



10

vragen aan: **Marcel Nijhof**

Facilitair Manager bij Crematoria Twente

Facts & Figures

Crematoria Twente

- 2 vestigingen
(4 vestigingen eind 2018)
- 52 medewerkers
- Sigmax als ICT partner
sinds 2014

Al sinds 2002 is Marcel Nijhof in dienst als Facilitair Manager bij Crematoria Twente, het grootste crematorium van Nederland. Dagelijks vinden in de verschillende vestigingen tientallen plechtigheden plaats. In de loop der jaren zag Nijhof de ICT van het bedrijf gelijk met de groei van het bedrijf toenemen. Aan de vooravond van de uitbreiding met twee nieuwe vestigingen in de regio, blikt hij terug op de periode waarin werd overgestapt op Sigmax ONE Cloud en ONE Communications en spreekt hij over het partnership. Ook kijkt hij vooruit, naar de toekomst van de organisatie en het groeiende belang van ICT. Sigmax ondersteunt Nijhof met het inrichten van een optimaal ICT-proces.

1 | Hoe bent u bij Sigmax terecht gekomen?

“Sigmax ken ik sinds 2014, via oud-werknemers van onze vorige ICT-leverancier. De relatie met die aanbieder was zagezegd uitgeput. Wat zij als vernieuwing zagen, paste niet langer bij onze organisatie. In verschillende gesprekken heb ik Sigmax leren kennen, en er bleek een klik te zijn omdat ze betrouwbaarheid uitstraalden en zaken goed uitvroegen. Toen de behoefte ontstond om flexibeler en met een hogere beschikbaarheid te kunnen werken, hebben we onze voormalige leverancier, een concurrerende partij en Sigmax aangeschreven om een aanbod te doen.”

“Er ontstond een klik omdat Sigmax betrouwbaarheid uitstraalt en ze zaken goed uitvragen.”



2 | Wat zijn uw verwachtingen van ICT?

“We willen als crematorium maximale gastvrije beleving bieden aan nabestaanden. Op het oog kleinschalig, maar wel volledig; tegemoet komend aan uiteenlopende wensen. Daar moeten onze partners, of het nu gaat om de catering of ICT, in mee kunnen. Voor ons geldt dat de circa 52 medewerkers overal moeten kunnen werken. Dus niet alleen horecamensen kunnen in elke vestiging aan het werk, ook kantoorpersoneel kan straks inloggen op alle locaties. Zowel in Enschede, Almelo als de toekomstige locaties Borne en Oldenzaal. De nieuwste technologie is voor ons niet interessant; ik hoef geen ‘early adopter’ te zijn. Wel wil ik gebruikmaken van betrouwbare oplossingen. Sigmax weet deze te leveren en hierin te adviseren.”

“Gesprekken gingen over relatiemanagement en gastvrijheid. In plaats van eenrichtingsverkeer vanuit de leverancier, leerden we van elkaar.”

3 | Hoe is de rol van ICT binnen uw organisatie veranderd?

“Tot drie jaar terug hadden we een volledige on-premises situatie in - en afhankelijk van - Enschede. Werkelijk alles stond intern, verzameld in de serverruimte. Nu een groter beroep wordt gedaan op onze audiovisuele faciliteiten en we optimaal ‘connected’ willen zijn, voldeed dat rack niet langer. Internet is enorm belangrijk geworden in de uitvaartsector. Als het niet botert met de ICT leverancier, dan komt de business in de problemen. Ik verwacht van een partner hierin dat zij aangeven wat er met technologie allemaal mogelijk is. Met de snelheid van tegenwoordige technologie en mijn andere taken als Facilitair Manager, ben ik niet in staat dat bij te houden.”

4 | Wat heeft de doorslag gegeven om voor Sigmax te kiezen?

“Als enige partij kwamen zij met een helder verhaal waarin ze voorstelden met een IaaS private cloud te gaan werken als nieuw ICT-platform, de voorloper van het huidige ONE Cloud. We zagen het zelf niet zitten om weer een on-site omgeving in te richten die snel outdated zou raken. Als hier dan de stoppen eruit vliegen, hebben de thin clients waarvan we gebruikmaken, op andere locaties ook geen verbinding. Dat is veel te kritisch. Gesprekken met Sigmax gingen opvallend genoeg niet over prijzen. Wel over relatiemanagement en gastvrijheid. In plaats van éénrichtingsverkeer vanuit jullie, leerden we van elkaar. Vervolgens kon ik met een goed verhaal beargumenteren waarom ik voor Sigmax als ICT-partner wilde kiezen.”

5 | Hoe is de uitbreiding naar ONE Communications tot stand gekomen?

