

tbm

Het grootste IT- en telecomplatform  
van de Benelux

kpn  
Partner Network  
Het netwerk  
van Nederland

# KPN Partner Network

verhoogt met vernieuwd OneBase efficiency van de partner

Vier VoIP aanbieders over de opkomst van UCaaS

Fivespark; nieuwe vonk in de IT-sector

Met de komst van 5G betere indoordekking?

# Klaar voor de toekomst

ontzorgen • samenwerking • versterking • service



Diensten zoals Telecom Expense Management (TEM) en inkoopvoordeel rondom hardware, software, beheerfuncties en RFP-adviezen. Dát is wat Telegrootgebruik B.V. (TGG) biedt. Dat doet zij als serviceorganisatie voor de leden van BTG.

Maar we gaan verder. We groeien sterk in onze regio-functie binnen het ICT-Telecom-ecosysteem. We bieden en ontwikkelen nieuwe producten en diensten, op maat en afgestemd op de vraag van de markt.

**Vraag gerust wat we voor ú kunnen betekenen!**

## Colofon

TBM / Connexie is onderdeel van het grootste telecom- en ICT-platform van de Benelux.



TBM / Connexie is een uitgave van:



Kerkenbos 1015L  
6546 BB Nijmegen  
T - 024 3454 150

**Uitgever/hoofdredacteur**  
Joost Heessels  
[joost@magentacommunicatie.nl](mailto:joost@magentacommunicatie.nl)

**Eindredactie**  
Emiel te Walvaart  
[emielt@magentacommunicatie.nl](mailto:emielt@magentacommunicatie.nl)

**Account- en communicatiemanager**  
Serife Bayar  
[serife@magentacommunicatie.nl](mailto:serife@magentacommunicatie.nl)  
Michiel Korsten  
[michiel@magentacommunicatie.nl](mailto:michiel@magentacommunicatie.nl)

**Vormgeving**  
StudioBont  
Marie Cecile Oosterhout en Tessa Benders

**Aan dit nummer werkten mee**  
Muriël Mulder, Twan Kersten,  
Marjolein Straatman, Rex Vermeulen,  
Martijn Kregting, Lisette Biesenbeek,  
Marcel Ederveen, Floris Hulshoff Pol

**Office management**  
Anniecke van der Heijden  
[administratie@magentacommunicatie.nl](mailto:administratie@magentacommunicatie.nl)

**Druk**  
Vellendrukkerij BDU Barneveld

**Abonnementen & adreswijzigingen**  
[abonnement@magentacommunicatie.nl](mailto:abonnement@magentacommunicatie.nl)  
Een abonnement wordt automatisch verlengd,  
mits 2 maanden voor de vervaldatum via mail  
of post opgezegd.

Niets uit deze uitgave mag worden  
verveelvoudigd en openbaar gemaakt door  
middel van druk, internet, fotokopie, microfilm  
of welke andere wijze dan ook, zonder  
voorafgaande schriftelijke toestemming van  
de uitgever. De uitgever kan niet aansprakelijk  
worden gesteld voor persoonlijke of materiële  
schade veroorzaakt door onjuistheden in deze  
uitgave.

ISSN 1872 2865

© Copyright 2021



Joost Heessels richtte in 1995 de uitgeverij Magenta Publishing op en is sindsdien actief in de telecom- en IT-sector. Daarvoor was Joost actief als hoofdredacteur bij onder meer Wegener en Elsevier.

## Hoe overleef je als traditionele Telecom reseller 2022?

En dan ga ik er van uit dat je 2021 als zelfstandige onderneming hebt overleefd, zonder overgenomen te zijn of gefuseerd met een IT-partner.

Gekke vraag? Wat mij betreft niet. De afgelopen twee jaar hebben een aardverschuiving laten zien; Spraak naar data; VoIP naar UCaaS; Van heel veel verschillende oplossingen naar heel veel MS Teams; Van heel veel losse applicaties naar veelomvattende suites voor de digitale werknomade; Van marge op hardware naar verdienmodellen rond services.

Als ik dit lijstje zo optik, dan schik ik er zelf een beetje van. Want op ál die veranderingen heeft iedereen in de sector moeten anticiperen. Het lijkt wel of één kalenderjaar telt voor zeven IT-jaren, zo razendsnel gaan de ontwikkelingen.

De volgende onvermijdelijke stap lijkt de omarming van cloud te zijn. De afgelopen tijd gaven Voiceworks en Destiny het goede

voorbeeld door bedrijven over te nemen met een cloud-propositie. Hierdoor zetten zij alvast de volgende stap om 2022 en verder goed door te komen. Maar daarnaast bieden ze partners de mogelijkheid de overgang te maken van Telecom naar een breder IT-aanbod.

Eindgebruikers willen steeds vaker één aanbieder die ze

De telecom-sector is meer dan alleen video, zo is in deze nieuwe TBM goed te lezen

ondersteunt bij hun digitale transformatie, hoe die er dan ook uit mag zien. Een totaaloplosser dus. Overigens helpt een achtergrond in de telecom volgens mij enorm om succesvol te zijn in het bredere IT-spectrum.

Een telecommmer tolereert immers geen downtime, waar een gemiddelde IT-er een stuk relaxter in staat.

Maar dat terzijde, blij vooral in beweging. Want stilstand is in deze niet alleen achteruitgang, maar een snelle weg naar de achteruitgang.

# Inhoud



Op de coverfoto: Michiel Kok en Frank Ruigrok van KPN Partner Network



VOICEWORKS, GAMMA COMMUNICATIONS, KEENSYSTEMS EN SPEAKUP OVER DE OPKOMST VAN UCAAS



- 03 Column Joost Heessels
- 06 Nieuws
- 11 Sailor Telecom & ICT en Emeni bundelen krachten
- 12 **Coverstory KPN Partner Network**
- 16 MS Teams telefonie, wat is de status?

- 22 GoBright; slimme oplossingen voor de kantoorwerker
- 24 **Fivespark, nieuwe vonk in IT**
- 26 Fun meets Function
- 28 **Indoordekking en 5G**



- 31 Nieuwe robuuste R700H Pro van Gigaset
- 32 Productnieuws
- 34 Column **Marcel Ederveen**



VANHAREN KIEST BEWUST VOOR REFURBISHED



- 35 Connexie-katern
- 36 Connexie nieuws
- 40 Xiaomi zet groeiambitie voort
- 42 Nokia's aanbod groeit door naar zakelijk
- 44 **Operators onder de loep deel 2: Wat is de waarde van VodafoneZiggo?**
- 47 Column Forza
- 48 Connexie productnieuws
- 50 Column **Rex Vermeulen**





## gnTel en Dean One samen verder als Gamma Communications Nederland

gnTel en Dean One gaan samen verder als Gamma Communications Nederland. Samen bieden zij een breed palet aan communicatie-oplossingen voor alle segmenten in de zakelijke markt. Met de naamswijziging versterkt Gamma de merknaam en de aanwezigheid van Gamma Communications in Nederland en verder in de Benelux en Europa. gnTel maakt sinds een jaar deel uit van de groep. De behoefte aan slim

en efficiënt samenwerken creëert grote kansen voor de partners van Gamma Communications. In de nieuwe situatie, met de nieuwe naam en ondersteund door de sterke Europese moeder is Gamma Communications uitstekend gepositioneerd om die kansen samen met de partners te benutten.

## Eurofiber-dochter FullSave neemt operator in Zuid-Frankrijk over

FullSave, onderdeel van Eurofiber Group, kondigt de overname van Netiwan aan. Het samengaan van deze twee grote regionale spelers maakt de weg vrij voor de vorming van een operator die heel Zuid-Frankrijk bestrijkt.

Netiwan is de meest recente overname van de Eurofiber Groep in Frankrijk. In 2020 nam Eurofiber zowel Lumos als FullSave over in het kader van zijn Franse groei-strategie, die gericht is op het uitbreiden van de footprint van Eurofiber in Frankrijk naar ten minste 25 steden in 2025. Eurofiber is ook prominent aanwezig in Lille met zijn bedrijven Eurafibre, ATE en Eura DC.

## Inspectie SZW MIA Digipas

De inspectie SZW (iSZW) houdt toezicht op gezonde werkomstandigheden en een eerlijke betaling van werknemers in heel Nederland. De inspecteurs maken al meerdere jaren gebruik van de Mobiele Inspectie App (MIA) van BLAUD. Maar in een wereld die zich steeds meer realtime en online afspeelt, ontstond bij iSZW de behoefte om het legitimeren van de inspecteurs ook te digitaliseren. Voor de ontwikkeling van deze extra functionaliteit werkte iSZW nauw samen met BLAUD.

## BTG roept overheid op tot actie rond 5G

Nieuwe technologie in de vorm van 5G zal een belangrijke bijdrage leveren aan de toekomstige mobiele communicatie behoefte in Nederland. Voor de extra netwerkcapaciteit die in 5G gerealiseerd gaat worden, is de 3,5GHz band van groot belang. In omliggende landen heeft de verdeling van de 3,5GHz band reeds plaatsgevonden. De veiling van deze band is voorlopig uitgesteld als gevolg van de uitspraak van de voorzieningenrechter.

Het is niet helder wanneer de veiling van spectrum gaat plaatsvinden en wanneer de 3,5GHz frequenties voor de 5G publieke mobiele netwerken in Nederland beschikbaar komen om de capaciteit van de netwerken uit te breiden

BTG vindt met haar leden de ontwikkeling van kwalitatief goede publieke mobiele netwerken in Nederland essentieel en zeer belangrijk en roept de politiek op om vooral druk te zetten op een snelle uitspraak van de adviescommissie.

Ook voor private netwerken doet BTG een dringend beroep op de politiek om meer helderheid te verschaffen rondom het beschikbaar stellen van spectrum bij Nederlandse bedrijven.



## Zoom investeert 30 miljoen dollar in Neat

Distributeur Also gaat zich focussen op vier themagebieden: The Working Place, the Gaming Place, IT-infrastructuur thuis en IT-infrastructuur bij bedrijven. Dat heeft het bedrijf vandaag bekend gemaakt. Volgens Also biedt elk van deze vier velden enorme groeimogelijkheden voor de IT-industrie.

**Also rapporteert mooie cijfers over de eerste helft van 2021.** De omzet steeg met 9,7% tot 5,9 miljard euro, de nettowinst steeg met 45% naar 65 miljoen euro. De Supply business verbeterde met 9,9%, de Solutions business met 6,9%. De cloud-activiteiten hebben zich bijzonder goed ontwikkeld met een stijging van 38,2% en een toename van het aantal unieke gebruikers met 33,0%.

## 112-Meldkamers onverminderd zeer kwetsbaar

Meldkamers zijn nog steeds zeer kwetsbaar, ondanks inspanningen van loyale medewerkers. De Inspectie Justitie en Veiligheid (Inspectie JenV) en Agentschap Telecom (agentschap) hebben er geen vertrouwen in dat er nu snel verbeteringen worden gerealiseerd. Zij dringen bij de politie en het Bestuurlijk Meldkamer Beraad aan op structurele maatregelen om het hele meldkamerstelsel verder te professionaliseren. In oktober werd 112 nog getroffen door een storing bij VodafoneZiggo.

## Deutsche Telekom breidt met Nederlandse overnamesom belang T-Mobile VS uit

Deutsche Telekom sloot in oktober een meervoudige overeenkomst met de Japanse SoftBank Group om de controle over zijn lucratieve Amerikaanse T-Mobile-activiteiten te vergroten. De aankondiging kwam gelijk met het bericht dat over de verkoop van de Nederlandse tak aan een consortium van private equity-fondsen voor € 5,1 miljard. Zo zal Deutsche Telekom de in 2020 toegekende call-opties uitoefenen om nog eens 20 miljoen aandelen in de Amerikaanse operator te verwerven, waarmee \$ 2,4 miljard uit de verkoop van T-Mobile Netherlands wordt herinvesteed. De stappen zullen het eigendom van Deutsche Telekom in T-Mobile US met 5 procent verhogen tot 48,4 procent.



## Score Utica neemt activiteiten ComControl over

Alle huidige klanten van ComControl en de daarbij behorende activiteiten worden vanaf 1 oktober 2021 overgenomen door KPN Strategisch Partner Score Utica. ComControl, in 2004 opgericht door Hans van der Staay, heeft de afgelopen jaren haar klanten voorzien van vaste telefonie, mobiele telefonie, VoIP en vast-mobiel integraties. Een analyse van ontwikkelingen in de markt laat zien dat klanten in toenemende mate zoeken naar een combinatie van en integratie tussen telefonie en IT-diensten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een ontwikkeling als bellen via Microsoft Teams en de behoefte aan een one-stop-shop op het gebied van IT en telecom.



## Chinese autofabrikant Geely stort zich op smartphonemarkt

Geely gaat ook mobiele telefoons maken. Het moederbedrijf van onder andere Volvo is van plan om wereldwijd high-end smartphones te gaan verkopen. Geely wil zijn eerste mobiele telefoon in 2023 uitbrengen. Uit een interne memo die in handen is van persbureau Reuters blijkt dat het bedrijf verwacht in het eerste jaar ongeveer drie miljoen exemplaren te verkopen. Geely stopt ongeveer 1,3 miljard euro in het project. Het bedrijf wil binnen acht jaar drieduizend werknemers in dienst hebben en een omzet van 20 miljard euro hebben behaald.



## Kappa Data voegt Cato Networks toe aan zijn productportfolio



Kappa Data voegt Cato SASE Cloud van Cato Networks toe aan zijn productportfolio. Afgestemd op Gartner's Secure Access Service Edge (SASE) framework, is Cato 's werelds eerste SASE-platform, dat SD-WAN en netwerkbeveiliging convergeert in een wereldwijde Cloud service. Patrick Casteels, Managing Partner Kappa Data: 'We zijn erg blij met dit nieuwe contract. Als value added distributeur hebben we een grote interesse in nieuwe, innovatieve producten en technologieën. De SASE-oplossing van Cato Networks is het antwoord op complexe en zeer kostbare IT-omgevingen, waardoor het uitermate interessant is voor onze resellers.'

## Enreach versterkt Cloud-propositie met overname Baltisch OSS Networks

Enreach, het Europese moederbedrijf van onder meer Voiceworks, i4IP en Eazit, breidt verder uit met de toevoeging van OSS Networks, SIA ('OSS Networks'). De klanten van de diverse Enreach bedrijven kunnen snel gebruik gaan maken van het effectieve mobiele Cloud PBX-platform ("Smartmex") van OSS Networks.

De mobiele Cloud-PBX verbetert Enreach' telco- en IT-portfolio voor zowel klanten als partners, waaronder mobiele operators. OSS Networks is de laatste in een reeks overnames door Enreach, ondersteund door investeringsmaatschappij Waterland, en versterkt de aanwezigheid van de groep in Europa.



## Olaf Swantee voorzitter Raad van Commissarissen T-Mobile Nederland

De nieuwe eigenaren van T-Mobile Nederland hebben Olaf Swantee aangetrokken om de rol van voorzitter van de Raad van Commissarissen bij de operator op zich te nemen. Hij gaat onder meer samenwerken met CEO Søren Abildgaard. De benoeming van Swantee is onder het voorbehoud dat de overname wordt goedgekeurd door de regelgevende instanties.



## Eurofiber start business unit Cloud Infrastructure

Eurofiber heeft een nieuwe business unit Cloud Infrastructure opgericht, waarmee haar dochterondernemingen Dataplace en DCSpine onder één paraplu zijn ondergebracht. Hiermee komt Eurofiber tegemoet aan de marktbehoefte aan open Cloud infrastructures. Daniel Danon leidt de nieuwe business unit als Managing Director Eurofiber Cloud Infra. Jan Michiel Berkel is aangesteld als Commercieel Directeur.



## Lagarde Groep uit Putten en Ede over naar Techone

Techone, dienstverlener op het gebied van Cloud- en telecommunicatie voor het MKB, neemt Lagarde Groep uit Putten en Ede over. Na een reeks overnames eerder dit jaar, voegt het vandaag met Lagarde Groep een toonaangevende speler op het gebied van ICT, communicatie en beveiliging toe aan de groep.

## Zoom toont groot aantal innovaties tijdens Zoomtopia

Zoom hield onlangs zijn vijfde jaarlijkse Zoomtopia-evenement, waar het vele verbeteringen en uitbreidingen voor Zoom aankondigde. We zetten de belangrijkste vernieuwingen voor je op een rij. Zoom is het afgelopen jaar in veel opzichten aanzienlijk volwassener geworden, inclusief beveiliging en privacy. Zo is Zoom Phone wereldwijd gegroeid naar meer dan twee miljoen betaalde seats. Zoom heeft aangekondigd dat het de krachten bundelt met Horizon Workrooms, een virtual reality-ruimte die momenteel in bèta is, om de fysieke en virtuele werelden samen te brengen. Het plan is om gebruikers toegang te geven tot hun Zoom Whiteboard en Zoom Meetings binnen de virtuele Workrooms-omgeving zodat ze zich volledig onder kunnen dompelen in hun Zoom-vergaderingen, waar ze zich ook bevinden met behulp van Oculus-headsets. Verder een flink aantal uitbreidingen en innovaties op het gebied van conferencing, whiteboard, contact center en beveiliging.



## Hiber gaat voor Shell IoT-monitoring van boorputten regelen via satelliet

Hiber, een industriële IoT-as-a-service-startup, heeft een overeenkomst getekend met Shell om wereldwijd oplossingen te bieden voor het monitoren van boorputten. De oplossing is gebaseerd op satelliettechnologie. De wereldwijde raamovereenkomst stelt alle Shell-entiteiten en dochterondernemingen in staat om het HiberHilo-product over de hele wereld te gebruiken. HiberHilo, gelanceerd in oktober 2020, is een end-to-end IoT-oplossing die het monitoren van bronnen meer data gedreven en veiliger maakt.

## Detron en MCS breiden samenwerking uit naar Private LTE

Detron en MCS werken al langer samen in het uitrollen en opleveren van succesvolle private netwerken bij diverse klanten in de zorgsector. Het partnerschap wordt nu uitgebreid door strategisch samen te werken met als doel Private LTE (4G) netwerken voor zorg- en bedrijf kritische processen op te leveren.

Met deze samenwerking bouwt Detron verder aan haar uitgebreide dienstverlening van complexe netwerktechnologie. Voor MCS is het een belangrijke stap voorwaarts om haar sterke positie als Private netwerk-expert in deze sector verder uit te bouwen.

## Micros Internetdiensten neemt Pharox IT over

ICT-dienstverlener Micros uit Schiedam, heeft de ICT-activiteiten van het Rotterdamse Pharox IT overgenomen van Conxillium Group. Pharox IT is een ICT-dienstverlener die gespecialiseerd is in het optimaliseren van de werkplek automatisering en ondersteunt kleine en middelgrote bedrijven & (zorg)instellingen.

Sinds de start in 1981, is Micros uitgegroeid tot een middelgrote IT-dienstverlenancier. Micros biedt een totaaloplossing met o.a. Cloud- en hostingdiensten, netwerkoplossingen, werkplekbeheer en security.

