde plaats door de algehele economische omstandigheden. De combinatie van deze factoren heeft bij ons geleid tot een halvering van de omzet en een halvering van het personeelsbestand. Hiervan is Ericsson zich nu aan het herstellen. Wij signaleren, om op de vraag terug te komen, drie markttrends die daaraan ten grondslag liggen."

capaciteit van deze netwerken op dit moment in hoog tempo op orde. En drie, wat niet eens zozeer een trend is als wel een beslissing van de Ericsson-top: diversificatie. Uit het oogpunt van risicospreiding zullen wij ons sterker op diensten concentreren die niet direct gekoppeld zijn aan mobiele infrastructuur."

Met name dat laatste punt acht De Baar interessant voor lezers van *speKtrum* omdat het 'nieuwe' Ericsson zich door deze koerswijziging veel meer dan voorheen op bedrijven zal richten. Maar wat moeten de lezers zich voorstellen bij diensten die niet direct

gekoppeld zijn aan mobiele infrastructuur? "Een voorbeeld zijn de systeem-integratieprojecten op het gebied van mobiel werken, die we samen met partners als Kender Thijssen bij bedrijven uitvoeren. Maar ook onze deelname in Sony Ericsson, dat onder meer combinaties van PDA en mobiele telefoon levert, moet je in dit licht zien."

Managed services

Ook voorziet De Baar dat bedrijven ICT-diensten steeds vaker in de vorm van managed services zullen afnemen. "Voor bedrijven komt er steeds meer samen. Voice en data. Mobiel en vast. Het bedrijfsnetwerk en het publieke netwerk. Daardoor wordt ICT steeds ingewikkelder. In hoeverre kun je daar zelf verstand van blijven houden? En in hoeverre wil je die kennis zelf in huis hebben? Is het je core business een ICT-omgeving in stand te houden als je cateraar bent? Het inkopen van ICT in de vorm van managed services zorgt voor kostenbeheersing en kostenverlaging. En je hebt de garantie dat je over state-of-the-art ondersteuning blijft beschikken. Als je op Schiphol mobiel zit te werken en er functioneert iets niet zoals het zou moeten functioneren, dan wil je daar meteen iemand voor kunnen bellen. >>

Nils de Baar over het partnership met Kender Thijssen

De Baar plaatst de samenwerking met Kender Thijssen in het kader van wat bij Ericsson 'end-to-end-kennis' heet: "Wij hebben een indirect model, benaderen bedrijven altijd via partners. Organisaties als Kender Thijssen, die niet alleen verstand hebben van de C, maar ook van de I in ICT, worden steeds belangrijker voor ons. Klanten moeten erop kunnen vertrouwen dat de oplossingen die wij leveren altijd werken. Hoe complexer communicatie-oplossingen worden, hoe belangrijker dit wordt. De manier waarop Kender Thijssen onze producten en diensten inzet en onderhoudt, bepaalt mede hoe klanten onze producten en diensten beoordelen. Andersom worden de resultaten die Kender Thijssen voor klanten weet te behalen mede bepaald door de kwaliteit van onze producten en diensten. Wat dat betreft gaat de vergelijking met een huwelijk op: je moet elkaar kunnen vertrouwen. En ja, wij zijn gelukkig getrouwd."



ERICSSON



De brug slaan tussen ICT en bedrijfsprocessen

“In plaats van je te verliezen in ‘sexy’ hardware als PDA’s en laptops is het vaak veel nuttiger je te richten op ‘saaiere’ concepten als Enterprise Application Integration, workflow, portals en documentmanagement.” In dit artikel doen René Kalf en Charles Janssen het laatste.

Binnen heel wat bedrijven is er de afgelopen tijd stevig gesneden in de kosten. Nu alle leveranciers zijn uitgeknepen en de productie naar China is verplaatst, zijn de meeste organisaties wel zo’n beetje uitgezuigd. Wat nu? De enige manier waarop de meeste bedrijven nog kunnen besparen is, ons inziens, kritisch te kijken naar hun visie, missie, strategie, bedrijfsprocessen en ICT. In die volgorde. Laten we het nog wat scherper stellen. Veel bedrijven verspillen veel geld in het gebied tussen hun bedrijfsprocessen en hun ICT.

U zult het misschien niet van ons verwachten, maar wij vinden dat veel van de bedrijven die ICT als een kostenpost beschouwen (en dat zijn er nogal wat) daarin groot gelijk hebben. Pas als je een brug kunt slaan tussen je ICT en je bedrijfsprocessen, en deze optimaliseert aan de hand van je missie, ga je er namelijk winst uit halen.