“Bereikbaarheid is voor ons van essentieel belang. De eerdere omgeving voor telefonie was sterk verouderd, met een grote kans op uitval en mogelijk slechte beschikbaarheid van reserveapparatuur. We zochten een partner die voor ons een hosted IP telefonie-omgeving kon opzetten en onderhouden, met een hoge beschikbaarheid, goede routeringsmogelijkheden en mobiele ondersteuning. Toen bleek dat Sigmax dezelfde aanbieder voorstelde die ik in gedachten had (RouteIT), werd de keuze vergemakkelijkt. Nu kunnen we ons mobiel aanmelden, waardoor we overal berichten kunnen afleveren.”



“Doordat Sigmax weet wat voor klant wij zijn en begrijpt in welke branche wij opereren, weten zij goed welke acties noodzakelijk zijn.”

6 | **Maakt de belangrijkere rol van ICT uw functie makkelijker?**

“Ik besteed weliswaar veel beheer en tactisch nadenken uit aan Sigmax, maar daarmee is mijn rol niet eenvoudig. Zo moet ik voor elke investering die ik doe een goed verhaal hebben. Vooral rond Communications was dat een uitdaging. Ik moest mijn leidinggevende overtuigen van het feit dat het nodig was om met het oog op de toekomst iets meer geld uit te geven aan een partner met een uitgebreider pakket. Uiteindelijk heb ik naderhand geen wanklanken gehoord, maar als ik niet kan overtuigen, gebeurt er niets, ook al ligt er een geweldige technische oplossing.”

7 | **Hoe schetst u de samenwerking tussen Crematoria Twente en Sigmax?**

“Ik ben zelf hét aanspreekpunt voor ICT binnen deze organisatie en dé contactpersoon richting Sigmax. We hebben bewust geen beheerder in dienst om interne discussies over ICT te voorkomen. Sommige zaken kan ik zelf afhandelen en daarvoor krijg ik van Sigmax de vrijheid. Zo installeer ik bijvoorbeeld zelf de werkplekken met thin clients en krijg ik hulp van Sigmax als er bijvoorbeeld vanuit één bekabeld contactpunt acht clients bediend moeten worden. Doordat Sigmax weet wat voor klant wij zijn en begrijpt in welke branche wij opereren, weten zij goed welke acties noodzakelijk zijn bij incidenten.”



8 | **Kunt u een voorbeeld geven van een dergelijk incident?**

“Problemen heeft Sigmax meestal eerder door dan ikzelf. Er gebeurde laatst iets wat ik nooit heb meegemaakt: na het aansluiten van een werkplek deden accounts en telefoontoestellen vreemd. Twee netwerkspecialisten van Sigmax zijn gekomen en zagen dat er een loop ontstaan was en wisten precies aan te geven waar het was gebeurd en door welke handeling. Naast dit voorbeeld, vind ik het prettig dat Sigmax vaak proactief handelt. Bij wijze van spreken is nieuwe apparatuur er soms al voordat ik deze besteld heb. Binnen een goed partnership hou je elkaar scherp en wordt uitgevraagd of alles nog naar wens werkt, of het bevalt en of er zaken anders moeten. Dat gebeurt goed in de relatie met Sigmax. Bij andere partijen kom ik dat niet zo snel tegen.”

9 | **Wat maakt Sigmax daadwerkelijk anders anders dan andere leveranciers?**

“Werken met Sigmax schept vertrouwen. Ze doen wat ze zeggen en zeggen wat ze doen. En borgen hoe ze handelen door certificeringen als ISO 27001 te hanteren. Ik maak niet overal melding van, maar als ik ergens zelf niet uitkom, dan weten ze snel dat het ernst is en komen ze met z’n allen in actie. Vertrouwen is voor mij de basis in zakelijke relaties. Ik

vind het van groot belang dat Sigmax luistert, zich oprecht verdiept in onze processen en voorstellen doet waarin het grootste voordeel voor de klant is, en niet is gebaseerd op de marge die eraan hangt.”

10 | **Welke verandering liggen voor uw organisatie in het vooruitzicht?**

“De processen van audio/video en ICT raken steeds meer met elkaar verweven. Sigmax had als ICT-partner aanvankelijk weinig te maken met uitzenden, streamen en regie bij plechtigheden. We gaan nu naar een ander type, digitaal AV-netwerk toe. Hierdoor zijn Hecla Professional en Sigmax regelmatig met ons en met elkaar in gesprek; op de operationele laag krijgen we namelijk ook veel meer met audiovisuele aspecten te maken. Hecla heeft verstand van netwerken, maar hun kennis stopt waar die van de specialisten van Sigmax begint. Op die manier adviseert Sigmax ook op aanvullende gebieden.”