## Destiny breder in Cloud

Destiny heeft de Belgische managed hosting provider Stuart uit Antwerpen overgenomen. Na een reeks buitenlandse overnames eerder dit jaar waardoor Destiny uitgroeide tot Europa's grootste UCaaS provider, voegt het vandaag met Stuart een toonaangevende Belgische speler op het vlak van Cloud infrastructuur en managed hosting toe aan de groep. Destiny breidt hierdoor zijn aanbod uit voor nieuwe klanten, versterkt zijn back-up en Cloud infrastructuur portfolio voor bestaande klanten en haalt de nodige competenties in huis om zijn Cloud infrastructuur propositie op Europees vlak verder te ontwikkelen.



## Also eerste global Cisco Digital Distribution Partner

Enreach, de snelgroeende Europese unified communications-groep, bereikt een nieuwe belangrijke mijlpaal in haar integratiestrategie door Swyx onder het merk van de groep te brengen. Het bedrijf, gevestigd in Dortmund, maakt sinds 2018 deel uit van Enreach en heeft met ingang van 1 oktober 2021 de naam van de groep overgenomen en gaat als Enreach opereren. Deze stap verstevigt het Enreach-merk in de DACH-regio en versterkt haar leidende positie in Europa. De rebranding van Swyx is een belangrijk voorbeeld van hoe Enreach zijn integratiestrategie uitvoert en synergieën realiseert, ondersteund door een steeds eenduidigere merkaanwezigheid op zijn Europese markten.



## Eerste Nederlandse zorgorganisatie maakt gebruik van draadloze ontruimingsinstallatie

De Nijmeegse zorgorganisatie De Waalboog maakt als eerste partij in Nederland gebruik van een draadloze Cloud gebaseerde ontruimingsinstallatie. De installatie wordt geleverd door MultiBel. De Waalboog is een van de grotere zorgorganisaties in regio Nijmegen en de eerste zorginstelling waar Kiwa R2B als inspectie-instelling gespecialiseerd in brandveiligheid een inspectiecertificaat heeft afgegeven voor een draadloze Cloud gebaseerde NEN2575-4 ontruimingsinstallatie. Met dit certificaat toont de Waalboog aan dat het alarmeringssysteem voldoet aan geldende Nederlandse en Europese wettelijke eisen. Er wordt gealarmeerd op smartphones.



## Private Mobility overgenomen door Keensystems

Keensystems heeft onlangs Private Mobility overgenomen. Private Mobility is al jaren MVNE (Mobile Virtual Network Enabler) op het Vodafone netwerk en heeft reeds vele MVNO's (Mobile Virtual Network operators) gefaciliteerd om hun eigen mobiele merk op de markt te brengen.



Op de foto v.l.n.r. Pieter Hendriks, directeur van Sailor Telecom & ICT en Michel van der Heijden en Dennis Voermans van Emeni

# Sailor Telecom & ICT en Emeni bundelen de krachten

Om onze klanten nog beter te kunnen helpen en om nog intensiever samen te kunnen werken is Emeni per 1 november 2021 opgegaan in Sailor Telecom & ICT. Beide organisaties werken al vele jaren samen en hebben nu besloten de krachten te bundelen.

Volgens Pieter Hendriks, sinds 2008 directeur van Sailor Telecom & ICT is dit een groot voordeel voor de klanten van zowel Emeni als Sailor Telecom. "Vanaf nu hebben al onze klanten toegang tot een nóg breder pakket aan diensten en services op het gebied van Telecom en ICT. Daarbij hebben zij ook in de toekomst te maken met slechts één aanspreekpunt die hen verder in de organisatie brengt bij welk probleem of welke vraag dan ook."

### Het beste van beide bedrijven

Voor Emeni-klanten blijven Michel van der Heijden en Dennis Voermans aanspreekpunt. "Behalve een uitgebreider aanbod verandert er

voor onze klanten niet zo veel. Ons adres en telefoonnummer blijven voorlopig ongewijzigd", zegt Van der Heijden. Hij is oprichter en voormalig eigenaar van het Roosendaalse Emeni, dat in 1998 is gestart. Voermans vult aan: "we brengen van beide bedrijven de positieve punten bij elkaar zodat het in het voordeel werkt van onze klanten."

### Alles onder één dak

"Ons team breidt uit naar 17 mensen", vertelt Pieter Hendriks. "Dat maakt ons nog consistent in onze dienst- en serviceverlening. Alles wat voor bedrijfsautomatisering nodig is aan expertise hebben we nu in eigen huis. We mochten al een aantal positieve reacties van

klanten ontvangen op deze 'alles onder één dak' formule. Ook al hebben we in de praktijk nog te maken met twee daken. Maar dat zou in de toekomst wel eens kunnen veranderen", licht Hendriks een tipje van de sluier op.

### Je bent geen nummer

Michel van der Heijden: "het belangrijkste is dat klanten weten dat er in principe niets verandert maar dat wij als organisatie meer diensten gaan leveren." Pieter Hendriks vult aan "daarbij staat een heldere, transparante en persoonlijke benadering hoog in het vaandel. Je bent bij ons geen nummer. Dat blijft zo."



## KPN Partner Network verhoogt met vernieuwd OneBase efficiency van de partner

KPN Partner Network, met daaronder de KPN en RoutIT partners, vormt steeds meer één krachtige organisatie met een unieke positie in het Nederlandse IT-landschap. Ook de IT- en telecom partners groeien naar elkaar toe en kunnen met de propositie van KPN Partner Network prima uit de voeten. Een breder aanbod, een uitgebreid platform om het leven van de partner simpeler te maken, zodat deze zich kan focussen op zijn klanten. Dát is de centrale gedachte van de grootste IT- en telecom leverancier. TBM in gesprek met Michiel Kok en Frank Ruigrok van KPN Partner Network.

Vijf dagenlang zinderde het onlangs op het hoofdkantoor in Ede, waar meer dan de helft van de circa 1.800 aangesloten partners van KPN Partner Network present waren voor de nieuwste editie van Vision. "Eindelijk weer eens bij elkaar, en de kans om het verhaal te delen. Want er is veel veranderd de afgelopen anderhalf jaar. Achter de schermen is hard gewerkt aan het verder automatiseren van de bedrijfsprocessen. Alles met het doel om het voor de partners zo eenvoudig mogelijk te maken. Simpel voor wie simpel wil en variatie voor wie zelf waarde wil toevoegen. Zo kun je via het centrale platform OneBase een firewall met een vinkje aanzetten of een eigen firewall bestellen en inrichten voor je klant. "We willen onze partners zo veel mogelijk werk uit handen nemen, zodat ze zich kunnen focussen op hun klanten", vertelt Frank.

### Twee bloedgroepen

Even terug naar het samensmelten van de partnerkanalen van KPN, Yes Telecom, Telfort en RoutIT. De traditionele doelgroep vanuit KPN waren de resellers van telecom, veel mobiel en ook wel vast. Bij RoutIT zaten de meer technisch georiënteerde IT- en ook wel Telecoomaanbieders.

"Traditionele aanbieders van telecom moeten verbreden", stelt Michiel Kok. "De groei van Hosted Voice vlakt af. De kansen voor de traditionele telecomdealers liggen in de

uitbreiding van diensten zoals Unified Communications, waar KPN Partner Network zowel rond Microsoft Teams als Cisco Webex oplossingen biedt. Rond Teams komen drie nieuwe beloftes nog dit jaar beschikbaar.

Frank Ruigrok: "Wij hadden vanuit ons white-label model een inkoop-verkoop relatie met onze partners. Hier kon hij waarde toevoegen en zelf zijn prijs bepalen. Deze partners zijn begonnen vanuit de IT, via verbindingen, security en hosted en daar is later pas mobiel bij gekomen. De partners van Michiel zijn ooit begonnen met mobiel en een verdienmodel van vergoedingen. Dat zijn dan twee stromingen die nu langzaam maar zeker in één business model samenkomen. Dat betekent dat de business meer naar inkoop/verkoop gaat."

### Partners completer maken

Frank Ruigrok noemt WiFi als voorbeeld van een dienst die je kant en klaar kunt afnemen of waar je, mogelijk whitelabel, waarde aan kunt toevoegen. "KPN brengt nu een nieuwe dienst, Premium WiFi, op het KPN portaal, alles is al voor je ingesteld. Als je nog niet met WiFi bezig was, is dat supermakkelijk. Je kunt direct meeliften op een kant-en-klare dienst en meeliften op de KPN brand. Met een maandelijkse vergoeding, dus geen hoge capex meer. Maar de RoutIT partner is daar al langer mee bezig en die kan waarde toevoegen aan zo'n

## Partner helpen met kennis

OneBase biedt ook een kennisplatform en daarnaast is er de KPN Partner Network University om de partners te helpen. Michiel: "Veel van de vacatures in onze markt zijn voor specialisten. Door de medewerkers van onze partners met behulp van trainingen naar een niveau te trekken of nieuwe specialismen rond security of de werkplek te leren. We hadden daar al de technische en commerciële trainingen, daar voegen we nu ook bedrijfsprocessen aan toe. Zodat ze hun klanten met wat meer diepgang kunnen helpen."



# Samen sta je sterker.

Uw klanten zijn steeds kritischer: ze willen zeker weten dat ze goed worden geholpen, niet teveel betalen en kunnen rekenen op een deskundig advies. De reparatie van hun computer, smartphone, tablet of wasmachine vertrouwen ze dan ook lang niet iedereen toe. Zo hebben erkende elektrotechnische reparatiebedrijven een streepje voor: ze kunnen aantonen dat ze kwaliteit leveren. Heeft u zo'n erkenning nog niet? Dan is dit een goed moment daar verandering in te brengen.

Word nu lid via  
[techniek nederland.nl](http://techniek nederland.nl)

dienst. En zo proberen we die twee bloedgroepen uiteindelijk naar dezelfde oplossing te brengen. "

Binnen het portfolio biedt KPN Partner Network samen met RoutIT voor elke partner wat wils, van whitelabel oplossingen waar de partner zelf applicaties en tools kan bouwen tot een serie plug en play diensten onder KPN-label. Dat geldt voor cloud, verbindingen/breedband, security, tv, WiFi en hosted voice. Michiel: "Verbreden noemen we dat, klanten compleet maken. De traditionele KPN partners leveren met name mobiel. Als tweede komt daar dan hosted telefonie bij en wat breedband en verder niks. Dat maakt ze kwetsbaar. Hun klanten hebben steeds meer ICT-vraagstukken. We zien daar grote partners die klanten verliezen. Simpelweg omdat een andere partner zich veel meer als IT-specialist heeft geprofileerd. Die klant zoekt geïntegreerde diensten, zodat zijn bedrijfsprocessen optimaal zijn op het gebied van communicatie en bereikbaarheid. Onze aanpak kan hem écht vooruit helpen. "

#### Security

Een ander voorbeeld is de propositie op het gebied van Security. Immers, ransomware heeft sinds corona ook een toevlucht genomen en vormt de grootste bedreiging in IT op dit moment. Frank: "We hebben natuurlijk EVI, een supereenvoudige dienst. In KPN EEN staat EVI standaard aan. De partner



Michiel Kok

met een flinke technische bagage kan bij ons in de cloud ook een virtuele firewall afnemen. Dat is de VDOM en dat doen we dan samen met Fortinet. Maar als hij wil kan hij ook een Cisco firewall afnemen in de cloud. Dat is dan ook whitelabel.

"Kortom, we bieden op alle gebieden twee smaken, maar de een zal meer waarde kunnen toevoegen dan de ander. Degenen die nog niet zo ver zijn, willen we inspireren omdat ze ook daar naar toe moeten. De telecompartner bevestigt aan mij ook dat zijn traditionele business afvlakt. Wij zien dat ook. En waar hosted afvlakt gaan UC en cloud als een tierelier. Zo nemen we ze mee op alle gebieden."

#### Nieuwe tv-propositie

Enthousiast haalt Frank een volgend voorbeeld aan, van weer een nieuwe dienst: "Wij hadden voor de zakelijke markt geen tv. Dan kun je dat wel op een traditionele manier in de markt zetten, maar ook hier willen we waarde toevoegen. In het pand hier staan nu vijf grote schermen waarop we dit event live casten. Mooi voor digital signage in je bedrijf of hotel. Met zo'n tv-propositie bieden we onze partners de mogelijkheid om hun concurrenten buiten de deur te houden. We roepen het al langer, maar hier is het tastbaar en de interesse is enorm. Een van de RoutIT partners heeft na de eerste aankondiging direct 88 kastjes besteld en deze week heeft een KPN partner er 25 besteld."

#### Automatiseren

Automatisering van bedrijfsprocessen is dan ook key, benadrukt Michiel Kok, voor de eindklant, voor de partner én voor KPN Partner Network zelf. "We zien ook dat de exorbitante groei van de afgelopen twee jaar ook voor de nodige uitdagingen zorgt. Ook de partner moet zijn processen automatiseren. Daar kunnen we hem met API's mee helpen." Alles in de eigen strategie is er ook op gericht om het de partners zo eenvoudig mogelijk te maken. Een portfolio van bouwstenen die makkelijk te koppelen en eenvoudig te beheren zijn vanuit het centrale platform OneBase. Daarbij is het streven zoals gezegd om zo veel mogelijk processen te automatiseren en te vereenvoudigen, zodat de partner zelf of eventueel zijn eindklant met een vinkje



Frank Ruigrok

diensten kan aan- en uitzetten.

Michiel: "Wij moeten het onze partners zo simpel mogelijk maken. Anders kunnen we met elkaar die groei niet vasthouden." Frank vult aan: "Daarvoor hebben we OneBase verbreed in combinatie met Irma. Het nieuwe OneBase moet je zien als het centrale portaal voor de partner waardoor het makkelijk is om een telefooncentrale te provisionen, EVI te regelen of om Microsoft licenties aan en uit te zetten. Dat laatste kan hij zijn klant ook toevertrouwen in het portaal met een enkel vinkje. Dat soort zaken kan natuurlijk ook op andere diensten en je kunt het rebranden. Zo maken we het onze partner makkelijker en bieden we iets wat veel distributeurs nog niet kunnen. OneBase is voor ons ook echt de grootste investering voor de komende jaren." Michiel: "Laten wij het voor ze, ongeacht het model, zo eenvoudig mogelijk maken om zaken te doen. Zodat de partners zich kan richten op zijn klanten. Dat is waar zij goed in zijn en wij kunnen dat digitaliseren en ontzorgen. Uiteraard blijft de keuze om het zelf te bouwen en onze API's te gebruiken." Frank tot slot: "Ik zie het nog wel gebeuren dat je meer vanuit de klant gaat kijken en dan bij de ene klant voor whitelabel kiest en bij de andere klant de KPN EEN propositie aanbiedt. Zo kan je ook de installatie voor een klant die ver weg zit via KPN laten lopen. Of je geeft in OneBase aan dat je een gespecialiseerde KPN-consultant mee wil nemen naar een klant."



# MS TEAMS

## VOLWAARDIG ALTERNATIEF VOOR TRADITIONELE OF CLOUDGEBASEERDE PBX

Microsoft Teams wordt steeds meer de dagelijkse centrale hub voor alle mogelijkheden binnen Microsoft 365 en oplossingen van een groot aantal partners. Ook de geïntegreerde telefoniefunctie in Teams op basis van Microsoft Phone System wordt hierdoor interessanter. Teams ontwikkelt zich dan ook steeds meer als een interessant alternatief voor bestaande traditionele of cloudgebaseerde telefonieomgevingen.

Microsoft Teams (Teams) is binnen bedrijven tegenwoordig het centrale platform voor diverse communicatiediensten en directe koppeling met alle Microsoft 365-functie en die van derde partijen.

Het samenwerkingsplatform wordt tegenwoordig ook steeds vaker voor telefonie gebruikt. Veel functionaliteit die traditionele of gehoste (cloudgebaseerde) telefonie-omgevingen hebben, is nu ook in Teams aanwezig en daardoor toegankelijk voor iedere eindgebruiker.

### Microsoft Phone System

De telefoniefunctie is gebaseerd op de cloudgebaseerde telefoniefunctie van Microsoft; Microsoft Phone System. Deze functionaliteit is niets anders dan een normale

cloudgebaseerde telefooncentrale (PBX) die de noodzakelijke telefooncentrale met de bijbehorende controlemogelijkheden voor de belfunctie levert.

De integratie van deze cloudgebaseerde Microsoft PBX van de techgigant verenigt alle telefoniefunctie met die van het samenwerkingsplatform. Inclusief de diverse integraties met oplossingen van derde partijen. Dit biedt eindgebruikers van Teams natuurlijk extreem veel mogelijkheden en vormt zo een geduchte concurrent voor de bestaande traditionele of cloudgebaseerde telefonieomgevingen van bedrijven.

### Drie opties voor telefonieverkeer

Telefonie is binnen Teams beschikbaar onder de naam Teams Calling en vereist een aparte

licentie voor de meeste Microsoft 365-abonnementen. Alleen in het meest uitgebreide Microsoft 365 Enterprise-abonnement is Phone System standaard inbegrepen.

Eindgebruikers van telefonie en aanverwante diensten binnen Teams moeten wel verbindingen hebben met telecomoperators of andere leveranciers die de daadwerkelijke inkomende en uitgaande verbindingen verzorgen. Microsoft Phone System biedt hiervoor een drietal opties: Calling Plans, Direct Routing of Open Connect.

### Calling Plans

Met *Calling Plans* handelt Microsoft de hele telefoniefunctie en integratie binnen Teams af. De techgigant levert als enige partij niet alleen de functionaliteit en verbindingen, maar ook het beheer. Daarnaast levert Microsoft de bijbehorende belabbonementen op basis van per maand/gebruiker. Er zijn belabbonementen voor alleen binnenlands bellen, maar ook voor binnenlands- en internationaal bellen. Verder krijgen abonnees een door Microsoft uitgegeven telefoonnummer. In Nederland is dit altijd een 020-nummer. De dienst is in 26 landen beschikbaar. Eindgebruikers kunnen alles zelf beheren vanuit

Microsoft 365. De rekening wordt toegevoegd aan de al bestaande factuur voor hun zakelijke Business- of Enterprise-abonnement voor Microsoft 365.

De optie Calling Plans geeft alleen de telefoniefunctie aan Teams die Microsoft in zijn Phone System heeft geïntegreerd. Opties die daarin niet aanwezig zijn, zoals de nog steeds verwachte contactcenter-functie, moeten klanten nog steeds elders halen. Deze brengen dus extra kosten met zich mee.

### Direct Routing

De tweede optie is *Direct Routing*. Hierbij hebben klanten de minste bemoeienis met Microsoft voor de telefoniefunctie en integratie in Teams. Concreet levert de techgigant hierbij alleen Phone System. Dit is de enige functionaliteit waarvoor gebruikers aan Microsoft betalen. Klanten kiezen met de Direct Routing-optie zelf hun eigen operators of intermediairs voor de verbindingen en noodzakelijke connectiviteitstechnologie als SIP trunks of Session Border Controllers (SBC's).

Ook kunnen zij bestaande nummers behouden of deze door hun aanbieder laten toewijzen. Het hele belverkeer verloopt over de netwerken van deze aanbieders en niet via de Microsoft-datacenters zoals bij Calling Plans.

De aanbieders leveren daarnaast belabbonementen voor het dekken van de specifieke behoeftes van bedrijven. Bij Direct Routing verzorgen de aanbieders het iets complexere beheer en kunnen ze ook extra functionaliteit bieden. Denk daarbij aan contactcenterfunctionaliteit en/of koppelingen met Customer Relationship Management (CRM)-systemen.