Wildgroei

ICT kan pas voor je werken als je weet waartoe je als organisatie ‘op aarde bent’. Deze missie moet je zien door te vertalen naar de dagelijkse werkzaamheden. Dit, vaak de moeilijkste stap,

noemen we ook wel de strategie. Lukt het je deze strategie vervolgens door te vertalen naar bedrijfsprocessen, dan kom je op het punt waarop ICT daadwerkelijk een hulpmiddel voor de organisatie wordt. Werk je andersom, begin je bij de ICT, dan krijg je wildgroei. IT-leveranciers én -afnemers hebben zich in het verleden aan deze

onderweg informatie en applicaties kunnen ontsluiten via dat apparaatje. Zo niet... dan niet. In dat laatste geval zijn PDA’s, net als onnodige laptops, echte kostenverhogers. In plaats van je te verliezen in ‘sexy’ hardware als PDA’s en laptops is het bovendien vaak veel nuttiger je - op basis van je visie, missie, strategie en

In hoeverre denkt u bij het toekennen van PDA’s aan personen binnen uw organisatie aan de visie en missie van uw bedrijf?

bottom-up benadering schuldig gemaakt, en doen dat nog dagelijks, met onnodige investeringen als gevolg. Laten we dat vanaf nu anders gaan doen. Een voorbeeld. In hoeverre denkt u bij het toekennen van PDA’s aan personen binnen de organisatie aan de visie en missie van uw bedrijf? En aan de mate waarin die PDA’s zouden kunnen bijdragen aan het optimaliseren van uw bedrijfsprocessen?

Is de PDA-bezitter, met andere woorden, degene bij wie de workflow kan stokken omdat het proces niet verder kan zonder zijn of haar beslissing? Zo ja, dan moet hij of zij inderdaad

bedrijfsprocessen - te richten op ‘saaiere’ concepten als:

1. Enterprise Application Integration (ICT’s voor het integreren van informatiesystemen)
 2. Workflow
 3. Portals en documentmanagement
- In dit artikel behandelen we elk van deze concepten in vogelvlucht.

Enterprise Application Integration (EAI)

EAI is niets meer of minder dan het aan elkaar koppelen van losse informatiesystemen. Elke gebruiker heeft behoefte aan de juiste informatie op het >>

En dat niet alleen, je wilt de zekerheid hebben dat het direct verholpen kan worden.”

Technologische ontwikkelingen

“Ik denk dat een doorbraak in batterij-technologie erg welkom zou zijn. Dat je een batterij nooit meer hoeft op te laden tijdens de levensduur van een apparaat. En een doorbraak in ‘interoperability’ tussen allerlei systemen, producten, diensten.”

Dit antwoord tekende Computable een jaar geleden op uit de mond van De Baars voorganger Jef Keustermans (tegenwoordig president van de nieuwe Market Unit Northern Europe), op de vraag welke technologische ontwikkelingen de ICT volgens hem revolutionair

“Maatwerkapplicaties op een standaard manier kunnen ontsluiten. Daar hebben organisaties behoefte aan.”

vooruit zouden helpen. In hoeverre is er op deze fronten vooruitgang geboekt? De Baar: “De batterijtechnologie heeft zich opmerkelijk snel ontwikkeld. Mobiele datatoepassingen vergen veel meer capaciteit dan traditionele spraaktoepassingen. Een eerste generatie UMTS-toestel was daardoor na enige uren intensief gebruik al leeg. Dan praat je over zo’n anderhalf jaar geleden. De prestaties van de huidige generatie toestellen zijn vergelijkbaar met die van GSM-toestellen. Dit houdt in dat je ze tijdens je werkdag niet hoeft op te laden. Batterijen die je nooit meer zou hoeven opladen? Het

zou natuurlijk fantastisch zijn. Ook nooit meer een stopcontact in de buurt hoeven hebben. Het toppunt van mobiliteit. Maar de komende jaren zie ik het niet gebeuren.”

Ook op het gebied van interoperabiliteit is er volgens De Baar het nodige verbeterd: “De IT-sector werkt al gestandaardiseerd. En in de telecom-sector gebeurt het ook steeds meer. Daadwerkelijke convergentie tussen IT en telecom, die alleen maar kan plaatsvinden op basis van open standaarden, is daardoor binnen handbereik.”

