

# HÉT ONDER- NEMERS BELANG

VAN  
LIMBURG-ZUID

## Van IT op locatie naar IT op afstand

Slim telecombeleid betekent  
vrijwel altijd besparen

Software is cruciaal voor  
het succes van topsectoren

EDITIE  
**05**  
2013



## GELEIDELIJK MAAR ONHERROEPELIJK GAAN WE WERKEN IN DE CLOUD

# Van IT op locatie naar IT op afstand

Bedrijven die gaan werken in de cloud kunnen aanzienlijk besparen op hardware en IT-ondersteuning. Maar volgens de specialisten zijn dat nog slechts de directe voordelen. De overgang betekent ook dat de IT-afdeling meer focus kan hebben op informatiemanagement en zo de brug slaat tussen de organisatie en ICT. Toch bestaan er binnen de zakelijke wereld veel aarzelingen, vooral ingegeven door zorgen over de veiligheid. Terecht? "Telefoon is de oudste vorm van Cloud. Toen de eerste centrales werden geïnstalleerd werd er ook al meegelisterd, door de telefonistes die de verbindingen maakten."



De locatie van samenkomst voor het rondetafelgesprek was weer symbolisch voor het thema. Het Kruisherhotel in Maastricht was voorheen een kerk. Veel elementen van de oude bestemming zijn nog herkenbaar, van de kruiswegstaties tot het grondplan. Zo is het in zekere zin ook met de cloud. "De cloud is niets nieuws en in veel opzichten al gemeengoed", stelt Patrick de Vocht, directeur van Detron ICT & Telecom in Heerlen. "We gaan er geleidelijk naar over. Allerlei toepassingen, zoals Dropbox of mobiel internet, komen sluipenderwijs in ons leven", vult Edward Goessens, directeur van The Computer Company bv in Maastricht, hem aan. "Bedrijven moeten zich eerder vroeger dan later gaan afvragen in hoeverre ze hun werkwijze op de mogelijkheden van de cloud willen instellen. Daarbij zie je dat er meer tijd nodig is naarmate de organisatie groter is. Een kleine firma neemt die beslissing veel sneller en makkelijker dan een instelling met duizenden medewerkers."

## BRANDJES BLUSSEN

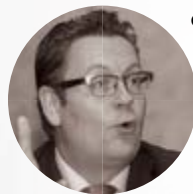
Maar de techniek evolueert te snel en te ingrijpend om de veranderingen te kunnen negeren. Data worden buiten de deur opgeslagen in datacentra die over zo'n enorme capaciteit beschikken dat die nooit volledig kan worden

opgebruikt. Ook IT-diensten zullen steeds meer van op afstand worden geleverd. Volgens Hub Martinussen, commercieel directeur van Innervate in Maastricht, gaat daardoor ook de rol van de IT-afdeling onherroepelijk wijzigen: "We komen van IT op locatie en we gaan naar IT op afstand. Die verandering gaat stap voor stap, de komende jaren in de vorm van een hybride oplossing, dus zowel cloud als eigen IT, maar over een jaar of tien komt alle IT uit de cloud. Dan zal de organisatie IT-afdeling minder met de techniek bezig zijn maar zich verder gaan toeleggen op het analyseren en sturen van informatie, integratie en regievoering over het IT-landschap. Een cloud-strategie vraagt dus naast de technische keuzes aandacht voor de inrichting en het functioneren van de ICT-organisatie. Die omslag zal natuurlijk niet zonder slag of stoot gaan."