### Operator Connect

De derde optie *Operator Connect* is sinds begin dit jaar beschikbaar. Deze optie is een nauwe samenwerking tussen Microsoft en geselecteerde telecomoperators en andere dienstverleners. Operator Connect brengt eigenlijk de beste voordelen van Calling Plans en Direct Routing samen. Klanten nemen bij Microsoft een Phone System-licentie af en kiezen voor de verbindingen uit een lijst van door de techgigant geselecteerde operators of intermediairs. Het beheer en de implementatie van alle telefoniefunctie verloopt daarna via deze specifieke aanbieders. Klanten handelen dit zelf in de Teams-administratieconsole. De aanbieders leveren de complete telefonie-in-

frastructuur tussen de klant en Microsoft en alle integratie in Teams. Klanten besparen zo op bijvoorbeeld belabbonementen, maar ook op hardware. Bovendien bieden de directe koppelingen tussen de geselecteerde aanbieders en de Azure public cloudomgeving van Microsoft meer betrouwbaarheid.

### Welke optie is de beste?

Welke van de drie opties het meest geschikt is voor een bedrijf, hangt af van de gestelde eisen. Wie alleen basisfunctionaliteit nodig heeft en al het beheer aan de techgigant wil overlaten, is beter af met Calling Plans.

Bedrijven met veel nevenkantoren, ook in het buitenland, kunnen misschien beter terecht bij bestaande of andere aanbieders en intermediairs. Zij kiezen dan voor Direct Routing. Deze optie is ook handig voor bedrijven die de Teams-integratie door deze partijen wil laten uitvoeren. Ook voor het toevoegen van extra functionaliteit, zoals contactcentermogelijkheden, is Direct Routing wellicht het beste. Voor bedrijven die het beste van twee werelden willen hebben, is er Operator Connect. Hiermee krijgen zij de zekerheid dat connectiviteit, belabbonementen en overige functionaliteit van de geselecteerde aanbieders en de Teams-integratie geheel op de Microsoft-cloudtelefonieoplossing is afgestemd en door de techgigant in orde is bevonden.

### Microsoft is volwaardige cloudtelefonieleverancier

De beschikbaarheid van Phone System maakt Microsoft tot een volwaardige speler op de markt voor cloudtelefonie. De sterke Teams-integratie maakt deze oplossing voor veel bedrijven nog aantrekkelijker, zeker door alle extra functionaliteit die telkens wordt toegevoegd.

Ook het ecosysteem breidt zich meer uit. Denk daarbij niet alleen aan connectiviteitsaanbieders, zoals voor Direct Routing of Open Connect, maar bijvoorbeeld ook aan hardwareleveranciers en zelfs aanbieders van voorheen standalone UCaaS-systemen. Al deze aanbieders leveren steeds meer speciale (cloudtelefonie)diensten en integraties met Teams.

Kortom, de telefoniefunctie in Teams biedt veel mogelijkheden. Dit versterkt de positie van het samenwerkingsplatform als centrale hub in de workflow rond Microsoft 365 en wordt daarvoor alleen nog maar belangrijker.

# Vierluik:

## Van VoIP-aanbieder naar...

**Wat betekent de sterke opkomst van UCaaS de afgelopen anderhalf jaar voor de VoIP markt? Waar stan jullie met mobiele integratie, clouddiensten en de toenemende integratie van contact center-functionaliteit? We vroegen vier toonaangevende aanbieders van telecomgerelateerde clouddiensten Voiceworks, Gamma Communications, KeenSystems en Speak up aan de hand van zes vragen waar ze nu staan en wat hun verwachtingen zijn voor de nabije toekomst**

### Voiceworks: In het verleden lag de kans in transitie ISDN naar VoIP, nu van 'traditionele' VoIP naar UCaaS

#### Wat betekent de sterke opkomst van UCaaS de afgelopen anderhalf jaar voor de VoIP markt?

Klanten communiceren op een andere manier door de opkomst van UCaaS. Tevens is er een grotere behoefte aan hybride werken. Traditionele bureaustellen zijn bij dergelijke wensen minder toereikend. Onze Coligo diensten spelen hierop in door middel van een softphone, videoconferencing en collaboratie mogelijkheden. Waar in het verleden een kans lag in de transitie van ISDN naar VoIP ligt er nu een kans van 'traditionele' VoIP naar UCaaS. De opkomst van UCaaS zorgt ook voor de definitieve toetreding van grote spelers. Hier liggen kansen door te koppelen met dergelijke partijen en klanten te blijven adviseren in de meest optimale communicatie-oplossing.

#### Overwegen jullie nieuwe telefoonproposities, zoals Zoom, in jullie portfolio op te nemen?

De wereld is de afgelopen jaren enorm veranderd. Microsoft zorgde voor een golfbeweging richting MS Teams en Cloud-producten. Wij bieden, als onderdeel van onze proposities, onze eigen video- en chat-gesprekken software Coligo MEETINGS aan. Wat niet iedereen weet is dat onze telefonie-oplossing heel eenvoudig te integreren is in MS Teams. Wij hebben een connector ontwikkeld waarmee MS Teams kan worden gekoppeld aan onze SIP-kanalen en PBX-oplossingen. Zo kan de partner onze Coligo MEETINGS

oplossing aanbieden en dus ook de integratie met MS Teams. Best of both worlds zozegd.

#### Veel van jullie concullega's nemen bedrijven over die zich meer met IT-Cloud bezighouden. Overwegen jullie ook zo'n

#### overname of bieden jullie dit al?

Enreach, het moederbedrijf van Voiceworks, heeft recent Cloud software distributiegroep DSD Europe en Cloudland overgenomen. Enreach is een Pan Europese speler op het gebied van unified communicatie en samen-



Terry Aurik, CEO Enreach Netherlands en Voiceworks

werkingsoplossingen en DSD is een pionier in Cloud-productiviteitsoplossingen. DSD levert IT, Security en andere Cloud-producten aan meer dan 5.000 Europese resellers – waarvan 3.000 in Nederland - via hun eigen Cloud-marktplaats. De overname van DSD is de tweede acquisitie op het gebied van Cloud services, sinds de overname van Go2the.cloud eerder dit jaar.

#### Hetzelfde zie je bij het toevoegen van contact center functionaliteit. Waar staan jullie op dit gebied?

Door de overnames van het Spaanse Masvoz, het Deense Herobase en de Nederlandse AI specialist Botsquad bieden wij een volwaardig Cloud Contact Center portfolio. Ons Cloud Contact Center levert een set aan tools voor organisaties om zo hun beschikbaarheid voor telefonisch klantcontact te verhogen. De oplossing is eenvoudig op te schalen

en modulair en altijd up-to-date omdat de oplossing in datacentra gehost wordt. Het Cloud Contact Center beschikt over onder meer Automatic Call Distribution, Interactive Voice Response en Automatic Speech Recognition.

#### Hoe staat het met de mobiele tak?

Wij breiden ons aanbod uit en werken met name aan kwalitatieve verbeteringen. Onze vast-mobiel oplossing is al jaren een van de meest innovatieve oplossingen in de markt en de komende jaren zal dit zo blijven. Tevens komt er meer focus, in lijn met Enreach, op de Europese markt.

#### Zijn jullie partners in staat te schakelen in deze snelle veranderingen?

De veranderingen zoals transitie naar de Cloud en de verschuiving van Telecom naar

IT zijn onderwerpen waar wij al geruime tijd met onze partners over spreken. Voor veel Voiceworks-partners biedt dit volop kansen, die zij erkennen en toepassen, maar het vraagt wel om een verandering in sneltrainvaart.

Voorheen ging de partner langs bij haar klant en was men bekend met de traditionele (en meer tastbare) telefonie. Nu stapte deze binnen met een portfolio waar ook Cloud IT deel van uitmaakt. Dat is minder tastbaar, en heeft een ander (maandelijks) businessmodel. Wij ondersteunen de partner en de klant daarin. Zo hebben we een Competence Center met IT-experts en trainingen voor partners. We kunnen partners helpen met de migratie naar de Cloud en leveren eventuele support daarna. En dat kunnen wij desgewenst White label aanbieden!

## Speakup: we zien een duidelijke verschuiving van de manier van verbinden en communiceren

#### Overwegen jullie nieuwe telefoonproposities, zoals Zoom, in jullie portfolio op te nemen?

We zien al jaren de opkomst van UCaaS en hebben al diverse integraties en koppelingen met video-oplossingen. Daarnaast zijn we ook bezig met de integratie van chat. Het is geen pure telecom meer waar het gaat om de belminuten, maar we zien een duidelijke verschuiving van de manier van verbinden en communiceren.

#### Veel van jullie concullega's nemen bedrijven over die zich meer met IT-Cloud bezighouden. Overwegen jullie ook zo'n overname of bieden jullie dit al?

We werken veel samen met partners en universiteiten op dit gebied, als autonome aanbieder met de voorkeur voor open netwerken willen we juist samen ontwikkelen aan de integraties.

#### Hetzelfde zie je bij het toevoegen van contact center functionaliteit. Waar staan jullie op dit gebied?

Hier hebben we een aantal gespecialiseerde partners die we ondersteunen. Daarnaast zien we ook de integratie en functionaliteit voor gebruikers van MS Teams opkomen en bieden we standaard een aantal basisfunctionaliteiten vanuit onze oplossingen.

#### Hoe staat het met de mobiele tak?

Doordat we vanuit Speakup twee verschillende mobiele netwerken kunnen aanbieden, zien we een toenemende vraag op het gebied van Vast&Mobiel. Dit is onze oplossing waarbij de SIP-trunk gekoppeld kan worden met een gecombineerd mobiel aanbod. Deze oplossing wordt, in combinatie met verdere UCaaS platformen, als een 'must' gezien voor het hybride werken.

#### Zijn jullie partners in staat te schakelen in deze snelle veranderingen?

Het is van belang dat je in overleg blijft met elkaar, waarbij authenticiteit en persoonlijk contact voorop staat. Er zijn zoveel mogelijkheden wanneer het aankomt op 'communicatie' oplossingen voor (eind)gebruikers. De partner moet zich heel bewust zijn van zijn/haar meerwaarde in de (toekomstige) oplossing en als operator moet je duidelijk zijn in wat je wel en niet zelf doet. Dit is iets wat we duidelijk hebben gemerkt en waardoor we ook vaker de partner betrekken, en helpen, bij de ontwikkelingen en keuzes bij deze snelle veranderingen.



Rick Sulman, CEO Speakup

## Gamma Communications: Integratie van UCaaS met bestaande en uitgebreide telefoniediensten is een belangrijke trend

### **Wat betekent de sterke opkomst van UCaaS de afgelopen anderhalf jaar voor de VoIP markt?**

Communicatie via de vaste telefoon maakt steeds meer plaats voor een laptop, desktop, mobiele telefoon of een tablet. Vast, mobile, spraak, chat, video, tekst; er zijn duizenden mogelijkheden om met elkaar te communiceren. Met Unified Communications oplossingen, zoals MS Teams en Webex, communiceer je en werk je samen vanuit eenzelfde applicatie. Dat is bijzonder effectief en professioneel. Medewerkers die de beschikking hebben over de juiste tools voor werken op afstand, leveren een hogere productiviteit en zijn meer tevreden. Daarmee is UCaaS een belangrijke factor in het behouden en aantrekken van nieuwe talenten geworden.

### **Overwegen jullie nieuwe telefoonproposities, zoals Zoom, in jullie portfolio op te nemen?**

Integratie van UCaaS met de bestaande en uitgebreide telefoniediensten is momenteel een belangrijke trend. De adoptie bij klanten stijgt in hoog tempo. We zetten daarom in op proposities die zakelijke gebruikers in staat stellen effectiever te communiceren en slimmer samen te werken. We merken dat klanten nu hun huidige oplossing heroverwegen en onderzoeken hoe de mogelijkheden van UCaaS in combinatie met telefonie nog beter te benutten. Daar spelen wij nu al op in door samen met onze partners telefoniediensten aan te bieden die volledig integreren met Webex en Teams. Binnen de markt van UCaaS zijn we gegroeid door het toevoegen van deze toepassingen.

### **Veel van jullie concullega's nemen bedrijven over die zich meer met IT-Cloud bezighouden. Overwegen jullie ook zo'n overname of bieden jullie dit al?**

De integratie van Cloud PBX met Webex en Teams is hier een mooi voorbeeld van. Om de specifieke behoeften van individuele klanten en klantsegmenten in te vullen, werken wij juist samen met gekwalificeerde partners die de klanten voorzien van passende oplossingen.

### **Hetzelfde zie je bij het toevoegen van contact center functionaliteit. Waar staan jullie op dit gebied?**

Binnen een hybride werkomgeving zorgen we voor een optimale borging van de bereikbaarheid en gaan we door met het versterken van ons contact center portfolio. Om ons heen

zien we dat telefonisch bereikbaar zijn tussen 9.00 en 17.00 uur niet meer afdoende is. De consument wilt vaker en flexibeler kunnen communiceren. Met onze huidige contact center oplossing bieden we onze gebruikers alle vrijheid om een device naar keuze te kiezen. De medewerker bepaalt daarmee zelf of hij bereikbaar is via laptop, vast toestel of een smartphone en wanneer.

### **Hoe staat het met de mobiele tak?**

Met Gamma Mobile en T-Mobile @Work biedt Gamma een volwaardig en volledig portfolio op het gebied van mobiel voor klein- en grootzakelijke klanten. Van Pay as you Go tot

onbeperkt bellen en van individuele bundels tot groepsbundels zorgen wij ervoor dat onze klanten altijd en overal bereikbaar zijn. Daarnaast hebben klanten die zowel UCaaS-, internet- of mobiele oplossing bij Gamma afnemen de voordelen van onder andere één contract, één factuur en één zakelijke helpdesk.

### **Zijn jullie partners in staat te schakelen in deze snelle veranderingen?**

Samenwerken met onze partners staat centraal als het gaat om snel in te spelen op veranderende behoeften. Dat doen we dus samen en met een persoonlijke benadering. Dat betekent dat wij aanvullen en ondersteunen

waar nodig, zodat zowel klant als partner nog succesvoller kunnen zijn. Daarom hebben we met de rebranding van gTel en Dean One naar Gamma een partnerprogramma geïntroduceerd waarbij we partners op maat ondersteunen in hun groeiambities. Bijvoorbeeld door gezamenlijke promotie via sociale media van nieuwe mogelijkheden die we samen met onze partners bieden om productiviteit en klanttevredenheid voor onze zakelijke klanten te verhogen.

## KeenSystems: Onze focus ligt en blijft op telecom, waar hosting van de UC-telefooncentrales een onderdeel van is



Maurice Schellekens, KeenSystems

### **Overwegen jullie nieuwe telefoonproposities, zoals Zoom, in jullie portfolio op te nemen?**

Wij zijn al sinds jaar en dag distributeur van 3CX, een internationaal bewezen VoIP communicatiesysteem met een breed scala aan Unified Communications-functionaliteiten, welke wij ook leveren in een UCaaS variant (3CX Hosting) inclusief SIP trunk, opslagcapaciteit voor 30 dagen recording van alle gesprekken en een extern IP-adres. 3CX staat garant voor technische stabiliteit en een enorme innovatiekracht door steeds nieuwe releases en updates uit te brengen met verbeteringen en nieuwe features. Wij kiezen exclusief voor 3CX waardoor onze medewerkers 3CX door en door kennen en uitstekende ondersteuning kunnen bieden aan onze partners. Kennis en kunde van een product en goede support vinden wij belangrijker dan uitbreiden met andere UCaaS proposities, puur om maar 'meer smaakjes' te kunnen bieden. Vooral omdat 3CX in de meeste gevallen hetzelfde of zelfs meer biedt.

### **Veel van jullie concullega's nemen bedrijven over die zich meer met IT-Cloud bezighouden. Overwegen jullie ook zo'n overname of bieden jullie dit al?**

Ons motto is 'we doen het goed, of we doen

het niet'. Wij zijn liever een specialist dan een generalist. Het belangrijkste aspect van deze visie is volgens ons focus op de juiste zaken. Onze focus ligt en blijft op telecom, waar levering en hosting van UC-communicatiesystemen al een zeer belangrijk onderdeel van is. Wij zijn niet voornemens om onze Cloud diensten verder uit te breiden of overnames te doen.

### **Hetzelfde zie je bij het toevoegen van contact center functionaliteit. Waar staan jullie op dit gebied?**

3CX biedt reeds een geïntegreerde callcenter oplossing met geavanceerde mogelijkheden zoals callflows, CRM-integraties, managementfuncties, uitgebreide rapportages en individuele instellingen die zelfs de meest veeleisende klanten tevreden stelt.

### **Hoe staat het met de mobiele tak?**

Wij hebben een eigen Vast-mobiel integratie (VaMo) op netwerkniveau gebouwd waarbij de mobiele telefoon integraal onderdeel wordt van de telefooncentrale en zaken als doorverbinden of intern bellen via je eigen extensie mogelijk is. Dit alles via je native dialer, dus zonder verplichte app. Momenteel bieden wij als MVNO onze mobiele diensten aan op het netwerk van KPN. In oktober heeft onze eigenaar S. Lam

Beheer Private Mobility overgenomen. De komende maanden zullen wij een koppeling gaan realiseren tussen KeenSystems en Private Mobility met als doel om vanaf volgend jaar ook een eigen, nieuwe propositie op het Vodafone netwerk aan onze partners te kunnen bieden. Zodra hier meer over bekend is zullen we dit uiteraard delen.

### **Zijn jullie partners in staat te schakelen in deze snelle veranderingen?**

Net als wij zijn onze partners serieus met telefonie bezig en prima in staat te anticiperen op de snel veranderende markt waarin wij opereren. Wij geloven in samen succesvol zijn. Dit betekent dicht bij de partners staan en waar nodig extra ondersteuning bieden. Voor een zogenaamde 'soft landing' hebben wij voor onze nieuwe partners een strak Onboarding Proces. Daarnaast kunnen al onze partners gebruik maken van onze commerciële en technische trainingen waarbij ook ruimte is voor individuele begeleiding. Wanneer er nieuwe ontwikkelingen zijn bij KeenSystems of in de markt informeren wij onze partners hier uiteraard ook over. Op deze manier geven we onze partners dat extra zetje om de concurrentie voor te zijn.

Gerben Wijbenga (l) en Pieter Verbrugghe (r), directie Gamma Communications Benelux





# GoBright organiseert met slimme software de kantoorbezetting

Onlangs won GoBright de Benelux Office Products Award in de categorie Hybrid Working. Een terechte erkenning voor een snel groeiende onderneming, die in deze tijd van hybride werken aan een flinke opmars bezig is. Officemagazine sprak met commercial director Chris Wiegeraad over de bijzondere cloudoplossing voor room-, desk en visitor management en digital signage.