De Baar benadrukt dat zijn pleidooi voor standaardisering geen pleidooi is tegen maatwerkapplicaties: “Maatwerk is geen probleem. Zolang de technologie eronder maar gebaseerd is op

standaarden. Anders wordt het te complex en boet je in aan flexibiliteit. Dan werkt maatwerk contraproductief. Maatwerkapplicaties op een standaard manier kunnen ontsluiten. Daar hebben organisaties behoefte aan.”

Mobiel werken

“Kender Thijssen helpt organisaties beter te presteren. Dat doen we door het slimmer toepassen van informatie- en communicatietechnologie”, citeert De Baar uit het vorige nummer van speKTrum. “Voeg je er het mobiliteitsaspect aan toe, dan zou dat de missie van Ericsson kunnen zijn. Wij willen

bedrijven helpen hun kosten te reduceren, hun efficiency te verhogen en de kwaliteit van hun dienstverlening te verbeteren door de mensen binnen die organisaties letterlijk te mobiliseren. De mogelijkheden zijn er al lang. Wat we nu merken is dat de behoefte aan mobiliteit begint te groeien. Natuurlijk heeft dat ook te maken met de technologie. Want met je GSM naast je laptop, dat was niet ideaal. Dat werd al wat beter met de komst van GPRS. En nu is er UMTS. Naarmate de mogelijkheden voor mobiele communicatie kwalitatief beter worden, wordt het steeds interessanter deze mogelijkheden aan te bieden aan je medewerkers.”

Om aan te tonen wat het ‘mobiliseren van werk’ een organisatie kan opleveren (en meteen zijn pleidooi voor maatwerkoplossingen gebaseerd op standaardtechnologie te illustreren) haalt De Baar twee praktijkvoorbeelden aan: “Bij Eneco is er in samenwerking met een operator net een pilotproject op het gebied van *workforce automation* afgesloten, waardoor monteurs nu op locatie tekeningen kunnen raadplegen. Zodra een klus geklaard is kunnen ze ook meteen mobiel rapporteren. Die hoeven tussendoor dus niet meer terug naar kantoor. Een tweede voorbeeld is een project in Den Haag. Daar kunnen stadswachten ongeregelde heden nu onmiddellijk, want mobiel registreren in hun centrale systeem. In het eerste geval leidt mobiel werken direct en aantoonbaar tot kostenverlaging. In het tweede geval tot de verbetering van de kwaliteit van dienstverlening.”

Over dit artikel

De tekst van dit artikel is afkomstig uit perspeKTief, een blad dat zich richt op decision makers die slimmer met informatie- en communicatietechnologie willen omgaan. Behoort u tot deze doelgroep en wilt u perspeKTief voortaan ontvangen? Bel (0318) 55 88 00 en vraag naar de afdeling infrastructuur en business solutions, of stuur een mailtje naar InfraenBS@kender-thijssen.nl.



Over de auteurs

De auteurs, René Kalf en Charles Janssen, werken beiden als adviseur bij het business team infrastructuur en business solutions van Kender Thijssen. Wilt u meer informatie, antwoorden op vragen of discussiëren over dit artikel? Stuur dan een mailtje: rene.kalf@kender-thijssen.nl charles.janssen@kender-thijssen.nl



tijdstip dat hij of zij haar werkzaamheden wil uitvoeren. EAI maakt het mogelijk de medewerker deze informatie aan te bieden via één portaal (portal) en te integreren in dat deel van het bedrijfsproces waar hij of zij zich mee bezighoudt (workflow).

Workflow

Elke stap in een bedrijfsproces vraagt om informatie, uit verschillende soorten programma's en bronnen, en leidt tot informatie, ook weer in allerlei verschillende vormen. Workflowtools maken het mogelijk om informatie uit verschillende bronnen te betrekken en ook weer in verschillende bronnen weg te schrijven. Die bronnen hoeven zich niet binnen je eigen bedrijf te bevinden. Neem Kender Thijssen. Het business team ICT-producten haalt lijsten met artikelcodes en productomschrijvingen als XML-document op bij bijvoorbeeld HP. Deze informatie wordt vervolgens gebruikt in offertes die gemaakt zijn in Word en Excel. Tot slot wordt er, ook weer op basis van die lijsten, direct digitaal besteld. Daarmee is workflow wat wij noemen de 'integrerende laag tussen allerlei

informatiebronnen op basis van de geoptimaliseerde bedrijfsprocessen'. Leuk, zult u denken, maar wat heb ik eraan? Welnu, het automatiseren van de workflow stelt je als organisatie enerzijds in de gelegenheid snel de vinger op pijnplekken te leggen. Het levert je de meetfactoren waarmee het management de organisatie op een Business Scorecard kan besturen.