## GOED BEWAAKT EN ERG BEDREIGD

Het ligt voor de hand aan te nemen dat een grote organisatie de investeringen die het in eigen servers en mainframes heeft gedaan eerst wil terugverdienen, maar volgens de deelnemers hebben de aarzelingen weinig met financiën te maken en alles met een mindset. "Neem energie en water",

verduidelijkt Jo Verstappen, commercieel directeur van Openline in Maastricht. "Veertig jaar geleden was het heel normaal dat elke fabriek zijn eigen energiecentrale en pomp had, nu is dat uitzonderlijk en ingegeven door het streven naar duurzaamheid. We vertrouwen op 'een' vorm van cloud als het onze energie- en watervoorziening betreft, maar niet op 'de' cloud als het op onze gegevens aankomt." Is die angst terecht? In zekere zin wel, vindt Jo Verstappen. "Ik heb onlangs een lezing mogen bijwonen waarin werd duidelijk gemaakt hoeveel sabotage er dagelijks op het internet verijdeld wordt en dat is indrukwekkend. Veiligheidsdiensten hebben bijvoorbeeld zelfs een virtuele waterkrachtcentrale gebouwd, alleen maar als lokmiddel om te zien wie die vanop afstand wil overnemen en buiten werking stellen. We worden goed bewaakt en toch ook erg bedreigd. Een heel ander risico is het faillissement van bedrijven als Google en Apple. Die zijn zo groot en succesvol dat dit onvoorstelbaar lijkt en toch: wie had vijf jaar terug kunnen denken dat miljardenbedrijven als Nokia en Blackberry op de rand van de afgrond kunnen balanceren? Wie had ooit kunnen denken dat Yahoo zo'n onbeduidende speler zou worden? Op de dag dat Google niets meer verdient aan databeheer gaat daar de stekker eruit."



**NOËL LUIJTEN**

Directeur van Kreuze Telecom in Maastricht



**JEAN PIERRE WOLFS**

Directeur van Telecom Care Limburg in Hulsberg



**SVEN VAN DEN BOOGAARD**

Van Flexprof in Maastricht



**HUB MARTINUSSEN**

Commercieel directeur van Innervate in Maastricht





**ZOGENAAMD GRATIS**

Patrick de Vocht vindt het businessmodel van Google en consorten overigens slim: “Ze bieden een bepaalde opslagcapaciteit gratis aan en zo gaan miljoenen consumenten en kleine ondernemers over tot het gebruik van hun diensten. Kom je eenmaal boven die limiet, dan ga je betalen, en nog niet veel: centen voor megabytes. Maar door die stap zo laagdrempelig te maken wordt betalen ook geen punt. En gratis is er natuurlijk niets. Wie niets hoeft te betalen moet advertenties accepteren die zijn gekozen op de inhoud van zijn dataverkeer. Vooral de consument denkt nauwelijks na over de implicaties hiervan voor zijn privacy en veiligheid. Misschien moet je dat ook maar niet doen. Wie zijn oude smartphone voor een goed doel wegschenkt, zodat die naar Afrika wordt verscheept zou weleens kunnen merken dat kwaadwillenden daar alle informatie uithalen die er maar uit te halen valt, inclusief de code van zijn pinpas.”



**BUSINESS MISSEN**

De vraag is echter of de consument en de ondernemer wel de keuze hebben mee te gaan in de cloud-evolutie. Patrick de Vocht refereert aan het voorbeeld van een man die vrijwillig een jaar lang leefde zonder internet en mobiele telefoon: “Het resultaat was dat hij zich steeds meer geïsoleerd voelde, want het sociale leven speelt zich in toenemende mate rond het internet af.” Dat is ook wat de ondernemer of manager zou overkomen, meent Sven van den Boogaard, van Flexprof in Maastricht: “Je zou vrij veel business missen, omdat je

moeilijk vindbaar wordt. En dat terwijl ICT zoveel gemak kan brengen. De papieren agenda is bijvoorbeeld aan het verdwijnen. Ze wordt geïntegreerd in de telefoon en voorzien van intelligentie. Als mijn agenda ‘weet’ waar en wanneer ik een afspraak heb kan hij mijn auto waarschuwen, zodat die in de winter enkele minuten voor ik vertrek wordt voorverwarmd en hij mijn telefoon kan synchroniseren voor de route. Die laatste kan zichzelf weer in de voicemailstand zetten, zodra ik ben aangekomen. Willen en kunnen we dat soort comfort missen?”