GoBright biedt veel meer dan een eenvoudig roombooking systeem, zoveel is wel duidelijk. Want ook de reservering van bureaus en lockers kun je er mee organiseren, evenals bezoekerregistratie en digital signage oplossingen. "Zo'n compleet pakket is uniek, vertelt Wiegeraad. "Ons software platform dekt alle facetten af en is te integreren met agenda's

als Office 365 en Google Calendar en ook met andere software voor facility management en gebouwbeheer. Belangrijk is ook de integratie met Active Directory. Hierdoor kan een nieuwe klant alle gebruikersgegevens direct in de GoBright omgeving synchroniseren en later eenvoudig gebruikers toevoegen of uitschakelen".

## Voordelen

"Met name grote organisaties vinden het prettig om met één leverancier te werken, met goede security- en dataprocedures, zo blijkt. Daarnaast is het mogelijk voor medewerkers om de tooling te gebruiken zonder de gebruikelijke app. "Vaak willen mensen op hun eigen mobiel geen zakelijke apps zetten of er

## Distributie alleen via partners

GoBright verspreidt haar oplossingen enkel via een indirect verkoopkanaal van distributeurs en lokale resellers. Het kan daarbij gaan om distributeurs en resellers in de AV-, IT- of kantoorinrichting branche. In de Benelux verzorgt Epatra B.V. de distributie. Epatra heeft perfecte kennis van de markt en onze producten. Zij bieden lokaal service, trainingen en advies namens GoBright. Voordeel is ook dat de hardware, waaronder de beeldschermen voor de vergaderruimten, hier ook op voorraad zijn.

is een andere reden om geen app te hebben. Onze software werkt ook via onze Online Portal, onze Outlook Plugin, NFC en RFID, gekoppeld in Active Directory. Zo heeft iedereen toegang tot de faciliteiten van GoBright en blijft voor de werkgever alle data beschikbaar." GoBright is sowieso open en transparant, bijvoorbeeld via een uitgebreide set aan API's. Hiermee is het makkelijk te koppelen aan verschillende digitale oplossingen binnen de kantooromgeving.

Voor desk management heeft GoBright zelf de hardware ontwikkeld, wat uitgegroeid is tot een USP voor de totale GoBright propositie. "Ideaal om te zien waar een werkplek beschikbaar is, bijvoorbeeld voor kantoren waar op 3 werknemers gemiddeld maar 1 werkplek beschikbaar is. Daarnaast, als je inlogt bij een bureau, worden je persoonlijke data geladen, zoals voorkeurshoogte voor een zit/sta werkplek."

Voor de overige oplossingen heeft GoBright certificeringsovereenkomsten afgesloten met wereldwijd bekende hardware fabrikanten als Philips, ProDVX, Linak en Vecos. Hiermee kan de klant zelf kiezen welke hardware zij willen gebruiken, in combinatie met de GoBright software.

"Ik denk dat we nog steeds in de fase van de early adapters zitten wanneer het gaat om de integratie van ons volledige platform"

## Net op weg

GoBright bestaat pas vijf jaar, maar heeft zich in Europa – en ver daarbuiten – al ontwikkeld tot een toonaangevende speler. "Vóór corona waren wij al actief met het 'new way of working' principe. Het gegeven dat het kantoor meer een ontmoetingsplek is dan een verzameling werkplekken is nu wel bij iedere organisatie doorgedrongen dmv de pandemie. Na de eerste coronagolf kregen wij het enorm druk, omdat iedereen dacht dat we in een paar weken terug zouden gaan naar kantoor, in de omgeving zoals die was. Nu zien organisaties dat de terugkeer en het werkklimaat vaak niet

meer past in de bestaande werkomgeving. Veel organisaties zijn daarom op dit moment bezig de kantooromgeving aan te passen. Men is het erover eens dat technologie noodzakelijk is om dit werkbaar te maken".

"Met onze oplossing kun je het gebruik van je kantoor managen, denk onder andere aan het maximaal aantal mensen dat per dag naar kantoor kan komen en het inzichtelijk maken of een tafel schoongemaakt is, voordat je hem in gebruik neemt".

Wiegeraad vermoedt dat de behoefte naar de oplossingen van GoBright verder zal toenemen. "Ik denk dat we nog steeds in de fase van de early adapters zitten wanneer het gaat om de integratie van ons volledige platform. Bedrijven met enkele vergaderzalen willen nu wel een betaalbaar systeem voor roombooking. Dit zal meer en meer een commodity good worden. Op termijn wordt deze software op een kantoor net zo onmisbaar als een kopieermachine."

GoBright verkoopt uitsluitend via het kanaal van resellers. Het afgelopen jaar is het aantal actieve resellers enorm toegenomen, gebaseerd op de ontwikkelingen in de markt.

## GoBright wint Benelux Office Products Award

Onlangs won GoBright de prestigieuze Benelux Office Products Award in de categorie Hybrid Working Solutions. De jury zegt over de oplossing van GoBright: 'Een slimme software (cloud-)oplossing voor de kantooromgeving van organisaties. Nu het vaste bureau steeds vaker overboord gaat, kunnen medewerkers hiermee makkelijk toegang krijgen tot een vergaderzaal of een werkplek reserveren. Ook wordt voorkomen dat - bijvoorbeeld in coronatijd - kantoorwerkers elkaar teveel tegen het lijf lopen. Handig is dat bezoekers zich kunnen voorregistreren en zich vervolgens aanmelden bij de receptie zonder dat die bemenst is. Met sensoren zijn zelfs de actuele bezettingsdata te zien. GoBright heeft een efficiënte tool ontwikkeld die de terugkeer naar kantoor in goede banen kan leiden. Last but not least kan het ook een handig planmiddel voor de schoonmaak zijn.'



**GoBright**

[www.gobright.com](http://www.gobright.com)

[info@gobright.com](mailto:info@gobright.com)

+31 (0)88 – 26 26 126



**Distributeur GoBright**  
**Epatra**

[www.epatra.eu](http://www.epatra.eu)

[info@epatra.eu](mailto:info@epatra.eu)

+31(0)78 – 68 11 420



# Fivespark: 'IT moet faciliteren en niet frustreren'

**Gemak dient de mens. IT moet medewerkers dan ook ondersteunen. Toch is de digitale werkplek lang niet altijd gericht op de eindgebruiker, meent Roald Schaart van Fivespark. Het bedrijf formerly known as BTC treedt naar voren als managed service provider. Doel: de IT-omgeving meer laten inspelen op de gebruikersbehoeften.**

Digitalisering is niet meer weg te denken uit ons bestaan. Toch weten lang niet alle bedrijven de slag te maken naar een digitale omgeving die aansluit op hun medewerkers. De IT is er, maar functioneert niet optimaal omdat verschillende oplossingen nooit echt goed zijn geïntegreerd. Of technologie wordt niet ten volste benut, omdat de kennis van alle mogelijkheden ontbreekt. Het zijn enkele praktijkvoorbeelden die Roald Schaart, commercieel manager bij Fivespark, signaleert. "Op een deel van de werkvloeren is vanuit de IT gereedeneerd in plaats van vanuit de mens. Fivespark wil dé managed service provider zijn voor alle facetten rondom de digitale werkplek. Dit betekent dat deze zo is ingericht dat

mensen zo eenvoudig, veilig en leuk mogelijk digitaal kunnen (samen)werken. Het is een plek die klaar is voor de toekomst en waar organisaties geen zorgen om en omkijken naar hebben. Gericht op de mens, dus met human centered IT. Onze oplossingen moeten faciliteren, niet frustreren."

#### Draai

De koppeling tussen het leveren van IT-oplossingen en een mensgerichte aanpak maakt deel uit van de visie van Fivespark. Het is de nieuwe naam van ICT-dienstverlener BTC, die jarenlang een naam en begrip was als leverancier van mobiel en hardware. Tijden veranderen. Het aanbieden van alleen hardware

en connectiviteit in de enge zin met mobiele telefonie is in de huidige niet meer voldoende, merkt Roald op.

Na een managementbuy-out tweeënhalf jaar geleden sloeg het bedrijf een andere weg in, en maakte het de transitie naar de rol van managed service provider. Een andere route met een ander dienstenpakket. Roald noemt het een draai van 180 graden. "De nieuwe weg vroeg om een professionaliseringsslag. Er is veel kennis aangetrokken en het dienstenpakket is in lijn met de nieuwe visie samengesteld. Hierna brak het moment aan om onszelf opnieuw voor te stellen aan de markt. Daar hoort als klap op de vuurpijl ook een nieuwe

naam bij. De spark in Fivespark staat voor een vonk die we zowel intern als bij onze klanten teweeg willen brengen. Onze oplossingen moeten zorgen voor een spark."

#### 'Probleemloos werken'

Fivespark richt zich onder meer op het mkb en de overheid met het dienstenpakket. Dit rust op vijf pijlers, te weten: hardware, connectiviteit, managed services, software development en adoptie. "Onder hardware scharen we natuurlijk alle devices die zijn vereist voor de basis van een digitale werkplek, zoals laptops en mobiele telefoons. De oplossingen onder connectiviteit spelen in op de behoefte aan goed internet en cloudoplossingen waarmee de medewerker probleemloos online moet kunnen werken. Maar je kunt ook denken aan een palet dat varieert van de telefonie van enkele medewerkers tot gehele callcenteroplossingen. We bieden alle IT-oplossingen gemanaged aan; van werkplekhardware en kantoorsoftware tot aan firewalls en routers. Het idee is dat organisaties dat soort vraagstukken geheel uit handen kunnen geven en dat zaken als updates automatisch worden geregeld."

#### Software development en adoptie

De vierde en vijfde pijler zorgen voor verdere ondersteuning van de mensgerichte aanpak. Onder de noemer software development beoogt Fivespark maatwerkoplossingen te leveren. "In veel organisaties ondersteunen verschillende systemen de werkzaamheden. Dat is inefficiënt omdat het vaak veel tijd kost. Op die werkplekken willen we de situatie vergemakkelijken, door informatie-uitwisseling van systemen te centraliseren of door het automatiseren van repeterende werkzaamheden bijvoorbeeld."

Toch valt of staat het succes met de eindgebruiker. Een digitale werkplek kan nog zo goed zijn uitgerust en beschikken over tools en technologie, maar is niets waard als er niet mee kan worden gewerkt. Een reden waarom ook

adoptie een pijler is, legt Roald uit. "Mensen moeten worden begeleid, anders doen ze wat ze altijd deden en is een nieuw systeem met nieuwe mogelijkheden alsnog kapitaalvernietiging. Daarom verzorgen we ook trainingen. Corona heeft de aandacht voor adoptie vergroot. Ineens moesten we allemaal thuiswerken. Het is gelukt. Maar het is technologie die om uitleg vraagt."

**'In veel organisaties ondersteunen verschillende systemen de werkzaamheden. Dat is inefficiënt omdat het vaak veel tijd kost'**

#### Onderscheidend

Het onderscheidend vermogen waarmee de managed service provider de markt in is gestapt schuilt volgens Roald in verschillende factoren. Het leveren van IT-diensten is natuurlijk niet uniek en ook zijn er partijen met een focus op de eindgebruiker. "Maar de full package binnen één bedrijf, met een belangrijke rol voor software development, is wel vrij nieuw in de markt. Tezamen zorgen alle facetten voor onderscheidend vermogen. Bij organisaties groeit het bewustzijn van het belang van een werkplek die aansluit. Toch zijn er maar weinig die een toekomstvaste omgeving hebben gerealiseerd, gereedeneerd vanuit de gebruiker. Daar gaan wij ons de komende tijd op richten."

#### Menskracht

Op dit moment telt Fivespark rond de 80

medewerkers. Ondanks de krapte op de arbeidsmarkt heeft het bedrijf de vacatures tot nu weten op te vullen, merkt Roald op. "Het schaap met de vijf poten binnenhalen is in dit soort tijden echt lastig. Gelukkig kunnen we de vraag opvangen door het aantrekken van jongere mensen die we in samenwerking met externe partijen ontwikkelingsprogramma's aanbieden en zo opleiden voor de functie." Nieuwe technologieën kunnen mogelijk ook van dienst zijn. Ze ondersteunen de interne processen en maken onderdeel uit van de pijler software development. Fivespark maakt bijvoorbeeld gebruik van robotics. "Hierbij kun je denken aan het gebruik van RPA. Onze service desk kende zo veel administratieve handelingen die een robot ook kan uitvoeren dat we voor die optie hebben gekozen. Daarbij is het duidelijk niet de bedoeling dat de mens wordt vervangen. Wel dat onze mensen zich nog meer kunnen focussen op datgene waar ze goed in zijn: het helpen en ondersteunen van onze klanten. Dat draagt allemaal bij aan de spark."



# FUN MEETS FUNCTION



## Laad je telefoon op zonder dat je er zelf aan hoeft te denken

Je loopt de woonkamer binnen na een lange werkdag, je telefoonbatterij is bijna leeg en je ploft neer op de bank. Vanaf dat moment laadt je telefoon automatisch op, zonder dat je hem aan een lader hoeft te leggen. Xiaomi heeft voor zijn telefoons de Mi Air Charge-technologie ontwikkeld. Deze gebruikt 144 microantennes om energie over te brengen naar je telefoon via een smalle golfbundel. Xiaomi zegt dat het uiteindelijk kan worden gebruikt om meerdere apparaten tegelijk op te laden in dezelfde kamer.



## Lamp, bluetooth speaker en draadloze oplader in één

Het is weer eens wat anders, deze lamp in de vorm van een bonsaiboompje. Deze led-lamp is, hoe handig, uitgerust met een bluetooth speaker en een draadloos platform om je telefoon op te laden.

## Bureaulamp voor dyslectici

Comfortabeler lezen en werken als je dyslectisch bent, kan dat? Ongeveer tien procent van de mensen heeft dyslexie. Bij niet-dyslectici zijn de lichtgevoelige cellen anders tussen de twee ogen zijn gerangschikt, waarbij de informatie van het ene oog het andere overschrijft. Bij dyslectici hebben beide ogen echter hetzelfde patroon, wat betekent dat twee stukjes informatie tegelijkertijd naar de hersenen worden gestuurd en een spiegelend effect creëren. De Lexilight beweert dit spiegeleffect te verminderen door gepulseerd licht te gebruiken om één oog de macht te geven, waardoor degenen die aan dyslexie lijden, comfortabel kunnen lezen.



## Kijk eens dóór je tv-scherm heen

De afgelopen jaren is er veel aan gesleuteld, een tv-scherm waar je doorheen kunt kijken. En nu heeft LG een prototype dat marktrijp is. Zo kan dit 55 inch-scherm vanachter het voeteneind van je bed omhoogkomen en informatie tonen, zoals het weer. Maar ook in een boardroom of bij een entree kun je er zakelijk indruk mee maken. LG weet 40 procent transparantie te bereiken met het scherm. Tot nu toe haalden soortgelijke schermen maar tien procent transparantie.



## Je stoel als console

Dit concept voor een gamingstoel van de volgende generatie kan misschien beter worden omschreven als een luxe gaming-pod. Een boog van een uitschuifbaar 60-inch OLED-scherm zorgt voor een panoramisch zicht. Ergonomische kussens bedekken de zitting en armen. RGB-verlichting leidt de stoel. Een tafel kan worden in- en uitgeklaapt voor gemak van pc naar console. En net als de haptische feedback die in de Razer Surround Sound-headset is verwerkt, is het frame van de stoel uitgerust om tijdens het gamen te trillen.



## Slim mondkapje

Hopelijk zijn we op termijn van corona én van de mondkapjes af, maar zolang we er nog gebruik van moeten maken is het fijn als je een bijzonder exemplaar hebt. Leverancier van gamingtools Razer stelt het slimste masker ooit gemaakt te hebben. Project Hazel is gemaakt van transparant plastic om lippen mogelijk te maken en heeft twee filters, waardoor het kapje wel wat weg heeft van een gasmasker. Via de bijhorende app worden gebruikers gewaarschuwd dat de filters vervangen moeten worden. Uiteraard wordt ook groen licht gebruikt, want dat is voor gamers het beeldmerk van Razer.

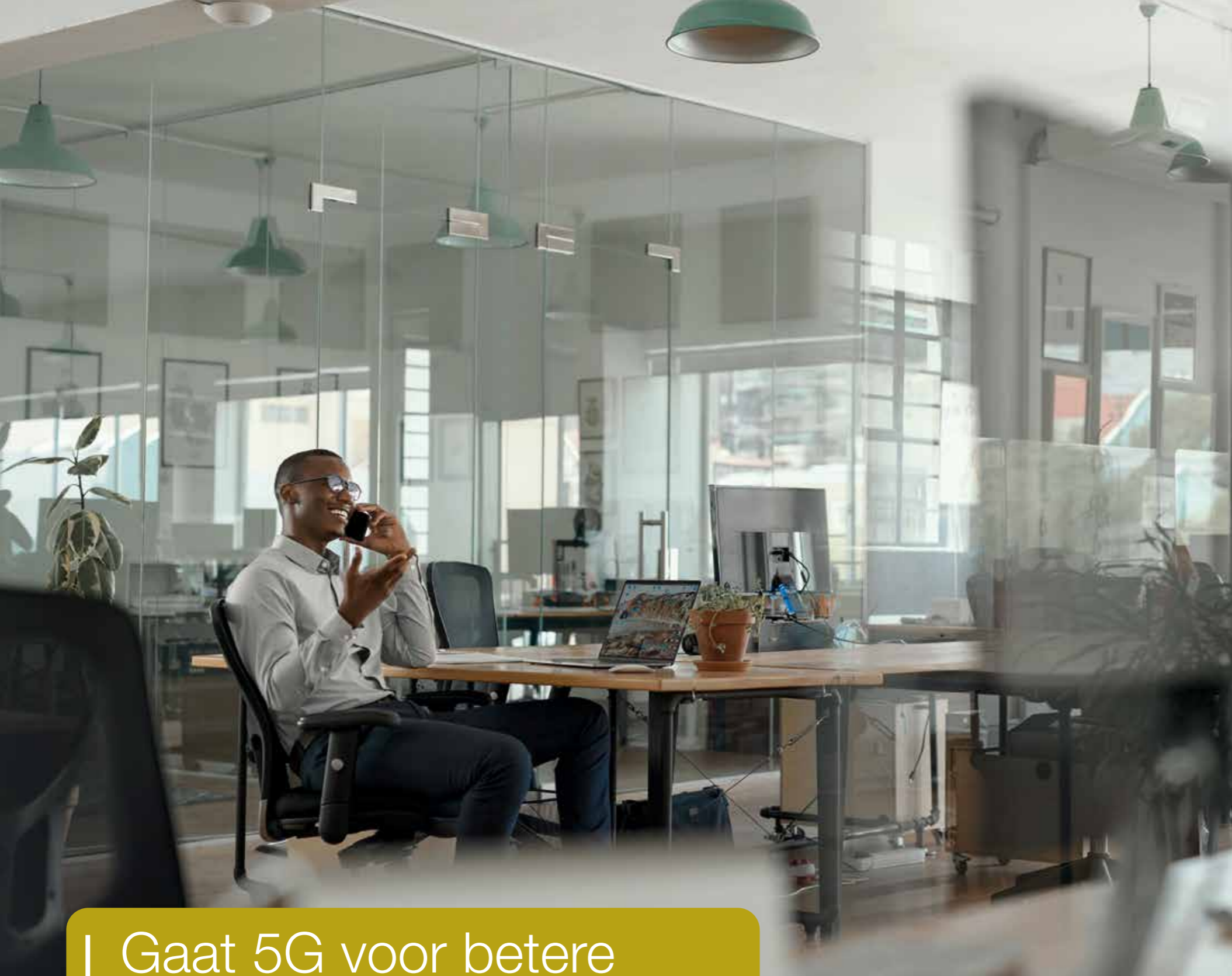
## Handige kluis

De Trova Home lijkt veel op de kluis die je achter de schuifdeur in een hotelkamer vindt, maar dan alleen slimmer, slanker en mooier om naar te kijken. Dus eigenlijk meer de verre, derde neef van de hotelkluis. Krijg toegang tot de geheime voorraad van de kluis via de Trova-app met biometrische verificatie, of profiteer van de coole tik-om-te-openen-functie, die de kluis opent met slechts één vinger op je smartphone.