Wil je een servicegerichte organisatie zijn, dan moet je kunnen waarborgen, meten en bewaken dat klachten binnen de gestelde termijn worden afgehandeld.

Anderzijds zorgt workflow voor de vertaling van je missie naar de bedrijfspraktijk. Het is eigenlijk de strategische omzetting van de missie naar de dagelijkse activiteiten van de medewerkers. Wil je bijvoorbeeld een servicegerichte organisatie zijn, dan moet je kunnen waarborgen, meten en bewaken dat klachten binnen de gestelde termijn worden afgehandeld. Veel van dit soort processen zijn van oudsher vastgelegd in ERP-systemen.

Die voldoen echter niet als er flexibiliteit nodig is. De huidige generatie workflowoplossingen daarentegen is juist bij uitstek geschikt voor het vastleggen van processen die aan verandering onderhevig zijn, of waarmee flexibel moet kunnen worden omgegaan. Die combineert de functionaliteit van ERP-systemen met de flexibiliteit van Office-software.

Portals/documentmanagement

Portals en documentmanagement noemen we in één adem omdat beide concepten kenniswerkers helpen om informatie te structureren. In veel organisaties is er een latente behoefte aan het beheren van kennis. Niet voor niets valt in de vertaling van missie naar strategie negen van de tien keer het woord kennismangement. Portals gebruiken we om medewerkers toegang te geven tot alle kennis en

bedrijfsprocessen die ze voor hun werk nodig hebben. Documentmanagement speelt een belangrijke rol bij het vastleggen en distribueren van kennis. Het heeft drie aspecten. Op de eerste plaats versiebeheer. Daarmee voorkom je dat er tien verschillende versies van een document rondzwerven waarvan je niet weet welke de laatste is. Op de tweede plaats verbetert het

de terugvindbaarheid van informatie. Doordat er meta-informatie wordt toegevoegd aan documenten kunnen collega's deze bijvoorbeeld op keyword zoeken en doorzoeken. En op de derde plaats stelt documentmanagement je in staat managementinformatie te genereren op basis van de al genoemde meta-informatie. Zo kun je op allerlei manieren lijstjes maken. Een voorbeeld: toon alle

offertes boven de tienduizend euro die al langer dan een week openstaan. Dit alles is op zich niet nieuw. Wat wel nieuw is, is dat het op standaard Office-documenten, zoals Worddocumenten, toe te passen is.

Conclusie

Met concepten als EAI, workflow, portals en documentmanagement kunt u een brug slaan tussen uw ICT en uw bedrijfsprocessen, en daarmee flinke besparingen realiseren. Alvorens die brug te slaan is het echter essentieel uw visie, missie, strategie en bedrijfsprocessen op orde te krijgen. Dit laatste hoeft helemaal niet lang te duren. Onze eigen praktijk leert dat organisaties er gemiddeld binnen zes weken uit zijn.

Termen om te onthouden

Enterprise Application Integration (EAI)

Aan elkaar koppelen van losse informatiesystemen.

Workflow

De functionaliteit van ERP-systemen combineren met de flexibiliteit van Office-software.

Portals

Gemakkelijk toegang tot benodigde kennis en bedrijfsprocessen.

Documentmanagement

Versiebeheer, documenten op keyword zoeken en doorzoeken en managementinformatie genereren.

Operational auditor

Interne procesoptimalisatie

Register operational auditor. Het is een relatief nieuw beroep. Bij Kender Thijssen loopt er sinds kort een rond:

Karoline Muijs. SpeKTrum interviewde haar. “Audits zijn een pro-actief, preventief instrument.”

Procesbeheersing staat volop in de schijnwerpers. Nationaal en internationaal. Denk aan de veelbesproken Sarbanes-Oxleywetgeving en, hier in Nederland, de code voor corporate governance van de commissie Tabaksblat.

“Hoewel die code niet verplicht is voor Kender Thijssen, onderschrijft de

beheersing van de bedrijfsvoering en de intern getroffen beheersingsmaatregelen.”

Aangezien audits gericht zijn op de toekomst, vormen ze primair een instrument van de directie en de business team managers. “Een preventief, pro-actief instrument”, zegt Muijs. “Want aan het oordeel over de

klanten kunt besteden, toch?

Kender Thijssen helpt klanten beter te presteren. Effectiever en efficiënter te werken. Dat kun je alleen maar doen als je zelf ook effectief en efficiënt werkt”, concludeert ze. “Wij kijken kritisch naar de bedrijfsprocessen van onze klanten. Hoe geloofwaardig zouden we daarin zijn als we niet kritisch naar onze eigen bedrijfsprocessen zouden kijken?”