*‘De papieren agenda is aan het verdwijnen’*

**DE CONSUMENTENMARKT STUURT**

Noël Luijten, directeur van Kreuze Telecom in Maastricht, ziet hier een generatiebreuk: “De kinderen van nu groeien op met internetapplicaties en beschouwen alle nieuwe introducties als vanzelfsprekendheden. Dat is echt een levensgroot verschil met de generaties boven hen.”



Jo Verstappen vult aan dat jongeren zeer flexibel willen werken “Liefst in een combinatie van loondienst met één dag in de week een eigen bedrijfje, al dan niet tijdelijk.” Edward Goessens voegt daaraan toe dat jongeren thuis vaak over modernere apparatuur beschikken dan hun vaders op het bedrijf. “En dat is nog zo’n verschil met vroeger: de consumentenmarkt loopt voor op de zakelijke. Wat daar aanslaat is bepalend voor wat bedrijven gaan aanschaffen voor hun werknemers, niet langer andersom. We zijn daardoor als sector veel meer gaan denken vanuit de gebruiker in plaats van uit de apparatuur. Die evolutie is nog niet over haar hoogtepunt heen.” Jo Verstappen besluit met de opmerking dat het dan ook geen toeval is dat de afdeling business van aanbieders als Google en Apple stukken kleiner is dan de consumentenafdeling, “want bij die laatste zit het grote geld.”

**BIG DATA IN HAPKLARE BROKKEN**

Voor de Googles en Facebooks van deze wereld is de ware handel de enorme stroom data die wordt gegenereerd door de honderden miljoenen die dagelijks van hun diensten gebruik maken. “Het duurt niet lang meer of je krijgt met je Facebook-account toegang tot tal van andere applicaties”, aldus Hub Martinussen. “Met andere woorden, het feit dat Facebook kan aantonen dat jij bent wie je bent levert dat bedrijf geld op. Identiteitsgegevens worden, net als andere data, steeds meer waard.” Dat ‘Big Data’ een fenomeen van onschatbare waarde vormt voor de marketingafdelingen van multinationals is duidelijk, maar wordt



het dat ook voor het mkb, of kunnen kleinere bedrijven niets anders doen dan onvrijwillige data leveren? “Het heeft zeker ook waarde voor het midden- en kleinbedrijf”, antwoordt Hub Martinussen. “Nu al is er software beschikbaar om het dataverkeer van bijvoorbeeld social media te filteren op de naam van jouw bedrijf, zodat je weet wat er over je producten of diensten gezegd wordt. Voor een zelfstandige winkel is die even bruikbaar als voor een middelgrote fabriek. Maar om er optimaal profijt uit te halen heb je waarschijnlijk de hulp van een gespecialiseerd bureau nodig. Dat vertaalt een ondoordringbare brij van informatie in heldere rapportages en conclusies.”

### VOICE OVER IP

IT is nog niet hetzelfde als ICT. Toch is de communicatie waarvan telefonie een groot deel voor zijn rekening neemt in dezelfde richting aan het evolueren als de automatisering. Spraak en data schuiven steeds meer in elkaar. Een kleine tien jaar terug was Voice Over IP nog een interessante nieuwigheid, nu lijkt het al de standaard geworden, zoals Whatsap in snel tempo sms aan het verdringen is voor tekstboodschappen. “Aanvankelijk was de kracht van de internetverbinding daarbij de zwakste schakel”, zegt Jean Pierre Wolfs, directeur van Telecom Care Limburg in Hulsberg, “maar die technische problemen behoren inmiddels definitief tot het verleden. VOIP kan zich in kwaliteit meten met vaste en mobiele telefonie en hoewel de besparingen die in eerste instantie werden voorgespiegeld misschien niet zo fors uitpakten als verwacht, zijn ze voor elk bedrijf dat er op over gaat nog altijd indrukwekkend.”

### DE IT EN DE C MET ELKAAR VERBONDEN

Kunnen bedrijven het zich veroorloven een fenomeen als VOIP te negeren?