## Entertainment voor je huisdier in post-coronatijdperk

De terugkeer naar kantoor zal een uitdaging brengen waar nog niemand rekening mee houdt. Veel mensen hebben het afgelopen jaar een hond of kat aangeschaft, omdat ze toch veel thuis waren. Maar hoe gaat het arme dier zich gedragen nu het baasje weer lange werkdagen op kantoor gaat maken. Gelukkig zijn er tools als speciale dierenwebcams en robotspeeltjes om je huisdier actief te houden. Eén van de meest fraaie exemplaren is de Furbo, met twee microfoons en bewegingssensor. Hij kan een brokje uitwerpen om je trouwe viervoeter te lokken, en vervolgens kan je tegen hem praten. Er is een hele range van dergelijke hardware, en ze zullen de komende tijd gretig aftrek vinden.



## Gaat 5G voor betere indoordekking zorgen?

Sinds de komst van mobiele netwerken, is bereik in gebouwen een issue. Ontelbare gesprekken komen niet tot stand of belanden in de voicemail, omdat er niet voldoende radio signaal is. Veel mensen weten nog goed dat voor het raam staan of zelfs het raam open doen een prima oplossing was. Met de komst van 5G hopen we dat deze problemen een keer worden opgelost. Of dat zo is, leest u in dit artikel.

Laten we met het slechte nieuws beginnen: op dit moment wordt de dekking in veel gebouwen juist slechter. Dat ligt niet aan de mobiele netwerken, maar aan het feit dat er steeds meer warmtewerend glas wordt toegepast. Dit moderne glas is te herkennen aan de blauwe kleur. Deze kleur komt van metaalcoating, waarmee een goede warmte isolatie wordt gerealiseerd. Helaas werkt deze isolatie ook uitstekend voor radiosignalen, zodat binnen bellen nagenoeg onmogelijk is. Niet alleen in nieuwbouw, maar ook bij verduurzaming van bestaande gebouwen worden veel glazen

gevels toegepast. Na de renovatie is het mobiel bereik een stuk minder. Zelfs als er een zendmast voor de deur staat, kan het signaal binnen nog te zwak zijn. Modern A+++ glas heeft 3 lagen glas met metaalcoating, waardoor radiosignalen zelfs tot een miljoen keer verzwakt worden. Geen wonder dat het dan niet meer werkt.

### WiFi als oplossing?

Een deel van de gebouwen is voorzien van een indoor antenneoplossing, waarmee een of meerdere operators ook goede dekking hebben in het pand. Voor veel zakelijke communicatie is het belangrijk dat men bereikbaar is. Bijna alle kantoorpanden hebben ondertussen WiFi, maar als gast ben je niet altijd welkom op het netwerk. Ik ken veel organisaties waarbij toegang tot de WiFi voor externen of gasten niet is toegestaan. Bellen via het WiFi is niet een makkelijke oplossing, omdat dit ook nog afhankelijk is van het toestel en de instellingen van de operator. Daarnaast zijn lang niet alle WiFi netwerken ingericht om spraak zonder storing af te handelen. Een WiFi netwerk voor spraak heeft veel meer zenders nodig, dat is niet overal uitgerold.

### Multi-operator dekking

In het verleden was het makkelijker: als de organisatie koos voor een bepaalde operator, werd als onderdeel van het contract ook de dekking van die operator geregeld. Soms met een zendmast vlakbij of met een indoor antenne

### Over de auteur

Eildert is Principal Consultant bij Strict en is al vele jaren bezig met mobiele communicatie. Hij is vooral betrokken bij connectiviteitsvraagstukken, voert regelmatig onderzoek uit en publiceert over nieuwe technologieën.

systeem (ook bekend als DAS – Distributed Antenna System). In het hele pand worden dan onopvallende antennes geplaatst, die met heel weinig zendvermogen voor dekking zorgen (zie afbeelding van antenne aan het plafond).

Dekking van een mobiele operator is vaak niet meer voldoende, omdat tegenwoordig in elk gebouw mensen werken met abonnementen van verschillende operators. Bij overheidsorganisaties zijn veel verschillende mensen actief, bij universiteiten komen studenten met verschillende SIM- kaarten en ook bij grote organisaties zijn medewerkers met verschillende achtergronden werkzaam.

### Inkoppeling operators

Veel gebouw eigenaren hebben de afgelopen jaren geprobeerd om een indoorsysteem te bouwen, waarop meerder operators inkoppelen. Dat is vaak problematisch geweest, omdat er door operators hoge eisen worden gesteld aan het indoorsysteem. Daarnaast is het belang van de gebouw eigenaar niet hetzelfde als het belang van de mobiele operator. Sommige gebouw eigenaren kregen te horen dat de mobiele operator geen interesse had om in te koppelen, bijvoorbeeld omdat er niet genoeg gebruikers in het pand zaten of omdat het budget van de operator niet voldoende was voor dit jaar. Zelfs als medewerking wordt toegezegd, duurt het soms meer dan een jaar voordat een operator inkoppelt op een DAS systeem.



In Engeland is al jaren een standaard specificatie voor indoorsystemen (het JOTS), wat acceptatie van een indoor systeem door operators veel makkelijker maakt. Door brancheorganisatie BTG is de afgelopen jaren hard gewerkt om ook een indoor specificatie te maken voor de Nederlandse markt. Dit is met alle operators afgestemd, inclusief een proces hoe een operator gaat inkoppelen. Deze DITS (Dutch operators Indoor Technical Specification)

gaat alleen over passieve antenne systemen. Voor de inkoppeling van operators moeten zij zendapparatuur plaatsen, met een omvang van meestal een of twee computerkasten. Daarnaast moet er ook een glasvezelverbinding worden gerealiseerd. De radioplanning en configuratie van zo'n systeem moet ook goed worden gedaan. De totale investering is aanzienlijk, al snel 50.000 tot 100.000 euro per operator.

#### Passief of Actief DAS

Er zijn verschillende soorten indoor systemen. Bij een klein gebouw is een passief systeem voldoende, een systeem wat vooral bestaat uit coaxkabels en antennes. Bij een passief DAS is de maximale kabelafstand ongeveer 100 meter, daarboven blijft er niet genoeg signaal over. Grote gebouwen hebben een actief DAS systeem nodig, waarbij door het gebouw versterkers of kleine zenders worden geplaatst. Als er meerdere technische IT ruimtes zijn in een gebouw, is het gebouw meestal ook te groot voor een passief DAS. Actieve DAS systemen zijn fors duurder, maar soms wel noodzakelijk. Bij actieve DAS systemen worden zenders geplaatst met het formaat van een forse WiFi access point (zie afbeelding).



Gelukkig kunnen deze ook boven het plafond worden weggewerkt en met een platte antenne bijna onzichtbaar worden geïnstalleerd.

Voor actieve DAS systemen is nog geen overeenkomst met operators in Nederland, maar er zijn wel veel grote actieve DAS installaties in Nederland waar alle operators zijn ingekoppeld. Door de komst van 5G en hogere frequenties worden actieve DAS systemen

wel steeds relevanter. De technische ontwikkeling blijft ook de komende jaren doorgaan, waardoor de levensduur van een actief DAS mogelijk wel wat korter is dan een passief DAS. De keuze is dus echt situatie afhankelijk.

## Bij een klein gebouw is een passief systeem voldoende, een systeem wat vooral bestaat uit coaxkabels en antennes

#### Neutral Host

De laatste jaren wordt er ook veel nagedacht over Neutral Host oplossingen, waarbij een neutrale partij alle radiosignalen via een actief systeem in een pand uitzend. Mobiele operators hoeven dan geen zendapparatuur in elk gebouw te plaatsen, maar doen dat in een datacenter. Vanaf het datacenter wordt een glasvezelverbinding naar een gebouw gerealiseerd, waarop de signalen van alle operators worden meegenomen. Dat maakt de uitrol veel eenvoudiger en het scheelt veel investeringen. In Nederland is dit (voor zover bekend) nog nergens toegepast. In Engeland is zomer 2021 een gezamenlijke specificatie voor een Neutral Host systeem gepubliceerd. De techniek hiervoor is nog volop in ontwikkeling, maar het belangrijkste is dat mobiele operators willen meewerken.

#### DAS as a Service

Door de komst van 5G, nieuwe frequenties en hogere snelheden, wordt verwacht dat actieve DAS systemen belangrijker worden. Voor het goed ontwerpen en bouwen van DAS systemen is vakkennis vereist. In Nederland zijn diverse partijen in staat om een gedegen en betrouwbaar DAS te bouwen, waar operators zonder problemen op in kunnen koppelen.

Moderne systemen kunnen ook 5G signalen doorgeven. Er zijn diverse partijen die nu 'DAS as a Service' aanbieden, waarbij de klant volledig wordt ontzorgd. Tegen een vast bedrag per jaar wordt het DAS ontworpen en gebouwd, wordt de operator inkoppeling geregeld en het systeem bewaakt. Daarnaast zijn zij contactpersoon voor alle vragen, zowel vanuit de operator, gebouweigenaar als de gebruikers van het DAS. Steeds meer gebouweigenaren kiezen voor het gemak van deze oplossing en de voorspelbaarheid van de kosten. Daarnaast hoeven zij geen kennis op dit werkveld te onderhouden. Omdat het DAS een technisch complex systeem is, scheelt dat met name veel zorgen.

#### Conclusie

Door de komst van nieuwe duurzaamheidseisen wordt de ontvangst van mobiele netwerken in gebouwen steeds slechter. En dat terwijl het belang van multi-operator oplossingen voor medewerkers steeds groter wordt. Actieve DAS systemen worden steeds belangrijker. Deze systemen kunnen ook volledig op afstand gemonitord worden. Er zijn verschillende partijen opgestaan (zoals SPIE, BinnenBereik en Cellnex) die volledig kunnen ontzorgen en contracten voor 10 jaar of langer willen afsluiten. Met name voor nieuwbouw of renovatie kan dit een prima oplossing zijn voor gebouwbeheerders, gebruikers en operators!



# Schok-, stof- én waterbestendig; ontdek nu de robuuste Gigaset R700H Pro

De nieuwe Gigaset R700H Pro is natuurlijk geschikt voor op kantoor, maar houdt zich ook meer dan prima staande in 'extremere' omgevingen zoals fabrieken en werk- of bouwplaatsen. Dankzij het praktische trilalarm wordt er geen oproep gemist, zelfs in de meest lawaaiige of stressvolle situaties. De nieuwe handset is bestand tegen desinfectiemiddel, water en stof, en zelfs schokken en krassen maken weinig indruk. Aangesloten op een

Gigaset multicell-systeem zorgt de R700H Pro voor maximale flexibiliteit en volledige bewegingsvrijheid in het hele bedrijf.

- Groot, verlicht 2.4" TFT-kleurendisplay
- Programmeerbare alarm-/functieknop
- Headsetbediening via Bluetooth 4.2 of 3.5mm jack
- Handsfree praten met hoog maximaal volume
- Audioprofielen voor een snelle selectie
- Toetsenvergrendeling met PIN-bescherming - noodoproepen altijd mogelijk
- Spot-LED als zaklamp en als oproepsignalering

- Schok-, stof- en waterbestendig volgens IP65
- Tot 13u gesprekstijd
- Tot 320u stand-bytijd

De nieuwe draadloze R700H Pro is de perfecte handset voor in iedere bedrijfsomgeving. Eindklanten vinden op de Gigaset-website meer informatie over het toestel.

Partnerprijzen zijn verkrijgbaar via de geautoriseerde Gigaset distributeur.



## DECT-portfolio

Onlangs heeft het DECT-portfolio van Gigaset een flinke update gehad met de introductie van de nieuwe lijn handsets (S700H, SL800H, R700H). Ook de toevoeging van de mini-multicell functionaliteit van de N670 geeft het portfolio meer diepgang. Maar de fabrikant is nog niet klaar: zo volgen binnenkort nog de N610 en de N870E. Verder werd onlangs de ION H geïntroduceerd en ook binnen de smartphonelijin zijn er ontwikkelingen met de GX290+ Pro en de GS5.





## Snom lanceert nieuwe lijn IP-telefoons

De afgelopen jaren leek het alsof Snom zich meer toelegde op oplossingen voor het DECT-gebied, Maar tijdens een grootschalige productpresentatie in het Berlijns Museum voor Communicatie toonde de Duitse fabrikant, onderdeel van het Vtech concern, een geheel nieuwe lijn IP-bedrijfstelefoons. Deze Snom-D8xx-serie komt naast de vier jaar geleden geïntroduceerde D7XX-serie.

Alle apparaten hebben minimaal HD-audiokwaliteit, sommige hebben zelfs superbreedbandaudio. Andere highlights van de nieuwe

Snom-D8xx-serie IP-telefoons zijn de grote, vrij draaibare IPS-displays en de slanke, zeer hoogwaardige behuizing van antibacterieel gecoat kunststof.

Snom lanceert twee productfamilies binnen de D8xx-serie, de Snom D86x en de D89x productlijn. Ze verschillen vooral in het ontwerp: de 86x-serie heeft 5-inch IPS-schermen, de 89x-serie 8-inch IPS-schermen. De eerste toestellen van de Snom-D8xx-serie komen rond december 2021 op de markt.



## Poly breidt assortiment voor videomeetings verder uit

Poly voegt de Poly Studio X70 en de Poly Studio E70 toe aan zijn reeks oplossingen voor videovergaderingen. Beide zijn voorzien van Poly Director AI-technologie, dat onder meer bestaat uit Acoustic Fence en NoiseBlockAI. Dit geeft tijdens vergaderingen het gevoel van de kwaliteit van een echte live broadcastproductie.

Poly DirectorAI is het brein achter Poly's cutting-edge video-ervaringen. Het maakt gebruik van AI- en machinelearning-technologie voor realtime automatische overgangen, kadering en tracking, zodat alle deelnemers het gevoel hebben dat ze in dezelfde ruimte zitten. Poly DirectorAI perfectioneert de hybride werkervaring door deelnemers in vergader-ruimtes naadloos te verbinden met collega's die op afstand deelnemen.

## Poly voegt digital signage toe via Appspace

Poly integreert Appspace, een toonaangevende provider van software voor werkplekervaringen. Appspace stelt gebruikers van Poly Video OS-devices in staat om moderne teamcommunicatie en digital signage in te zetten om waarde toe te voegen aan vergader-ruimtes tijdens downtime.

De integratie met Appspace biedt HR, corporate communicatie, marketing en andere teams mogelijkheden voor communicatie op de werkplek, doordat Appspace digital signage beschikbaar maakt op alle

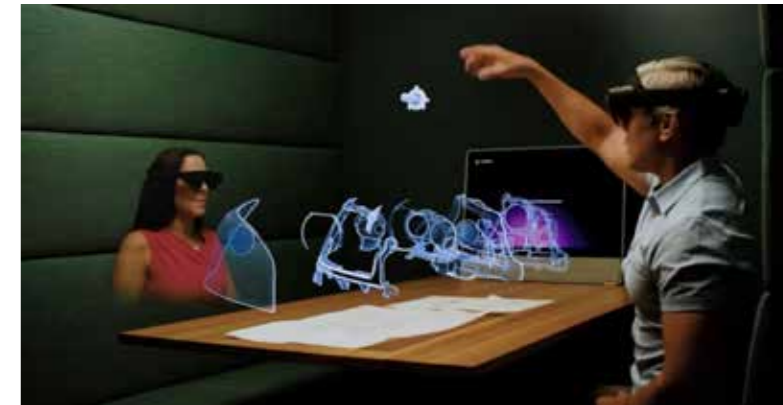
devices die draaien op Poly Video OS. Digital signage zal beschikbaar zijn voor gebruikers van producten uit de Poly Studio X Series (waaronder de Poly Studio X30, X50, X70) en G7500-devices met een Appspace-abonnement, met eenvoudige verbinding met en beheer van Appspace-kanalen via de Poly Lens cloudmanagementservice. De Appspace-integratie is nu beschikbaar voor klanten met een Appspace-account op de volgende Poly-devices: Poly Studio X30, Studio X50, Studio X70 en G7500.

## Cisco's Webex Hologram geeft nieuwe dimensie aan hybride meetings

Cisco heeft op de WebexOne conference 2021 een groot aantal innovaties binnen zijn hybride samenwerkingstool getoond. Meest opvallende nieuwtje is Webex Hologram, de eerste real-time holografische vergaderoplossing in de sector die gebruik maakt van Augmented Reality-headsets om de rijke functionaliteit van Webex te combineren met levensechte 3D-hologrammen. Cisco is achter de schermen druk bezig geweest en claimt 1.000 nieuwe Webex functies en apparaten te hebben ontwikkeld in de afgelopen 12 maanden.

### Hologram als spel

Zoals gezegd is de aankondiging van Webex Hologram wel de meest spectaculaire aankondiging binnen alle vernieuwingen. Zak Brown, CEO van McLaren Racing. "In plaats van een technicus naar het raceteam te laten afreizen of procedures uit te leggen aan de hand van platte beelden, kunnen we met de hologramtechnologie een motoronderdeel onmiddellijk vanuit elke hoek laten zien, de afmetingen overbrengen en instructies geven over montage en gebruik alsof we allemaal persoonlijk aanwezig zijn – en dat terwijl we talloze uren aan reistijd besparen."



Webex Hologram wordt binnenkort een component van Webex Suite, zodat externe en hybride werknemers kunnen deelnemen aan interactieve vergaderingen met behulp van de AR-headset van hun keuze. Ga naar [webex.com/hologram](https://webex.com/hologram) voor meer informatie over Webex Hologram of om een verzoek in te dienen om deel te nemen aan de pilot.

## Com8 levert Switchvox-Cloud van Sangoma

Distributeur Com8 heeft de nieuwe cloudoplossing Switchvox-Cloud gelanceerd in Nederland en België. Deze communicatieoplossing van Sangoma Technologies is bedoeld voor middelgrote bedrijven die telefonie en Unified Communications uit de Cloud willen afnemen.

De nieuwe Switchvox-Cloud van Sangoma is via IT- en telecomresellers, per direct leverbaar. Bijzonder is dat alle opties en features zijn inbegrepen in de vaste lage maandelijkse prijs. Het complete aanbod van Switchvox-Cloud speelt volgens countrymanager Tom Dam van Com8 in op de huidige vraag van partners en klanten.