“Hoewel de code Tabaksblat niet verplicht is voor Kender Thijssen, onderschrijft de directie de mening van de commissie.”

directie de mening van de commissie Tabaksblat dat een adequaat risico-beheersingssysteem van essentieel belang is voor een goede bedrijfsvoering”, aldus Muijs.

Als operational auditor houdt ze zich bezig met zowel besturing als beheersing: “Besturing is het richting geven aan de organisatie. Beheersing het op koers houden van de organisatie. Wil je de bedrijfsprocessen verbeteren, dan moet je beide aspecten optimaliseren en professionaliseren. Hieraan lever ik een bijdrage door het houden van operational audits.”

kwaliteit is altijd een advies gekoppeld. Aanbevelingen om tot een beter beheersbare en transparante bedrijfsvoering te komen.”

Relevant voor klanten

Een beter beheersbare en transparante interne bedrijfsvoering is natuurlijk een goede zaak voor Kender Thijssen zelf, maar volgens Muijs is dit ook relevant voor klanten.

“Hoe geloofwaardig zouden we zijn als we niet kritisch naar onze eigen bedrijfsprocessen zouden kijken?”

Optimale procesbeheersing

Om tot een optimale procesbeheersing te komen licht Muijs alle afdelingen en business teams van Kender Thijssen door op zaken als onnodig tijdverlies, onduidelijkheden over wie wat moet doen en te lange vergaderingen. “Een operational audit,” licht ze toe, “is de periodieke en systematische doorlichting van een proces. Doel van zo’n audit is een onafhankelijk oordeel te geven over de kwaliteit van de

“Klanten van Kender Thijssen zijn er direct bij gebaat dat wij onze bedrijfsprocessen onder controle hebben. Op de eerste plaats is de kwaliteit van onze dienstverlening in belangrijke mate afhankelijk van de kwaliteit van onze processen. Op de tweede plaats profiteren ook onze klanten ervan dat wij efficiënt werken. De tijd die het kost om drie keer dezelfde gegevens in te voeren, is tijd die je beter aan je



Flexibel servicemanagement voor Wegener ICT/Kranten

Het business team service en beheer van Kender Thijsen maakt altijd heldere afspraken over het gewenste dienstverleningsniveau. Legt die afspraken duidelijk vast. En - ook niet onbelangrijk - komt ze na. Klanten vinden dat erg prettig. Tenminste... meestal. Want in de praktijk heeft een organisatie ook wel eens behoefte aan meer service en beheer dan aanvankelijk was afgesproken. Of juist minder. In die gevallen doet Kender Thijsen niet moeilijk.

Omdat S&B-man nu eenmaal in alles lijkt op het gelijknamige business team, is de superheld zo betrouwbaar als een blok beton, maar tegelijkertijd zou flexibel als een elastiekje. Daar kan Wegener ICT/Kranten, waar S&B-man zijn derde avontuur beleefde, inmiddels over meepraten. Zie het stripverhaal...

Eén concern, 52 locaties

Koninklijke Wegener N.V. is de grootste uitgever van regionale dagbladen en huis-aan-huiskranten in Nederland. Dagelijks bezorgt Wegener 1,2 miljoen dagbladen bij haar lezers in een groot deel van Nederland. Wekelijks produceert Wegener ruim 7 miljoen nieuwsbladen en huis-aan-huiskranten. De verschillende uitgeverijen van Wegener betrekken hun ICT-diensten bij Wegener ICT/Kranten (Wegener ICT/K), ook onderdeel van het media-concern. Dat wil echter niet zeggen dat de 200 mensen die daar werken alles

zelf doen. Zo besloot Wegener ICT/K het onderhoud van de systemen op alle 52 locaties uit te besteden.