Patrick de Vocht ziet nog heel wat ouderwetse telefooncentrales staan, vindt dat mobiele gesprekken nog te vaak uitvallen, doordat er te weinig masten zijn geïnstalleerd en wijst erop dat het vaste telefonienetwerk van onschatbare waarde is en blijft, “vanwege dat laatste stukje draad dat huizen verbindt met het wereldwijde communicatienetwerk.” Maar Noël Luijten ziet een andere plek waar de IT en de C onlosmakelijk met elkaar verbonden worden, namelijk de werkvloer. “Een aanbieder die zich op het mkb richt kan



## ‘Over tien jaar halen we ICT uit de muur, alsof het stroom is’

moeilijk alle expertise in huis halen. Je zult je moeten specialiseren. Telefonie en IT groeien echter zo sterk naar elkaar toe dat je er niet aan ontkomt partners te zoeken en met elkaar samen te werken.” Edward Goessens voegt daar aan toe dat ook binnen grote organisaties telefonie en systeembeheer steeds minder gescheiden werelden worden. “Vroeger zat telefonie bij facilitair beheer maar nu zie je het steeds meer worden samengevoegd met IT. Of dat daadwerkelijk gebeurt of niet is minder belangrijk dan dat de medewerkers elkaars taal spreken en kunnen samenwerken.”



### ICT UIT DE MUUR

ICT'ers zijn geen profeten. Toch wordt het pad dat de technologische evolutie bewandelt zo helder verlicht dat de conclusie die Hub Martinussen trekt onbetwistbaar lijkt: “Over tien jaar halen we ICT uit de muur, alsof het stroom is.” Enkel het tempo waarin die verandering zich zal voltrekken geeft aanleiding tot discussie. “Het zal nog lang duren eer de laatste mainframes uit de kelders verdwijnen, want zelfs nu staan er nog in productie”, voorspelt Jo Verstappen. De IT'er zelf zal zich met informatie bezighouden en niet langer met technische installaties en de ondernemer en manager zullen hun beslissingen op steeds gedetailleerder en actueler (markt)informatie kunnen baseren. Alleen de angst voor de implicaties, met name die op het gebied van veiligheid, kunnen een rem vormen op de definitieve overstap naar de cloud (de gedeeltelijke hebben we zonder het te beseffen allang gemaakt). Maar een afnemende privacy is nu eenmaal de keerzijde van een zeer voordelige transparantie. “Als ik een nierziekte zou hebben en ik kom vanwege een ongeval in Groningen in een ziekenhuis terecht, ben ik maar wat blij dat de artsen daar online mijn dossier kunnen raadplegen”, geeft Edward Goessens als voorbeeld. En Jo Verstappen wijst, ter relativering, op het grootste gevaar dat onze bedrijfsgegevens bedreigt: “Terroristen zouden via een cyberaanval de besturing van onze dijken en sluizen kunnen overnemen en die tijdens een storm openzetten. De datacentra liggen 6 meter onder NAP. Alles zou onderstromen. Dan hebben enkel wij in Limburg geluk, want onze datacentra liggen boven NAP.” De boodschap is duidelijk: over sommige risico's moet je simpelweg niet nadenken, anders kom je morgen de deur en overmorgen je bed niet meer uit. <<



# Slim telecombeleid betekent vrijwel altijd besparen

Volgens Jean-Pierre Wolfs kunnen acht van de tien ondernemers besparen op hun telefoonkosten. De juiste balans tussen wat nodig en wat mogelijk is, dat is volgens hem het adagium van slim telecombeleid.