## Gigaset komt met nieuwe draadloze telefoon

Gigaset komt met een nieuwe draadloze telefoon. De nieuwe Gigaset R700H Pro is geschikt voor op kantoor, maar houdt zich ook staande in 'extremere' omgevingen zoals fabrieken en werk- of bouwplaatsen. De nieuwe handset is bestand tegen desinfectiemiddel, water en stof. Aangesloten op een Gigaset multicell-systeem zorgt de R700H Pro voor flexibiliteit en volledige bewegingsvrijheid in het hele bedrijf.



Marcel Ederveen is met zijn ruim twintig jaar ervaring in de IT-wereld een bekend gezicht. Zijn overtuiging: IT laten werken in dienst van de business. En, vindt hij, je hoeft daarvoor niet altijd iets nieuws te implementeren, maar je kunt vaak de bestaande infrastructuur beter benutten. Marcel is eigenaar van Mecom Consulting en verbonden aan NiVo.

**Marcel Ederveen • Senior Consultant • Mecom Consulting**  
info@mecom-consulting.nl

## Project Management by incident of Scenario Based Project Management

Als consultant kom ik veel projectmanagers tegen die door leveranciers van telecomoplossingen worden ingezet als onderdeel van het implementatietraject. Lekker makkelijk voor de klant. Die hoeft dan niet te voorzien in een projectmanager. Dat scheelt inzet voor de klant en de projectmanager van de leverancier weet ook precies wat er moet gebeuren. Een win-win situatie. Toch?

Wat mij de laatste jaren opvalt is dat deze projectmanagers heel klantgericht zijn. Ze begrijpen heel goed dat de klant ook andere processen gaande moet houden. Heel begripvol worden vertragingen in het traject, als gevolg van te laat opleveren van informatie of niet beschikbaar zijn van teamleden, geaccepteerd. De extra inspanningen van de kant van de leverancier die dat tot gevolg heeft, worden graag geleverd, uiteraard tegen meerkosten. Dat zal de klant altijd begrijpen.

Toeleveranciers, al dan niet als onderaannemer ingezet, hebben soms om begrijpelijke redenen te maken met vertragingen. En weer wordt begripvol geanticipeerd op de nieuwe situatie.

Ik zie een parrallel met de laatste fase van de internationale inzet in Afghanistan. De voorziene terugtrekking was weliswaar voorbereid, maar er moest constant worden ingespeeld op razendsnelle veranderingen in de situatie ter plaatse. Het koste uiteindelijk in Nederland twee (demissionaire) ministers hun positie. De Tweede Kamer kon niet begrijpen dat de ministers en hun ambtelijke staf niet hadden voorzien dat de ontwikkelingen de wending kregen zoals wij die zagen gebeuren. Dit was toch te voorzien, met zoveel ervaring in het internationale veld? Je moet toch denken in scenario's?

En dat vraag ik mij ook af bij implementatietrajecten. Ik zie projectmanagers klantgericht acteren en anticiperen op onverwachte gebeurtenissen. Ik zie

geen projectmanagers (of ik moet het toevallig slecht treffen) die in scenario's denken en het projectteam al snel op consequenties wijzen of de betrokkenen op hun verantwoordelijkheid wijzen. Is dat misschien niet klantgericht? Je bent toch ingehuurd door de klant? Dan kun je de klant toch niet terechtwijzen? Of wel?

'Veel projecten leveren de helft op, duren tweemaal zo lang en kosten tweemaal zoveel als begroot'. Het is een gevleugelde uitspraak. Heeft dat met slappe knieën te maken? Is men te 'klantgericht'? Of is het meerwerk onderdeel van de business case?

Het project wordt opgeleverd, de klant is ontevreden over het implementatietraject en over de projectmanager, de projectmanager neemt vriendelijk maar gefrustreerd afscheid.

Was de klant beter af geweest met een eigen volledig gemandateerde projectmanager? Misschien een stevige investering, maar een enorme besparing in het aantal projecturen van die andere 5 teamleden. Plus een klant die applaudisseert voor een goede implementatie.

Kies dan een projectmanager die past bij het project, eentje met voldoende expertise, vaardigheden en vlieguren. En om zijn/haar rol zuiver te houden: hou de rol van projectmanager en consultant gescheiden en dus niet in één persoon. Voorkom dat één persoon een conflict krijgt met zichzelf (de ene helft tegen de andere). Zulke mensen moeten meestal in therapie. Want een consultant vertegenwoordigt andere belangen dan een projectmanager.

Kortom: een complex project of een complexe organisatie verdient een top-projectmanager.

Ik wens u veel mooie implementatietrajecten met een goede, volledig gemandateerde projectmanager, die tevreden klanten achterlaat.

#connexie #smartphone #smarthome #smartlife

# CONNEXIE

x smart phone x smart home x smart life

## Forza Refurbished en vanHaren vinden elkaar in duurzame inzet van hardware



Wat is de waarde van VodafoneZiggo?

Hoe gaat het met Xiaomi en Nokia?

TBM - EXPEDITE ICT - CONNEXIE - TELECOMMAGAZINE - TELECOM INSPIREANCE AWARDS - OFFICE MAGAZINE WWW.CONNEXIE.NL - WWW.CONNEXIE.BE

## Recordjaar voor Apple-reseller Amac

De omzet van Europa's grootste Apple Premium Reseller Amac bereikte afgelopen boekjaar een record: met een stijging van ruim 18 procent ten opzichte van het jaar ervoor kwam deze uit op 216 miljoen euro. De winst na belastingen steeg naar 2,1 miljoen euro. De stijging is grotendeels te danken aan de nieuwe MacBook en iPad en aan het goed omschakelen van Amac van de winkels naar online verkoop.

### Verschuiving productverkoop

Amac verkocht 42 procent meer computers en 26 procent meer iPads dan in het voorgaande boekjaar. De omzet van Amac Pro (zakelijke markt) steeg met 6 procent. Amac is sinds medio 2021 de enige Apple Premium Reseller van Nederland en tevens de grootste van Europa. Amac heeft inmiddels 50 vestigingen in het hele land, een webshop en Amac Pro voor zakelijke klanten en onderwijs.



## MediaMarkt Tech Village Rotterdam opent dit najaar

MediaMarkt Tech Village Rotterdam opent dit najaar zijn deuren op de bestaande locatie aan het Rotterdamse Binnenwegplein. De volledig vernieuwde winkel staat vanaf dat moment volledig in het teken van de modernste technologie én het beleven daarvan. Na Milaan is Rotterdam de tweede Europese stad waarin MediaMarkt dit concept lanceert.

MediaMarkt Tech Village Rotterdam wordt primair een ontmoetingsplaats voor technolieliefhebbers: fans van de modernste gadgets, variërend van smartphones tot drones. Een inrichting afgestemd op de belevingswereld van zelfs de meest tech savvy klanten. Van dit type winkel opent MediaMarkt slechts enkele vestigingen in Europa.



## Merktrouw mobiele providers sterk toegenomen

De merktrouw van mobiele operators is in Nederlands de afgelopen vier jaar toegenomen van 38 naar 46 procent. Verder wil bijna de helft van de mannen in de leeftijd 19-39 altijd de nieuwste telefoon. Zo blijkt uit recent onderzoek van Panel Inzicht.

De oriëntatie voor een nieuwe aanbieder van een mobiele telefoon vindt vooral online plaats. De merktrouwheid aan mobiele telefonie providers neemt toe: 46% geeft aan merktrouw te zijn aan een provider, in 2017 lag dit op 38%.

Bijna de helft van de ondervraagden heeft alle telecom abonnementen (telefonie, televisie, radio en internet) bij dezelfde aanbieder. De prijs, een betrouwbaar netwerk en snel internet zijn de belangrijkste criteria bij de keuze van een telecomaandbieder. Mannen vinden het aangeboden zenderpakket, een deal met VOD aanbieders en de integratie van de verschillende services belangrijker dan vrouwen.

## SMS weer even trending tijdens WhatsApp storing

De storing van Facebook en WhatsApp zorgde ervoor dat Nederland half oktober massaal ging SMS'en en ook het belverkeer nam door de storing toe. Sinds het begin van de storing verdubbelde het aantal SMS-berichten over het KPN netwerk en op het hoogtepunt om 22u 's avonds verviervoudigde het SMS verkeer in vergelijking met hetzelfde tijdstip een week eerder.

De wereldwijde storing begon rond 17.30. Tegen middernacht gaven de social media kanalen weer enig teken van leven en dinsdagochtend draaiden ze weer op volle toeren. Chat-app Signal claimed door de uitval van Whatsapp miljoenen nieuwe gebruikers erbij te hebben gekregen. Hiermee lijkt het Telegram voorbij te gaan streven. In Nederland staat Signal op de tweede plek en Telegram op de vierde plek van meest gedownloadde gratis iOS apps.



## Xiaomi begint in 2024 met productie van elektrische auto's

Xiaomi begint in de eerste helft van 2024 met de massaproductie van elektrische auto's. Xiaomi heeft nog niet bekendgemaakt of het de auto's volledig zelf gaat produceren of dat het bedrijf daarvoor gaat samenwerken met een bestaande autofabrikant. De smartphonemaker investeert in de komende tien jaar ongeveer 8,5 miljard euro in het project. Het Chinese bedrijf lijkt zijn Amerikaanse branchegenoot Apple te volgen, die ook aan een (zelfrijdende) elektrische auto zou werken. Ook telecomconcern en smartphonemaker Huawei zou de markt voor elektrische auto's op willen. Sony test momenteel zijn eerste elektrische auto.

## Telecom-bedrijven halen dure telefoons uit winkels

Telecombedrijven KPN, VodafoneZiggo en T-Mobile halen dure telefoons uit de winkels. De aanleiding is de reeks overvallen op telefoonwinkels in Amsterdam die de afgelopen weken plaatsvonden.

Het gaat om 'modellen waar overvallers echt voor komen'. In de winkels is het wel mogelijk een beveiligde demonstratieversie van de smartphone te testen. De klant krijgt na aankoop het model dan thuisbezorgd.



## Wifigebruikers hebben geen idee hoeveel bereik in huis verloren gaat



Meer dan de helft van de wifi-gebruikers (59%) heeft geen idee hoeveel bereik er bij hen thuis verloren gaat en vooral over hoe ze dit kunnen verhelpen. Dat blijkt uit de Wifi Monitor die KPN liet uitvoeren onder wifi-gebruikers.

Een op vijf (21%) wifi-gebruikers verplaatst zich thuis om bewust op zoek te gaan naar een ruimte met een beter wifi-bereik, bijvoorbeeld bij een belangrijke videovergadering. Een slechte wifi leidt niet alleen tot ergernis bij de gebruikers maar ook bij hun collega's. Zo heeft een kwart van de wifi-gebruikers (25%) een ander weleens aangesproken op zijn of haar slechte verbinding.

### Liever een trage dan een wegvallende verbinding

Als gebruikers ontevreden zijn over hun wifi-kwaliteit dan komt dat vooral door een wegvallende verbinding (63%). Dit zorgt voor meer ergernis dan een te langzame verbinding (42%). De oplossing wordt dan meestal gezocht in het overschakelen naar mobiel internet (4G/5G) (49%) en een kleine groep (15%) weet in een dergelijk geval nog gebruik te maken van bekabeld internet.

## Helft huishoudens heeft glasvezel

Bij de helft van de Nederlandse huishoudens is inmiddels een glasvezelkabel aangelegd. Dat staat in de nieuwste Telecommonitor van de Autoriteit Consument & Markt (ACM).

Daarmee wint breedbandinternet via glasvezel terrein, met name ten opzichte van koper (DSL): het aantal breedbandabonnementen via een koperverbinding is met 15.000 gedaald tot 2,3 miljoen. Het aantal huishoudens met breedband via de kabel blijft stabiel op 3,5 miljoen.

KPN en VodafoneZiggo blijven de grootste aanbieders, met marktaandelen van 35 tot 45 procent. Het marktaandeel van T-Mobile

bedroeg tussen de 5 en 10 procent en dat van Delta Fiber tussen de 0 en 5 procent.

### Telefonie

Er waren in het tweede kwartaal 22,6 miljoen mobiele simkaarten actief (abonnementen en prepaid); 1,4 procent meer dan in het eerste kwartaal. Het mobiele dataverbruik is 16 procent gegroeid tot 309 miljoen gigabyte. Intussen is het aantal mobiele belminuten 7 procent gedaald tot 12,2 miljard en het aantal sms'jes met 7 procent tot 560 miljoen.

Het aantal belminuten via een vaste telefoonlijn is gedaald naar 2 miljard.



**vanHaren dient de mens. Niet alleen met kwalitatief goede schoenen tegen een betaalbare prijs, maar ook door te kijken naar wat er in de rest van de wereld gebeurt. Het maatschappelijk belang vindt de schoenenketen minstens zo belangrijk. Vanuit die gedachte zette de schoenenketen twee jaar geleden de eerste stap naar refurbished toestellen van Forza. Een gesprek met manager ICT Michel van Gent en Forza's accountmanager B2B Marvin in 't Groen.**

# Forza Refurbished en vanHaren vinden elkaar in duurzame inzet van hardware

Forza en vanHaren vinden elkaar niet alleen in hun gedeelde idee over de inzet van duurzame hardware, maar ook in die van een duurzame samenwerking. Die samenwerking werd in 2019 afgetrapt met een pilot: vanHaren wilde zijn winkelpersoneel voorzien van een mobiele device om schoenen te scannen, voorraden te checken en zo nodig schoenen bij klanten thuis te laten bezorgen. Er werd gekozen voor de iPhone 7 Plus, geleverd door Forza, in totaal 150 stuks. Michel: "Je moet het zien als een mobiele kioskversie van onze webshop waarmee medewerkers niet alleen klanten in de winkel kunnen bedienen, maar ook in één oogopslag kunnen zien of een bepaalde maat of kleur op voorraad is. Medewerkers hoeven dus niet meer drie keer naar het magazijn te lopen om te zoeken."

## Groot succes

De pilot bleek niet alleen een duurzaam, maar ook een financieel succes en al gauw volgden meerdere projecten. Marvin: "Wij als Forza willen een samenwerking graag breder trekken. Als de inzet van refurbished in de winkel bevalt, waarom zou je zoiets dan ook niet op kantoor doen?" Zo gezegd, zo gedaan. Michel: "Eerst hebben we de reguliere mobiele telefoons van de kantoormedewerkers mondjesmaat vervangen door refurbished toestellen. De devices zijn dezelfde toestellen met dezelfde kwaliteit als we gewend waren. Er is dus geen verschil, behalve dat ze refurbished zijn."

## iPad-project

In de loop van de tijd kwam er nog een winkelproject bij. "We hebben een iPad-project

uitgerold in onze winkels, waarbij we de taken voor de medewerkers die we normaliter naar de kassa stuurden, nu naar de mobiele devices gingen pushen. Checklijsten printen om mee door de winkel te gaan is hierdoor niet meer nodig."

Het was tevens het eerste contact tussen Marvin en Michel. "Dat was net na de eerste lockdown, in september 2020", blikt Michel terug. "We hadden kort daarvoor een expansie gehad in België van 16 naar 54 winkels. Ook de winkels in België gingen met de iPads werken." In totaal leverde Forza 208 iPads af op het hoofdkantoor in Waalwijk. "Die hebben we in iPad cases gestoken en in de dozen van de iPad cases via ons eigen transport bij onze filialen afgeleverd. Er is dus geen aparte verzending geweest."

## Lege dozen

Nadien zat Michel met 208 lege iPad dozen van Forza op kantoor. "Van onze verzenddozen komt 30% via ons eigen transport weer leeg terug en gebruiken we waar mogelijk opnieuw. De andere 70% die niet kan worden hergebruikt, komt ook bij ons terug en wordt hier weer verwerkt. Onze vrachtwagens rijden dus nooit leeg terug. Toen heb ik Marvin gebeld en gevraagd: als we dan toch duurzaam bezig zijn, wat gaan we dan met die lege iPad dozen doen?" Marvin kon de vraag enorm waarderen. "Het zou raar zijn geweest als ik had gezegd: gooi ze maar in de container", zegt hij lachend. "Het was de eerste keer dat die vraag ons werd gesteld. Ik vond dan ook dat we hierin moesten meegaan. In combinatie met een al geplande fysieke afspraak op het hoofdkantoor van Forza in Breda, heeft Michel de dozen meegenomen. Deze zijn vervolgens door Forza hergebruikt."

## Keurmerk Refurbished goed voor vertrouwen

Op het moment dat vanHaren het eerste iPhone Plus project deed met Forza, kwam ook het Keurmerk Refurbished op de markt. Michel: "Dat dit keurmerk er kwam, heeft wel bijgedragen in onze keuze voor refurbished. Het keurmerk zorgt voor een onderscheid tussen tweedehands en refurbished." Marvin: "Het grijze gebied dat er voorheen was, is met de komst van het keurmerk niet langer grijs. De refurbished markt is ook verder geprofessionaliseerd. Een bedrijf wil toestellen hebben van goede kwaliteit, maar ook zekerheid. Dat de toestellen technisch in orde zijn, daarop wordt streng toegezien door TÜV Nederland, een grote technische audit maatschappij. Ook op onze financiële gezondheid worden we streng gecontroleerd, zodat de garantie is gewaarborgd."

Voor vanHaren speelde ook de garantie die Forza geeft, een rol in de beslissing. "Een van de voordelen van de iPads was dat we niet alleen garantie kregen op de batterij, maar ook op het apparaat voor een gelijk aantal jaren of zelfs langer dan op een nieuw device", zegt Michel. "Op het moment dat je refurbished koopt, kijk je eigenlijk eerst naar de batterij omdat dit het eerste is dat je laat vervangen. Als het om Apple producten gaat, is het niet makkelijk om dit zelf te doen."

Als je dan twee jaar garantie kunt krijgen op zowel het apparaat als de batterijduur en je de apparaten in principe vier tot vijf jaar inzet voordat ze aan vervanging toe zijn, dan is dat erg aantrekkelijk." Marvin vult aan: "Apple geeft een half jaar garantie op een batterij en een jaar op een toestel. Bij Forza hebben we gekozen voor twee jaar garantie, omdat wij geloven in onze kwaliteit."

## Verskillende gradaties

Het volgende project staat al weer op stapel; de afname van 300 refurbished iPhones XR van Forza, bestemd voor het winkelpersoneel van vanHaren. "De toestellen liggen klaar, we moeten er alleen nog de laatste versie van iOS op zetten", zegt Michel. Marvin vult aan: "Voorheen koos vanHaren voor toestellen met de cosmetische gradatie 'zo goed als nieuw'. Technisch gezien zijn alle gradaties honderd procent in orde, alleen cosmetisch maakt Forza een verschil. Tijdens de fysieke afspraak van vanHaren heeft Michel een rondleiding gekregen door de Forza Factory. Hier heeft hij met eigen ogen de zorgvuldige productie gezien en is door vanHaren vervolgens gekozen voor 'licht gebruikt'. Ook deze toestellen zijn technisch in orde, maar vertonen aan de buitenkant lichte gebruikssporen."