Efficiënter werken door flexibele service

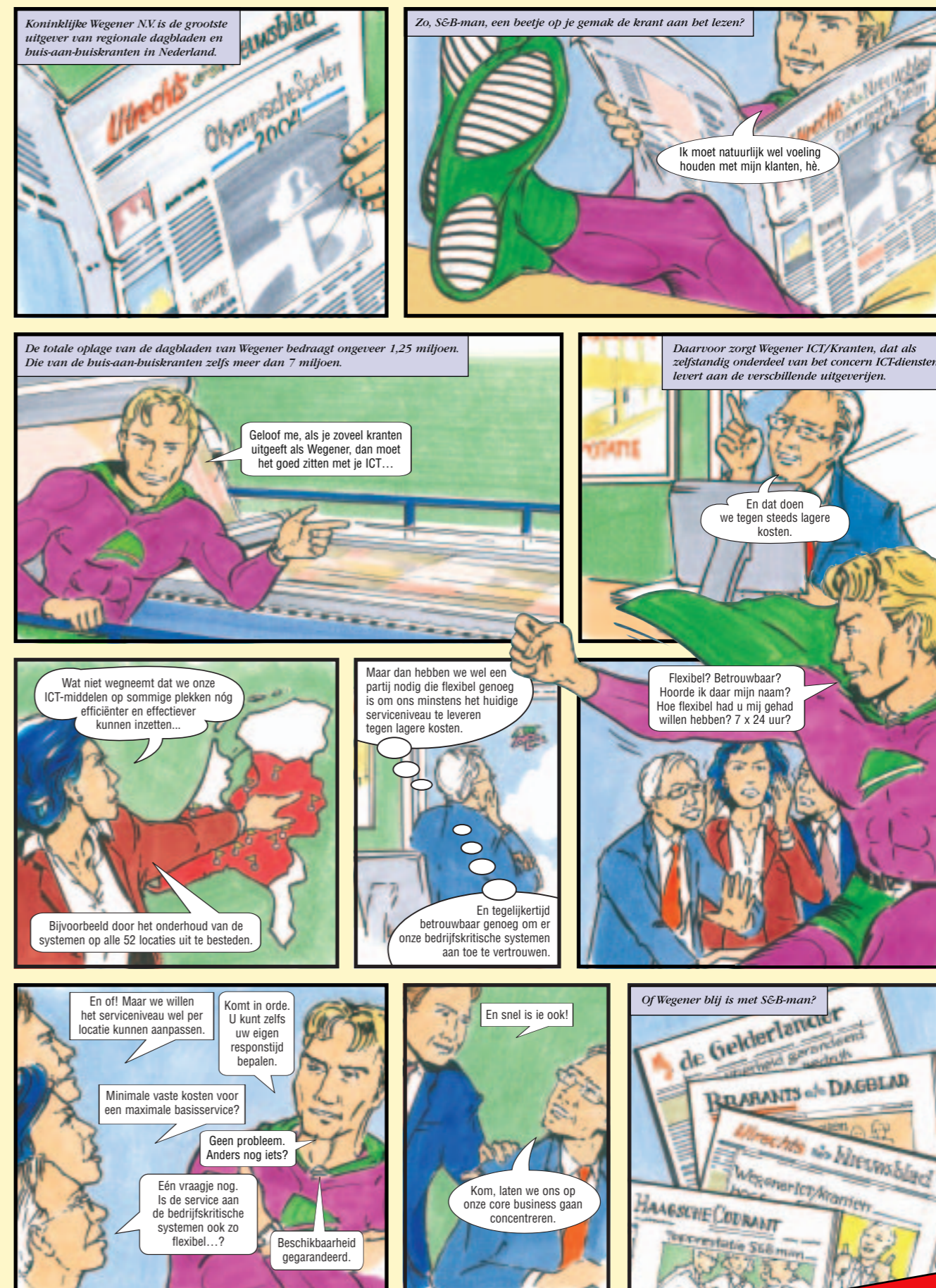
Doel van deze stap was de efficiency en effectiviteit van de ICT-middelen te verhogen. Minstens zo belangrijk was echter dat de betrouwbaarheid van de systemen gewaarborgd kon worden. Voor tal van bedrijfskritische processen - de verwerking van advertentie-materiaal en redactionele inhoud, maar bijvoorbeeld ook de distributie - zijn kranten tegenwoordig in hoge mate afhankelijk van hun ICT-systemen. Daarom vroeg Wegener enkele gerenommeerde ICT-bedrijven, waaronder Kender Thijsen, een voorstel te doen. Uiteindelijk kwam het servicevoorstel van Kender Thijsen als beste uit de bus. Flexibiliteit gaf de doorslag. Wegener ICT/K heeft haar service-activiteiten inmiddels conform dit voorstel bij Kender Thijsen ondergebracht. Uitgangspunt is een standaard servicepakket tegen een vast, laag

basistarief, waarmee overigens al een hoger serviceniveau wordt gehaald dan voorheen. Vervolgens kan elke locatie dit serviceniveau op elk gewenst moment tegen variabele kosten 'opschalen'. Zo kan bijvoorbeeld het servicewindow met één telefoontje worden uitgebreid tot 7 x 24 uur. Ook kan elke locatie zijn eigen responstijd bepalen en desgewenst veranderen.