Wolfs heeft jarenlang ervaring opgedaan bij grote telecombedrijven. In 2004 besluit hij de stap naar zelfstandig ondernemerschap te wagen. Aanvankelijk opereert hij onder de naam Wolfs Mobile Mind. Begin 2013 verandert hij zijn bedrijfsnaam in Telecom Care Limburg. "De nieuwe naam dekt de lading beter", zegt hij hierover. "Telecom Care Limburg is een adviseur inzake vaste en mobiele telefonie. Wij analyseren vrijblijvend de bestaande situatie, inventariseren vervolgens de telecomwensen en komen tot slot met diverse concepten. Bovendien lossen wij alle problemen op, zoeken antwoorden op alle vragen omtrent storingen, abonnementen en facturen. Maar ook bij reparaties, naamwijzigingen en verhuizingen regelen wij alles tot in de puntjes. Aangezien wij volledig onafhankelijk opereren en samenwerken met diverse telecomaanbieders, kunnen wij objectief maatwerk bieden waardoor vrijwel altijd besparing op de kosten mogelijk is."

Tot de klanten van Telecom Care Limburg behoren zowel Limburgse grote en kleine mkb'ers als eenpitters in heel Limburg. "Ook kleine bedrijven met een vaste telefoon en twee mobiele aansluitingen kunnen vaak al besparen. Direct of indirect. De moderne smartphone is immers meer dan telefoon alleen. Slim gebruik kan vergaande impact hebben op de bedrijfsvoering. Monteurs in de buitendienst kunnen bijvoorbeeld het aantal werkuren per klant direct doorsturen naar kantoor inclusief de gebruikte materialen. De papierstroom vermindert en hiermee ook de administratieve rompslomp. Maar dan moet je wel weten welke smartphone en welk abonnement voldoen en welke provider de beste voorwaarden biedt tegen de scherpst mogelijke prijs. Vervolgens moet je tussentijds rekeningen controleren, reparaties en leentoeinstellen regelen, maar ook het telecomgebruik evalueren en aanpassen. Immers, tijden veranderen evenals wensen en mogelijkheden. Zo ook de markt- en de bedrijfsomstandigheden. Voortdurend meebewegen is een must. Dat kost tijd en die heeft een ondernemer niet. Hij wil zich focussen op zijn core business en dat is het ondernemen."

Telecom Care Limburg is een kleine onderneming waar persoonlijk contact en korte lijnen hoog in

## QUICK SCAN

### HÉT PROBLEEM VAN DE MARKT

» De ontwikkelingen in de telecommarkt gaan razendsnel. De mobiele telefoon is dit jaar 40 jaar oud en heeft zich inmiddels ontwikkeld tot een uiterst slim apparaatje waarmee je niet alleen via spraak kunt communiceren, maar ook via mail, sms en social media. De mobiele structuur is anno 2013 dan ook een onontbeerlijk onderdeel van de bedrijfsvoering. De telecommarkt speelt daarop handig in met een bos aan providers, abonnementen en mobiele telefoons. Alleen al mobiel kun je rond de 700 verschillende abonnementen afsluiten, waarvan een groot deel zakelijk. Ga er maar aan staan.

### ONZE VISIE

» Zeg wat je doet, maar vooral... doe wat je zegt.

### UW OPLOSSING

» Ik raad iedere ondernemer aan kritisch te kijken naar zijn telecombeleid. Er valt vaak te besparen. Alles draait om de juiste balans tussen wensen, mogelijkheden en kosten. Alleen een specialist kan hem helpen de beste prijs-kwaliteitverhouding te vinden.

het vaandel staan. "We zijn groot in kleinschaligheid en dat willen we zo houden. Om kwaliteit, kennis en kunde en een goede prijs te garanderen zijn we aangesloten bij een landelijk dekkend netwerk van bijna 150 zelfstandige telecomdealers. Samen staan we sterk, kunnen we een vuist maken om kortingen te bedingen en kunnen we ook klanten met meerdere vestigingen verspreid over heel Nederland op hun wenken bedienen." <<

### TELECOM CARE LIMBURG

Burg. Kengenstraat 4 | 6336 BJ Hulsberg  
Telefoon 045 - 405 94 90  
E-mail [jp.wolfs@telecomcare limburg.nl](mailto:jp.wolfs@telecomcare limburg.nl)  
[www.telecomcarelimburg.nl](http://www.telecomcarelimburg.nl)

*Telecom Care Limburg is select partner van Telfort Zakelijk*