Het prijsverschil tussen 'zo goed als nieuw' en 'licht gebruikt' was voor Michel doorslaggevend. Een beslissing waarin ook het advies van Marvin een belangrijke rol speelde. "Marvin raadde ons aan om voor 'licht gebruikte' toestellen te kiezen", zegt Michel. "Voor ons was het belangrijker dat de toestellen technisch in orde waren dan dat het uiterlijk zo goed als nieuw was. Als ze naar de winkels gaan, worden de toestellen voorzien van een beschermhoes met ons bedrijfslogo erop. Het verschil tussen zo goed als nieuw of licht gebruikt is dan helemaal niet zichtbaar. Ook ziet de consument in de winkel dat het om een toestel gaat dat bedrijfsmatig wordt ingezet. Als je dan 300 telefoons kunt krijgen tegen een lagere prijs voor technisch hetzelfde product, dan is dat een hele mooie stap. Waar we bij de keuze wel op hebben gelet is de ondersteuning vanuit Apple op de besturingssystemen. Op een iPhone XR zit vier jaar ondersteuning. Dat is voor ons ruim voldoende."

## Software pushen op afstand

De toestellen zijn door Forza in DEP (Device Enrollment Program) uitgeleverd, wat betekent dat ze direct op de achtergrond al gekoppeld aan vanHaren worden uitgeleverd. Michel: "Hierdoor kunnen wij op afstand alle software op de telefoons pushen. Zo hebben we tijdens de lockdown, toen er bij winkels alleen op bestelling kon worden afgehaald, alle telefoons voorzien van de app Tikkie Zakelijk. Consumenten die iets hadden besteld, konden vooraf via Tikkie Zakelijk afrekenen zodat ze niet fysiek de winkel in hoefden maar direct hun bestelling konden afhalen bij de ingang van de winkel."

## In totaal leverde Forza 208 iPads af op het hoofdkantoor in Waalwijk

## No-brainer

Wat Michel andere bedrijven zou willen meegeven als ze voor de keuze tussen refurbished en nieuw staan? "Kwalitatief staat refurbished gelijk aan nieuw en is daarom echt het overwegen waard. Is het niet vanwege de kosten, dan zeker vanwege het duurzame aspect. Als je met een behoefte aan apparatuur maatschappelijk kunt bijdragen zonder in te leveren op kwaliteit, dan is dat eigenlijk een *no-brainer*."

Volgens Marvin zit de refurbished markt ook steeds dichterbij op de nieuwste releases. "We lopen ongeveer een half jaar tot een jaar achter op nieuw. Bovendien hebben we een pre met de beschikbaarheid. Apple, maar ook met andere ICT-hardware, heeft te maken met chiptekorten waardoor de levertijden extreem lang zijn. Apple heeft al aangekondigd van de iPhone 13 tien procent minder te gaan uitleveren. Forza heeft standaard 15.000 iPhones en 5.000 iPads op voorraad, óók de laatste modellen. We zien dat bedrijven dan toch liever voor refurbished kiezen, omdat wij binnen één dag kunnen leveren." Michel sluit af: "Heb je eenmaal refurbished gekocht en de kwaliteit ervaren, dan zijn er eigenlijk weinig argumenten om weer terug te gaan naar nieuw. En dan heb ik het nog niet eens over de financiële besparing."



## Xiaomi zet groeiambitie voort

Het is nog geen twee jaar geleden dat Xiaomi zijn eerste serieuze schreden zette op de Nederlandse markt. De ambities voor ons land en ook wereldwijd waren groot en die lijken inmiddels voor een groot deel ingevuld. TBM/Connexie vraagt Richar de Borst is Director of Benelux at Xiaomi Technology naar de stand van zaken en de ambitie van hét merk in opkomst.

### Hoe zien jullie de markt voor smartphones en wat is de positie van Xiaomi?

De smartphonemarkt komt in beweging met dank aan nieuwe merken. Voor wie over de grens kijkt ziet al een trendbreuk terugkomen in de cijfers. Xiaomi is, afhankelijk van wie er meet en het meetmoment, al de nummer 2 of de nummer 3. De trend laat duidelijk de ambitie zien van Xiaomi.

### Door het praktisch wegvallen van Huawei en de komst van nieuwe OS is er een grote shift onder fabrikanten, wat betekent dat voor jullie?

Xiaomi volgt haar eigen strategie en richt zich niet op andere merken in de markt, maar gaat uit van eigen kracht. We hebben een uniek portfolio aan smartphones en andere producten en oplossingen. Het wegvallen van merken in

de markt creëert ruimte en voor Xiaomi geeft dit de mogelijkheid om samen met de partners sneller de ambities te realiseren.

### Welke toestellen komen binnenkort op de markt?

Xiaomi wil altijd toestellen kunnen aanbieden waarmee wij de claim "Innovatie voor iedereen" kunnen waarmaken. Dat betekent heel eenvoudig dat wij ook in 2022 een portfolio van toestellen zullen hebben waarmee we deze claim kunnen waarmaken van instapmodel tot en met een absoluut vlaggenschip en altijd met toonaangevende specificaties voor elke categorie.

### Wat is jullie top 3 meest verkochte toestellen in de Benelux?

Dat zijn de modellen uit de Xiaomi, Remi Note

en Poco reeks. Als Xiaomi hebben we een bijzonder breed en diep portfolio, dat is ook onze kracht; innovatie voor iedereen. Veel verkochte toestellen zijn de Xiaomi Mi 11, de Redmi Note 10 en de Poco F3.

### Hoe belangrijk is de Benelux-markt voor jullie?

De Benelux markt is een markt van 28 miljoen veeleisende consumenten die in snel tempo onze producten weten te waarderen. Dat zien we met name aan de snelle groei van onze community in de Benelux; per maand komen hier bijna achtduizend mensen bij. In België hebben we een marktaandeel van rond de 14% en nemen we een derde plaats in de markt in, in Nederland zijn we nog niet zolang actief en zijn we nu het derde Android merk in de markt. Kortom, er is nog heel veel te winnen voor

Richar de Borst



zowel smartphones en ons portfolio aan slimme producten en oplossingen.

### In hoeverre is de komst van 5g belangrijk voor jullie?

Voor Xiaomi sluit de komst van 5G naadloos aan in de strategie in het ontsluiten van haar ecosysteem. Met de komst van 5G kunnen de functionaliteiten en voordelen van ons AIoT portfolio (Artificial Intelligence and Internet of Thing portfolio) nog beter benut worden. Het aansturen en uitlezen van de slimme producten van Xiaomi vraagt om snelle en betrouwbare netwerken en de komst van 5G voldoet precies aan die vraag. De Xiaomi smartphones nemen dankzij 5G een nog sterkere rol in als de afstandsbediening van je digitale leven. Het zijn de 5G Netwerken die een versnelling brengen in het verbinden onze producten die deel uit maken van AIoT ECO systeem; 5G zal ook de consument versneld kennis laten maken met het slimme portfolio van Xiaomi; van slimme waterkoker, Smart TV, elektrische step tot en met slimme camera, alarmsysteem en natuurlijk de smartphones.



# Nokia-aanbod groeit door naar zakelijk en IoT

Nokia roert zich op de markt van smartphones met een sterke line up in het lager- en middensegment. TBM/Connexie is benieuwd naar de ontwikkelingen bij het merk, wat in licentie wordt uitgebracht door HMD Global. We vragen het aan Stefan De Clerck, General Manager Benelux en Frankrijk.

**Hoe zien jullie de markt voor smartphones en wat is de positie van Nokia?** Smartphones zijn onmisbaar geworden en worden tegenwoordig gebruikt voor bijvoorbeeld werk gerelateerde doeleinden en privacygevoelige banktransacties. Daarom worden software- en beveiligingsupdates steeds essentiëler. Het is ons uitgangspunt om betaalbare, betrouwbare Nokia smartphones

in de markt te zetten die voor een langere tijd en veilig gebruikt kunnen worden. HMD Global biedt daarom de garantie gedurende drie jaar maandelijkse beveiligingsupdates en gedurende twee jaar software-updates uit te brengen. Voor de Nokia X-serie geldt zelfs de 3-3-3 belofte: kopers ontvangen drie jaar security updates, drie jaar OS upgrades en drie jaar garantie (wat de industriestandaard van

twee jaar overtreft). Naast het verzekeren van veilig gebruik van Nokia smartphones moedigen we daarmee duurzame consumptie aan, wat de productlevenscyclus verlengt en e-waste vermindert.

Daarnaast is HMD Global dit jaar door de lancering van een eigen Enterprise Mobility Management (EMM)-oplossing voor IoT

en zakelijk gebruik doorgroeid naar een one-stop-shop. In combinatie met Nokia smartphones en HMD Connect Pro-data roaming service kunnen we bedrijven een flexibele totaaloplossing voor hun mobiliteitsbehoeften bieden.

**Door het praktisch wegvallen van Huawei en de komst van nieuwe OS is er een grote shift onder fabrikanten, wat betekent dat voor jullie?**

Er zullen altijd partijen komen en gaan. Voor consumenten en zeker voor bedrijven is continuïteit belangrijk: ze moeten erop kunnen vertrouwen dat ze met een leverancier te maken hebben die er over een aantal jaar ook

nog is, voor service en opvolging bijvoorbeeld. Daarom houdt HMD Global zich vast aan hun eigen visie, waarbij het als Europees merk veiligheid, betrouwbaarheid, kwaliteit en duurzaamheid toegankelijk wil maken voor consumenten en bedrijven.

Onze strategie werkt: ondertussen is de organisatie pas 5 jaar actief en al winstgevend. We bewijzen dat we toekomstbestendig zijn. Dit geeft zekerheid aan onze klanten, zij kunnen erop vertrouwen dat de leverancier van hun smartphone ook volgend jaar nog bestaat. In B2B ervaren we duidelijk dat Chinese spelers in twijfel worden getrokken als het op veiligheid en langdurige opvolging aankomt. Omdat dit voor ons focuspunten zijn waarop we ons onderscheiden, geeft dit ons een aantal extra kansen. We ervaren dan ook dat hier potentie zit.

**Welke toestellen komen binnenkort 2022 op de markt?**

Over nog niet aangekondigde toestellen doen we geen uitspraken.

**Wat is jullie top 3 meest verkochte toestellen in de Benelux?**

Op dit moment zijn dat duidelijk de Nokia X20 met de 3+3+3-belofte (drie jaar security updates, drie jaar OS upgrades en drie jaar garantie) en de Nokia G20 en de Nokia G10 uit ons middensegment.

**Hoe belangrijk is de Benelux-markt voor jullie?**

Voor HMD Global is de Benelux markt een zeer waardevolle markt binnen Europa. De Nederlandse markt loopt vaak voor op Europa. Het is voor ons dus van belang om hier sterk aanwezig te zijn. Daarnaast doen we hier waardevolle inzichten op die we gebruiken om verder te groeien. Zo is Nederland heel ver vooruit op gebied van e-commerce. We hebben met HMD Global daarom een aantal zaken getest voordat [www.nokia.com/phones](http://www.nokia.com/phones) als internationaal online sales platform gelanceerd werd.

Verder geldt ook dat Nokia als merknaam nog heel sterk is in de Benelux. Er is een grote loyaliteit ten opzichte van het merk dat



Stefan DeClerck

gedurende meer dan 20 jaar pionier was in vele telecom-ontwikkelingen. Daar willen wij op verder bouwen en consumenten de kwaliteit en betrouwbaarheid bieden die ze van Nokia gewend waren.

**In hoeverre is de komst van 5g belangrijk voor jullie?**

5G is de toekomst en dus is het ook binnen HMD Global een belangrijke pijler. Wij streven ernaar de vele oplossingen die 5G met zich meebrengt toegankelijk te maken voor alle consumenten en bedrijven. Dat doen we door kwalitatieve toestellen te ontwikkelen voor ieder budget, waarbij het updatebeleid, veiligheid en ook duurzaamheid altijd een belangrijke rol spelen.



## Operators onder de loep deel 2: Wat is de waarde van VodafoneZiggo?

**In het vorige nummer van TBM is uitgebreid ingegaan op het netwerk van T-Mobile en wat de nieuwe kopers nu in handen hebben gekregen. Het artikel wat voor u ligt, gaat in op een aantal aspecten van VodafoneZiggo en hoe zij met 4G en 5G ontwikkelingen omgaan. Bij zaken die wat langer in het verleden liggen, wordt nog gerefereerd aan Ziggo en Vodafone als aparte bedrijven.**

Zoals bekend, is VodafoneZiggo een unieke combinatie in de Wereld. Ziggo is sinds 2008 de samenvoeging van @Home, Casema en Multikabel. Liberty Global, de moeder van UPC, heeft in 2014 Ziggo overgenomen en als merknaam gehouden voor UPC en Ziggo samen. Daarmee zijn via een omweg alle regionale kabelbedrijven één bedrijf geworden. Liberty Global is wereldwijd de grootste aanbieder van breedband internet thuis met UPC actief in heel de wereld. In een aantal Europese landen is men nog steeds actief onder de naam UPC. Op een aantal plekken (zoals Duitsland, Tsjechië, Hongarije en Roemenië) is de business verkocht aan Vodafone. Alleen in Nederland heeft men een 50/50 Joint Venture opgericht met Vodafone. Dat maakt de besturing met twee grote moedermaatschappijen niet eenvoudig, beide organisaties zijn behoorlijk eigenwijs.

### Coax of toch glasvezel

In de voorbije jaren was Ziggo een hele goede aanbieder van internetverbindingen, vooral toen KPN weinig investeerde in glasvezelnetwerken. Ziggo leverde veel hogere snelheden dan via DSL te krijgen was. Daardoor heeft Ziggo veel nieuwe klanten verwelkomd. Daarnaast had men met Formule 1 en andere sportevenementen een heel interessant TV aanbod. Ondertussen heeft KPN weer veel nieuwe glasvezelprojecten gestart en is druk bezig om klanten te werven. Glasvezel heeft uiteindelijk meer toekomst. VodafoneZiggo heeft een belangrijk deel van het centrale netwerk ook verglaast, naar verluid al 97 procent van de verbinding. Alleen het laatste deel vanuit de wijkkast naar het huis gaat nog over coax. De technische standaard voor internet over coax heet DOCSIS. VodafoneZiggo is druk bezig met de uitrol van GigaNet, wat dankzij DOCSIS 3.1 uiteindelijk 10 gigabit/s per seconde kan leveren. Er is zelfs al een verbeterde standaard, namelijk DOCSIS 4.0. Voor de hoogste snelheden is het wel noodzakelijk om zoveel mogelijk andere signalen te verwijderen, zoals het oude analoge FM radio. DOCSIS kan op de korte afstand van de wijkkast naar het huis hele hoge snelheden halen, maar is geen goedkope technologie. Uiteindelijk is het dan eenvoudiger om maar volledig naar glasvezel te gaan.

Een aantal kleinere kabelaanbieders (zoals Caiway en Delta) hebben de overstap al

gemaakt naar glasvezel. Daarmee lijkt de toekomst van coax netwerken toch meer naar glasvezel te neigen. VodafoneZiggo gaat dus nu met GigaNet nog een stap maken, maar waarschijnlijk is dit wel de laatste stap. In Polen is Liberty Global, een van origine 100 procent kabelbedrijf, al begonnen met het leveren van IP diensten via glasvezel. Coax verbindingen maken gebruik van gecodeerde radiosignalen. Met DOCSIS 3.1 wordt heel complexe modulatie toegepast, wat kwetsbaarder is voor verstoring en kostbaarder is dan een veel toegepaste glasvezelverbinding. De voorsprong die VodafoneZiggo had op andere aanbieders in vaste internet- en televisiediensten, is snel aan het verdwijnen. Delta maakt nu al furore met 8 gigabit/s up en downlink over glasvezel, wat komend jaar op 1 miljoen aansluiting beschikbaar komt. Een mooie vergelijking is door Delta op hun website te zien (zie afbeelding).

### Wat is het nou; 4G of 5G?

Op het Telecomcongres in 2019 gaf VodafoneZiggo aan niet veel te voelen voor een grootschalige 5G uitrol, zolang er maar één frequentie (700 MHz) werd geveild. Men wilde eerst duidelijk hebben wat de veiling van de 3500 MHz band en de 26 GHz band zou kosten, de andere twee 5G banden. Daar hebben ze zich aan gehouden. Voordat de 700 MHz veiling goed en wel klaar was, had Vodafone in 2020 als eerste 5G gelanceerd in Nederland. Terwijl KPN en T-Mobile druk bezig

waren met de vervanging van hun radio-netwerk, hield VodafoneZiggo zoveel mogelijk de hand op de knip. Alleen de centrale processor van de zendmast (de Base Band Unit of BBU) is vervangen door een nieuw type, waarna dankzij een software upgrade 5G kon worden geactiveerd. Het 5G netwerk van VodafoneZiggo is daarmee misschien niet zo snel als dat van KPN en T-Mobile, maar het is gerealiseerd tegen minimale kosten. En op dit moment is er ook bij T-Mobile en KPN nauwelijks snelheidsverschil tussen 4G en 5G. 5G is op dit moment vooral een marketingtool. VodafoneZiggo heeft met de 5G primeur een mooie coupe gepleegd.

### Radionetwerk

Ondertussen is ook VodafoneZiggo druk bezig met de upgrade van hun radionetwerk. Vanwege nieuwe dekkingseisen (onderdeel van de 700 MHz veiling), worden in een heel Nederland nieuwe sites gebouwd. Daarnaast worden ook op andere plekken upgrades uitgevoerd en de 700 MHz band uitgerold. Met name de laatste paar maanden gaat het om forse aantallen per maand. In tegenstelling tot KPN en T-Mobile, wordt de 700 MHz band nu gebruikt voor 4G. Als 5G echt relevant wordt en de 3500 MHz frequentie beschikbaar komt, kan VodafoneZiggo ook heel makkelijk de 700 MHz band aanzetten voor 5G.

VodafoneZiggo heeft de afgelopen jaren een radionetwerk gehad met veel verschillende hardware configuraties. Door KPN en





T-Mobile is met Huawei radio apparatuur een verregaande standaardisatie doorgevoerd in de zendmasten en op de daken.

bijvoorbeeld veel geld beschikbaar voor de 4G roll-out, omdat de Vodafone groep zijn aandeel in Verizon Wireless US had verkocht.

Vodafone heeft in de afgelopen 10 jaar heel veel verschillende hardware configuraties gebruikt. Elke keer dat er een nieuw product beschikbaar kwam bij Ericsson, ging men dit enthousiast implementeren. Vodafone Nederland is door de wereldwijde Vodafone groep vaak gebruikt als proeftuin voor nieuwe technologie. Voorbeelden zijn de 4G small cells en de eerste actieve antennes (zender geïntegreerd in de antenne). Door al die verschillende configuraties is onderhoud en lancering van nieuwe functies wel een uitdaging gebleken. Vodafone heeft er nooit voor gekozen om het hele netwerk te vervangen door nieuwe spullen, iets wat door KPN en T-Mobile in de afgelopen tien jaar al wel twee keer is gedaan. Meestal was de uitrol gerelateerd aan geld wat beschikbaar was voor upgrade. In 2013/2014 was er

Zoals het nu lijkt, zal men ook in de komende jaren gebruik maken van Ericsson als leverancier. Het Ericsson productportfolio is gelukkig flexibel, waardoor diverse configuraties ook in de toekomst ondersteund blijven. Voor Vodafone lijkt dat wel noodzakelijk. Vodafone heeft wel altijd op de centen gelet. Ook de configuratie van het transmissienetwerk (de verbindingen van en naar de zendmasten) was anders dan bij T-Mobile. Waar bij T-Mobile bijvoorbeeld tien zendmasten gezamenlijk op een glasvezelring van 1 Gbit/s zaten, waren dit bij Vodafone veel hogere aantallen. Dit had (en heeft misschien nog) impact op de maximale datasnelheid die mogelijk is, maar de investeringen zijn wel lager.