Beschikbaarheid gegarandeerd

"De manier waarop Kender Thijsen de hardwareservices uitvoert en in rekening brengt, sluit helemaal aan bij onze wensen met betrekking tot flexibiliteit en kostenbeheersing", zegt André Schonewille, manager exploitatie en beheer bij Wegener ICT/K. "Maar het belangrijkste is dat de beschikbaarheid van onze bedrijfskritische systemen gegarandeerd is", voegt directeur inkoop Han Daals daaraan toe. "Want als wij zelf en onze adverteerders over één ding niet wakker willen liggen, dan is het over de vraag of onze bladen wel allemaal op tijd bij onze lezers op de mat liggen."

Meer weten over de service- en beheerdiensten van Kender Thijsen? Kijk op www.kender-thijssen.nl/service.



Wat komt er kijken bij de overstap naar IP-telefonie?

De overstap naar IP-telefonie is meer dan een kwestie van techniek. Het zogenaamde Karrenwielmodel is een praktisch hulpmiddel bij de zoektocht naar de juiste balans tussen techniek, mens en organisatie.

Het komt helaas nogal eens voor: een prachtige ICT-oplossing die na implementatie slecht of zelfs helemaal niet blijkt te werken. De oorzaak van dit soort problemen schuilt meestal voor een deel in de manier waarop de organisatie in elkaar steekt. Maar ook de mensen die met de oplossing moeten werken, spelen vaak een belangrijke rol. Beide factoren bepalen uiteindelijk het

De gebruiker bepaalt

De gebruikers bepalen het succes van de geïmplementeerde oplossing. Dus zal juist aan hen ook aandacht moeten worden besteed. Het via trainingen vergaren van de vereiste kennis en vaardigheden hoort deel uit te maken van de implementatie. Dat u daarmee meteen draagvlak creëert, is natuurlijk mooi meegenomen.

foontoestel. Veel medewerkers hebben moeite het systeem op de juiste manier te gebruiken.

Balans door integrale benadering - het Karrenwiel

De eerder beschreven problematiek geldt overigens ook voor een VoIP-integratie. Ook deze oplossing staat niet op zichzelf, maar is onderdeel van allerlei andere ICT-oplossingen. Deze ICT-oplossingen, ook wel aangeduid als Technische Infrastructuur (TI), maken op hun beurt ook weer deel uit van een groter geheel, de Systeem Architectuur (SA). Ze hebben als zodanig eveneens een relatie met de Administratieve Organisatie (AO). En de laatste prominente rol is weggelegd voor de gebruikers die met de ICT-oplossingen hun informatie- en communicatiebehoeften invullen. Zij vormen de Sociale Organisatie (SO). De vier genoemde aspecten zijn als kwadranten in een karrenwiel. Door aan al deze aspecten in voldoende mate aandacht te geven, kunnen we de kar sturen naar het gewenste rendement.

“Door alle vier de kwadranten in het karrenwiel voldoende aandacht te geven, sturen we de kar naar het gewenste rendement.”

verschil tussen mislukking of succes. En tussen Return On Investment of geldverspilling. Een beetje meer aandacht voor de organisatie en de menselijke factor is dus op zijn plaats. Wanneer u erover denkt uw telefonie-installatie te vervangen door IP-telefonie, heeft u er belang bij dat er niet alleen aandacht wordt geschonken aan de technische mogelijkheden, maar ook aan de sociale context waarin de oplossing moet worden gebruikt, de inrichting van uw administratieve organisatie en de ICT-systeemarchitectuur die al in uw organisatie draait.

De verdrinkingstechniek

Medewerkers van firma X zijn al jaren gewend aan gewone telefoontoestellen. Maar vorige maand zijn er plotseling nieuwe toestellen aangesloten op het netwerk. Nu moeten de medewerkers inloggen op de telefooncentrale. De nieuwe IP-toestellen hebben ook een beeldscherm waarop applicaties 'draaien'. Wat het extra lastig maakt, is het feit dat het gaat om de zogenaamde IP Softphone: de ultieme integratie van een Personal Computer met een tele-

Geen doel maar middel

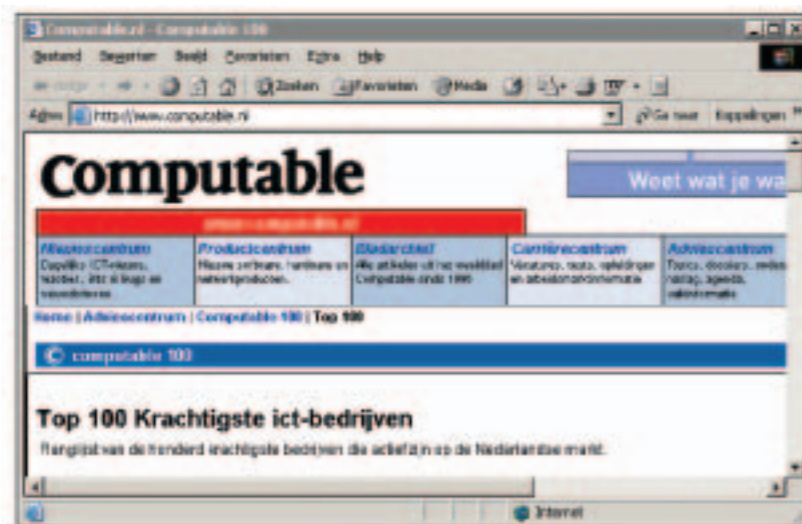
ICT-oplossingen als IP-telefonie zijn geen doel op zichzelf, maar een middel voor het ondersteunen van organisatieprocessen. Ze hebben een relatie met de Administratieve Organisatie (AO), met regels en procedures en logistieke bedrijfsvoering. Ook externe factoren als wet- en regelgeving en markt-omstandigheden spelen hierin een rol. Maar minstens zo belangrijk is de mens die het allemaal moet uitvoeren.

Spraakpakketjes en QoS

Bij IP-telefonie wordt spraak ingepakt in IP-pakketjes. Deze worden samen met gegevens uit andere toepassingen getransporteerd over dezelfde netwerkinfrastructuur. Er moet dan wel een mechanisme zijn dat spraakpakketjes voorrang geeft boven datapakketjes. Datapakketjes zijn minder kritisch wat betreft het tijdstip waarop ze worden afgeleverd op het bestemmings-adres. Dit mechanisme van prioritering, de Quality-of-Service (QoS), moet worden gezocht in de actieve netwerkcomponenten, zoals routers. Kortom, componenten in de Technische Infrastructuur hebben een directe relatie met de Systeem Architectuur.



Kender Thijssen stijgt met superstip in Computable 100



In de Computable 100 is Kender Thijssen gestegen van de 92^e naar de 74^e plaats. De Computable 100 is de ranglijst van de krachtigste ICT-bedrijven op de Nederlandse markt, die jaarlijks wordt opgesteld door het gelijknamige vakblad. Kijk voor de volledige ranglijst in de Computable van 8 oktober of op www.computable.nl.

Gratis naar HP DutchWorld 2004 met Kender Thijssen

Op 11, 12 en 13 oktober a.s. vindt HP DutchWorld 2004 plaats. De grootste conferentie die HP en Interex Netherlands (de gebruikersvereniging van HP) ooit in Nederland hebben georganiseerd.



In het Nieuwegeins Business Center wordt u als bezoeker meegenomen op een avontuurlijke reis, de 'Change Challenge'. HP heeft hiervoor tal van internationale topsprekers (CEO's en CIO's) aan boord gehaald. Verder is er veel aandacht voor cases en projecten bij bedrijven als Philips Semiconductors, Vendex KBB, ANWB en Akzo Nobel. Maar ook op technisch gebied is het ruim goed gevuld: sessies over NonStop computing, OpenVMS, HP-UX, Linux/OpenSource, storage-oplossingen: alle

producten en diensten van HP komen aan bod. Bovendien kunt u op de beursvloer kennismaken met oplossingen van bijvoorbeeld Oracle, Citrix, Microsoft, Cisco en Intel. Ook ontmoeten we u natuurlijk graag in onze eigen stand, A32.

Geïnteresseerd? Schrijf u dan vandaag nog in op www.hp-dutchworld.nl. Vergeet niet daarbij de unieke inschrijfcodes van Kender Thijssen te gebruiken: KEN04HP. Die geeft u namelijk gratis toegang.

Colofon

speKtrum is een uitgave van Kender Thijssen en verschijnt zes keer per jaar in een oplage van 4.000 stuks.

Redactie

Kender Thijssen, Reclamebureau D&M Cuijk

Concept, vormgeving en productie

Reclamebureau D&M Cuijk

Redactie-adres

Kender Thijssen
T.a.v. Katja Thannhauser
Postbus 721
3900 AS Veenendaal
Telefoon (0318) 55 88 00
Fax (0318) 55 89 92
katja.thannhauser@kender-thijssen.nl