**Conclusie**

De samenwerking van Liberty Global en de Vodafone groep in VodafoneZiggo is uniek in de wereld. Voor de Nederlandse consument en zeker voor zakelijke klanten heeft de combinatie van een vast plus mobiel netwerk voordelen. Op het gebied van het vaste netwerk had VodafoneZiggo een sterke positie, maar wordt men technologisch nu voorbijgestreefd. Voor de lange termijn is een overstap naar volledig glasvezel denk ik noodzakelijk. Voor wat betreft het mobiele netwerk heeft VodafoneZiggo altijd een andere weg gekozen dan KPN en T-Mobile. Dit heeft voor kostenvoordelen gezorgd. Ook is men heel pragmatisch omgegaan met de komst van 5G. VodafoneZiggo loopt niet voorop in de race van snelste netwerk, maar is zeker bezig om ook van 5G een succes te maken. Voor de toekomst van het bedrijf is dat van groot belang.

**Over de auteur**

Eildert is Principal Consultant bij Strict en is al vele jaren bezig met mobiele communicatie. Hij is vooral betrokken bij connectiviteitsvraagstukken, voert regelmatig onderzoek uit en publiceert over nieuwe technologieën.

Jan-Willem is een rasondernemer, oud-eigenaar van Spaar-Select en Into Telecom. Na serieuze hartproblemen, besloot hij alleen nog te ondernemen als hij daarmee een positieve bijdrage kan leveren aan de wereld. In vier jaar tijd wist hij Forza Refubished op te bouwen tot nummer één Apple refurbished in de Benelux.



**Jan-Willem van Dijk**  
jan-willem.vandijk@forza-group.nl

**Wie zijn de hippies in onze branche?**

Het zal u vast niet zijn ontgaan dat een clubje hippies -Milieudefensie genaamd- het afgelopen jaar het opnam tegen een van de machtigste en rijkste bedrijven ter wereld. Milieudefensie won een rechtszaak gericht tegen Shell (Koninklijke Olie), waarin de rechter oordeelde dat Shell haar CO<sub>2</sub> uitstoot in 2030 met 45% moet hebben teruggebracht.

Dankzij de druk van Milieudefensie en als gevolg daarvan vervolgens de druk van media en publieke opinie, gaat Shell nu door de knieën en gaat zij nu versneld verduurzamen. Diep respect voor Milieudefensie!

Wat ik me nu afvraag is; wie zijn de hippies in onze branche? Waar heb ik het over? Er worden jaarlijks wereldwijd 2 miljard nieuwe smartphones geproduceerd. Daarvan is circa 250 miljoen een Apple iPhone. Voor de productie van één enkele iPhone is onder meer 34 kilogram erts, 100 liter water en 20,5 gram van het uiterst giftige cyanide noodzakelijk. Iedereen begrijpt dat die nieuwe iPhone gepaard gaat met zaken als: ontstaan van broeikasgassen, gevaarlijk afval, toxische stoffen, mijnbouw naar schaarse delfstoffen etcetera.

Des te belangrijker is het dan dat zo'n iPhone een lang en fijn leven krijgt en niet na twee jaar ongebruikt in een keukenla belandt. Want diezelfde kwalitatief hoogstaande iPhone kan nog makkelijk een tweede, derde en soms zelfs wel vierde leven mee. En voor iedere volgende gebruiker is deze iPhone zijn trots. Op dit principe is de Apple Refurbished branche gebaseerd. Hergebruik is duurzaamheid in optima forma.

In de TBM van oktober stond een uitgebreid artikel met de titel 'Apple ontmoedigt de refurbished- en reparatiemarkt voor iPhone'. In dit artikel werd uit de doeken gedaan hoe Apple -wellicht het rijkste en machtigste bedrijf ter wereld- het de refurbished markt moeilijk maakt door zaken als: Een Touch ID of Face ID die defect raakt, is niet meer te repareren. Een batterij die vervangen wordt, leidt ertoe dat in het beginscherm van de iPhone er dagenlang komt de melding 'battery repair' komt te staan. En bij de iPhone 13 werkt de Face ID niet meer als het scherm wordt vervangen.

Apple zal zich verdedigen dat bovenstaande allemaal valt op te lossen door een Apple Certified partij. Forza heeft recent bij zo'n partij eens opgevraagd wat de reparatie van een Face ID op een iPhone X, XS, 11 of 12 kost. Afhankelijk van de oorzaak bedragen die kosten tussen de € 250 en € 500 (exclusief BTW). Voor die bedragen kopen wij één of twee volledige nieuwe toestellen in. Kortom, de prijzen en voorwaarden van Apple Certified en de refurbished markt gaan totaal niet samen.

Al het bovenstaande staat volledig haaks op alles wat met duurzaamheid te maken heeft. De EU voert een 'Right To Repair' beleid, hetgeen inhoudt dat een device te allen tijde gerepareerd moet kunnen worden. Zijn de leden van het Europees Parlement de hippies die Apple op de knieën krijgen? Geen idee. Feit is wel dat Apple plotseling het hieboven genoemde issue met de iPhone 13 heeft opgelost in haar meest recente iOS Update.

Hippies bedankt!





## Samsung komt met nieuwe hybride webcam monitor

Samsung onthult zijn 24 inch webcam monitor S4. Deze maakt met zijn ingebouwde webcam, luidsprekers en microfoon het thuis- en samenwerken makkelijker.

“We hebben de S4-monitor ontworpen met de nieuwe, hybride werkomgeving in gedachten. Dankzij de webcam bovenaan het scherm kunnen gebruikers makkelijker deelnemen aan een videoconferentie, een online les volgen of een virtueel evenement bijwonen. Allemaal vanaf dezelfde monitor”, zegt Evert Van Camp, Display Director van Samsung Benelux.

Samsungs S4 Webcam Monitor heeft een Full HD-resolutie (1920x1080) en een horizontale en verticale brede kijkhoek van 178 graden. Die zorgt voor levendige en heldere kleuren en een optimale weergave vanuit elke hoek. De monitor is gebouwd met een 2,0 megapixel FHD-camera en een infraroodcamera.

Doordat de monitor werkt als een USB-hub is het mogelijk meerdere apparaten tegelijkertijd aan te sluiten. Met ingebouwde 2W dubbele stereoluidsprekers biedt de monitor een verbeterde audio-ervaring bij

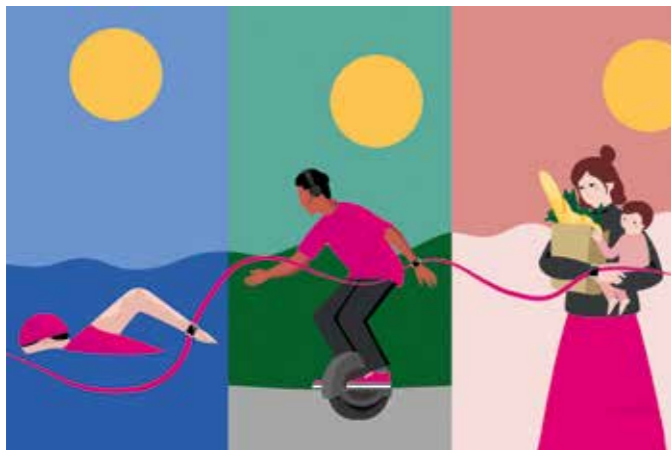
videoconferenties. Met HDMI-, DP-, D-Sub- en Audio-uitgangen zijn er volop aansluitmogelijkheden.

De ergonomische standaard is in hoogte verstelbaar en de monitor heeft een kantel- en draaifunctie. Dankzij zijn ontwerp en compatibiliteit met Video Electronics Standards Association (VESA) zorgt de monitor voor maximale productiviteit en comfort.

## T-Mobile biedt mobiele communicatie Apple Watch zonder iPhone op zak

T-Mobile introduceert als eerste telecomprovider in Nederland Multisim. Een nieuwe dienst waarmee klanten van T-Mobile met Apple Watch cellular modellen via 4G kunnen bellen en internetten zonder smartphone op zak. D

Hiermee komt T-Mobile tegemoet aan een specifieke wens van de Nederlandse consument. Tot vandaag was connectiviteit op een Apple Watch in Nederland alleen mogelijk met een gekoppelde iPhone in de buurt. T-Mobile brengt hier als eerste provider in Nederland verandering in en maakt het voor klanten mogelijk op pad te gaan zonder hun iPhone op zak én toch te kunnen bellen en internetten via hun Apple Watch. Allemaal gebundeld op één maandelijkse factuur.



## Europa krijgt universele oplader voor alle elektronica



Een universele oplader voor mobiele telefoons, tablets en andere draagbare elektrische apparaten volgens de USB-C standaard wordt verplicht in de Europese Unie. De Europese Commissie heeft hiervoor een wetsvoorstel gepresenteerd, dat naar verwachting binnenkort wordt aangenomen.

Fabrikanten, waaronder Apple, kwamen vele jaren geleden onder druk uit Brussel op vrijwillige basis al wel een standaard overeen voor stekkers, maar tot een universele oplader kwam het niet. De Europese Commissie schatte eerder dat jaarlijks zo'n 300 miljoen euro wordt verspild door ongebruikte opladers. De afvalberg zou jaarlijks groeien met miljoenen kilo's. Het Europees Parlement heeft herhaaldelijk aangedrongen op één soort oplader voor smartphones, tablets en apparaten als camera's en e-readers.

EU-commissaris Thierry Breton (Industrie, Interne Markt) presenteert het voorstel donderdagmiddag. Het duurt naar verwachting enkele jaren voordat de consument genoeg heeft aan één oplader.

## Jabra met nieuwe Evolve2 75 headset voor hybride werken

T-Mobile introduceert als eerste telecomprovider in Nederland Multisim. Een nieuwe dienst waarmee klanten van T-Mobile met Apple Watch cellular modellen via 4G kunnen bellen en internetten zonder smartphone op zak.

Hiermee komt T-Mobile tegemoet aan een specifieke wens van de Nederlandse consument. Tot vandaag was connectiviteit op een Apple Watch in Nederland alleen mogelijk met een gekoppelde iPhone in de buurt. T-Mobile brengt hier als eerste provider in Nederland verandering in en maakt het voor klanten mogelijk op pad te gaan zonder hun iPhone op zak én toch te kunnen bellen en internetten via hun Apple Watch. Allemaal gebundeld op één maandelijkse factuur.



## Apple weer tweede in mondiale smartphone-markt



De wereldwijde verkoop van smartphones daalde in het derde kwartaal. Apple ging tegen de stroom in en kon zo Xiaomi opnieuw inhalen en de tweede plek achter Samsung heroveren.

De schaarste aan chipsets vertraagt smartphonefabrikanten: Volgens Canalys en Counterpoint daalde de wereldwijde verkoop in het derde kwartaal met 6 procent op jaarbasis tot 326 miljoen apparaten. De stijgende prijzen voor componenten en eindapparaten zouden een negatief effect hebben, vooral in het instapsegment.

Samsung wist zijn topositie te verdedigen met een marktaandeel van 21 procent ondanks een daling van het aantal toestellen met 13 procent. Bijna 5 procent van de omzet van de Koreanen kwam uit de foldables, waar de vraag groter is dan het aanbod.

Nadat Xiaomi in het tweede kwartaal voor het eerst Apple kon inhalen, hebben de twee fabrikanten nu weer van positie gewisseld: Apple had 15 procent en Xiaomi 14 procent van de markt. Dankzij een succesvolle lancering van de iPhone 13-serie wist het Amerikaanse merk de omzet met 14 procent te verhogen, terwijl de Chinezen, die volgens Canalys last hadden van leveringsproblemen, 7 procent minder smartphones verkochten.

De naaste rivalen Oppo en Vivo bereikten een marktaandeel van 11 procent dankzij een groei van respectievelijk 18 en 8 procent, waarbij de marktonderzoekers van Oppo nu voor het eerst de verkoop van de gefuseerde OnePlus meetellen. Vivo kon zijn topositie in zijn Chinese thuisland verdedigen.

De kleinere fabrikanten, waarvan de omzet met in totaal 20 procent daalde, zijn hard geraakt door de chipcrisis. Maar ook hier zijn uitzonderingen, dus Honor kon bij zijn comeback in China de derde plaats veroveren en Realme verkocht in een kwartaal 16 miljoen meer apparaten dan ooit tevoren. Voor Huawei ging het echter verder achteruit, aangezien er slechts 5,8 miljoen smartphones konden worden verkocht – dat komt overeen met een marktaandeel van minder dan twee procent.

## Sony met smartphone voor content creators



Sony brengt met de Xperia PRO-1 een smartphone die speciaal ontwikkeld is voor de hedendaagse content creators. De Xperia PRO-1 combineert een 1.0 inch sensor, een 24 mm ZEISS Tessar Optics objectief, geavanceerde beeldverwerking, snelle AF (autofocus), 4K 120p video-opname en meer professionele functies in een ultradunne smartphone van 8,9 mm. Sony domineert momenteel de markt voor camera's met verwisselbare lenzen. De knowhow van de Alpha camera-ingenieurs is ingezet bij het ontwerp van de Xperia PRO-1. Dit is 's werelds eerste smartphone met een 1.0 inch sensor met fase-detectie AF.



Rex Vermeulen is gespecialiseerd in business-to-business marketing voor de telecommunicatie- en ICT- branche. Met een kritisch oog helpt hij organisaties en product-markt combinaties om te komen tot een resultaatgericht en creatieve aanpak. Voor TBM schrijft hij al sinds de start kritisch columns over ontwikkelingen in de IT- en Telecom.

**Rex Vermeulen**  
r.vermeulen@mantor.nl

## Dom!?!

Als je in een branche als de Informatie & Communicatietechnologie terecht komt, kun je er toch vanuit gaan dat je vroeger best een beetje mee kon komen op school. Als je zo slim was/bent dat je daar dan ook nog eens een bedrijf in hebt kunnen starten of je mag er leiding aan geven, dan waren paps en mams denk ik best een beetje trots vroeger. Hoe bijzonder is het dan, dat je uit voornamelijk commerciële overwegingen, gestopt bent met denken en je werkt bestaat uit collectieve domheid faciliteren?

Want echt he? Tegenwoordig zijn we in onze branche (en we maken het mogelijk voor iedereen die het ook wil) aan het Zoomen vanuit de auto!?! Ik las dat het voor verzekeringsmaatschappijen aanleiding is om onderzoek te gaan doen: hoeveel extra ongevallen er zijn ontstaan omdat mensen Zoomen/ Teamen vanuit de auto...Echt he?!

De ongelofelijke stupiditeit die hierin zit?! Hoezo stap je weer in je auto en verlaten we de technologie snelweg, die perfect bleek te werken, om weer op het asfalt infarct te gaan staan? Met dan als overtreffende trap...te gaan zitten Zoomen!!

(Ik geloof niet dat ik eerder in de drie inleidende alinea's zoveel vraag,- en uitroeptekens heb gebruikt !?!)

Ja, lach er maar om. Maar als u dit nu achter het vertrouwde kantoorbureau zit te lezen met al uw kompanen om u heen, zou ik maar stoppen met lachen. En ik weet zeker, dat als u het maar belangrijk genoeg vindt, te verleiden bent om vanuit uw blik op wielen te gaan zitten (beeld) vergaderen.

Dan over naar de dienstverlening van uw prachtige bedrijf. Qua collectieve domheid faciliteren. Je kunt ervan uitgaan dat de mensen die het hierboven beschreven gedrag vertonen zichzelf in ieder geval heel belangrijk vinden. Ze 'moeten' ergens naartoe en zelfs tijdens die nutteloze rit zijn

ze natuurlijk onmisbaar. Dus dat zijn dan waarschijnlijk hele belangrijke bedrijven die ze vertegenwoordigen. Want voor minder gaan ze natuurlijk niet.

Die zijn dan natuurlijk heel gevoelig voor die USP's van u (die u deelt met de overige 1.500 ICT dienstverleners) zoals 'efficiency, bereikbaarheid, advies, kostenbesparing, convergentie, hybride, etc. Vult u ze zelf maar aan vanuit de brochure of website. Wat houden die krachttermen rond dienstverlening in de praktijk in?

U kijkt helemaal niet naar de efficiency, kostenbesparing, etcetera, etcetera, etcetera van uw opdrachtgever! U hoort de kansloze invulling van de communicatiestructuren en -gewoontes van hen aan en gaat die faciliteren. Desnoods met Wi-Fi in de auto omdat het Zoom beeld nog wel eens wil schutteren bij 130 km/u. Allemaal weer terug het pand in? Gaan we dat weer volhangen met routers, switches, lijnen. Maar wel efficiënt, kostenbesparend en hybride natuurlijk. En op het bureau is dan een 27 inch scherm wel prettiger. De pallets worden al geladen.

Stop! En ga papa en mama weer eens een beetje trots laten zijn en het verschil maken. Is een ICT-gedachte niet 'shit in-shit out'? Ga die 'shit in' dan eerst eens bespreekbaar maken bij de opdrachtgever. Kijk naar de processen en structuur en geef daar eerst een goed advies over. Hoe werken, inrichten, overleggen, communiceren etcetera? En ga dat dan vervolgens 'efficiënt, kostenbesparend, etc. etc. faciliteren.

Kom anders maar met een nieuwe USP: 'We houden (ons) van de domme'. Iedereen doet het...maar is nog niet geclaimd.

**STOP!  
EN GA PAPA  
EN MAMA WEER EENS  
EEN BEETJE TROTS  
LATEN ZIJN EN  
HET VERSCHIL  
MAKEN**



Branchevereniging  
**ICT en Telecommunicatie  
Grootgebruikers**



**Connectivity**



**Cyber Security**



**Kennisinstituut**



**Indoordekking**



**Mission Critical**



**circulaire economie**



**Internet of Things**



**Innovatie**

### Wat biedt BTG:

- Events, bijeenkomsten, strategische tafels en netwerken
- Leden & Partners
- Samenwerking & belangenbehartiging
- Kennisinstituut & Sourcing
- Added value & producten en diensten, uitrol via TGG

BTG verbindt organisaties in hun gezamenlijke belangen op het gebied van ICT en Telecommunicatie. Binnen BTG bundelen overheidsorganisaties, commerciële bedrijven, kennisorganisaties, leveranciers van telecomdiensten en providers hun wensen, kennis en expertise.

BTG is bruggenbouwer in het digitale domein. Hiervoor organiseren we een structurele lobby tussen overheid, leveranciers en leden. Ook bieden we onze leden een netwerk voor ontmoeting en kennisdeling. BTG signaleert trends en vertaalt deze in strategie, duiding en activiteiten.

Daarnaast realiseren we ledenvoordeel door de bundeling van vraag en de daarop gebaseerde dienstverlening binnen de BTG-serviceorganisatie TGG.

iPHONES & iPADS  
**iPHONES & iPADS**  
iPHONES & iPADS

tot wel **60% korting**

- ✓ Keurmerk Refurbished
- ✓ Twee jaar garantie
- ✓ Duurzame keuze



**THIS IS FORZA.**