



Het 'Fingerspitzengefühl' van Innervate, *het andere ICT-bedrijf*

Soft- en hardware, en allerhande aanverwante technieken en systemen, kun je overal inkopen, maar dat wil nog lang niet zeggen dat je daarmee de allerbeste ict-oplossing krijgt. Het succesvol toepassen van ict binnen organisaties gaat veel verder dan de techniek alleen. Kennis van de doelstellingen en cultuur van de klant is namelijk minstens zo belangrijk. Evenals kennis van de branche waarin de klant acteert. De beste methode om erachter te komen wat er allemaal speelt en hoe een stap voorwaarts gemaakt kan worden, is door eerst een stap terug te doen. Dat is althans de mening van Innervate. Een nogal ongewone aanpak binnen de ict-branche. Het is dan ook niet voor niets dat Innervate zichzelf 'het andere ict-bedrijf' noemt. Niet alleen om deze reden anders, maar ook omdat het bedrijf keer op keer bewijst het juiste 'Fingerspitzengefühl' te hebben.

ICT biedt ongekende mogelijkheden. "Tegenwoordig is vrijwel iedereen mobiel te bereiken. Nog even en dan zie je via de display van je mobieltje met wie je aan het bellen bent. En geloof me, straks kijken we ook allemaal tv met onze GSM." Aan het woord is Hub Martinussen, commercieel directeur van Innervate en vanaf de oprichting in 1999 erbij. Samen met de twee andere directeuren Piet Muijtjens en Roger Wigny vormt hij het management van 'het andere ICT-bedrijf' te Maastricht Airport. Om zijn woorden kracht bij te zetten, haalt Hub het voorbeeld van Star Wars aan. "De helft van wat destijds science fiction was, is nu gemeengoed."

ICT massaal in de armen gesloten

Ondanks dat consumenten en de zakelijke markt we de talloze gebruiksmogelijkheden massaal in de armen hebben gesloten –denk maar eens aan de mobiele telefoon, de opmars van PDA's, waar ook ter wereld e-mail kunnen ophalen et cetera- blijft er een waas om ICT hangen. De doorsnee mens snapt niets van de techniek die hieraan ten grondslag ligt. En zolang het allemaal werkt, is er niets aan de hand, maar oh wee als de techniek ons in de steek laat. Dan willen we geholpen worden, het liefst zo snel mogelijk.

"Al die techniek is schitterend", beaamt Piet Muijtjens, "maar creëert tegelijkertijd een afhankelijkheidssituatie. ICT is de basis van elke bedrijfsvoering geworden. Als het planningssysteem van een transportbedrijf storingen vertoont, ontstaat er een probleem. Als monteurs in de buitendienst niet meer bereikbaar zijn voor de medewerkers op kantoor, kan het eveneens problematisch worden."

Risico's verkleinen en resultaat versterken

Met bovenstaande voorbeelden proberen de drie heren de nevel rondom ICT enigszins weg te nemen en voor de leek zo duidelijk mogelijk te maken. Want ze beseffen maar al te goed dat termen als VPN, Voice over IP, spraak- en datanetwerken de meeste niets zegt. Terwijl de huidige maatschappij er wél op gestoeld is. Zo kiezen steeds meer bedrijven ervoor om het telefoon- en e-mail verkeer over dezelfde lijn te laten plaatsvinden (IP). Dat is efficiënter en levert een fikse kostenbesparing op. Maar op het moment dat zich een storing voordoet, is er meteen sprake van een volledige verstoring van de bedrijfsvoering, want je kunt EN niet meer e-mailen EN niet meer bellen. "Juist daarin schuilt onze kracht", zegt Hub Martinussen. "Wij proberen de toegevoegde waarde van deze technieken en toepassingen voor de bedrijfsvoering en het –resultaat te versterken en tegelijkertijd de risico's van deze afhankelijkheid zo minimaal mogelijk te maken."

Van zenuwen voorzien

De oprichters van het bedrijf, alle drie doorgewinterde ICT'ers met een enorme brok aan ervaring in de telecomwereld, startten in 1999 met hun activiteiten vanuit het LIOF Bedrijvencentrum in

Hoensbroek. De naam werd net zo bewust als toevallig gekozen. “Op internet kwam ik de term ‘Innervate’ tegen”, blikt Piet Muijtjens terug. “Letterlijk staat dit voor ‘van zenuwen voorzien’, wat in principe precies uitdrukt wat wij doen. Variërend van een algemeen advies tot en met de bouw en het beheer van applicaties. We wisten dat we snel groter zouden worden, dus we hadden behoefte aan flexibele ruimte.”

Financieel kerngezond

En inderdaad, de verf was bij wijze van spreken nog niet droog of er volgde een verhuizing naar het pand van Kreuze Telecom op Maastricht Airport. Hier werd de basis gelegd voor het huidige Innervate: een financieel kerngezonde onderneming die emplooi biedt aan 25 medewerkers, die voor uiteenlopende klanten en projecten worden ingezet. In februari 2006 werd een nieuwe mijlpaal gevierd; de verhuizing naar een ruimer pand aan de Aziëlaan, ook op Maastricht Airport. Een maand later werd tijdens een Open Dag voor de klanten de nieuwe huisstijl en website onthuld.

Functionele ICT: what you see is what you get

Innervate is actief op de zakelijke markt, die voor het bedrijf nog steeds booming is. “Voor ons is dat het bewijs dat de gekozen aanpak de juiste is”, vervolgt Roger Wigny. “De gestage groei van business (en personeelsbestand) is niet vanzelf komen aanwaaien, maar is gebaseerd op een aantal ‘key-successors’. Bijvoorbeeld het hoge kennisniveau en de jarenlange ervaring van de medewerkers. Innervate wordt gevormd door een (h)echt team van business consultants, projectmanagers, ICT-engineers, telefoniespecialisten, databasebeheerders en software-ontwikkelaars die allemaal hun sporen in het bedrijfsleven dik verdiend hebben en die bij Innervate gezamenlijk in een open sfeer aan hetzelfde doel werken: *functionele* ICT. Simpelweg gezegd moeten onze oplossingen in de praktijk werken en geen overbodige toeters en bellen bevatten. Met andere woorden, what you see, is what you get. Verder zorgt de compactheid van onze organisatie ervoor dat er geen muren tussen de afdelingen bestaan, zodat snel kennis kan worden uitgewisseld. Wat de een niet weet, weet de ander wel. Ieder is expert op zijn vakgebied, maar wil die kennis graag met zijn collega’s delen. Zodoende leren we van elkaar, waardoor het geheel wordt versterkt. Kennisdelen is macht. Dit blijkt een ideale voedingsbodem voor de ontwikkeling van nieuwe concepten, die zelf of met partners in de markt worden gezet.”

Doelgericht

“De adviezen en ondersteuning die wij leveren en de oplossingen die we aandragen, dienen altijd een specifiek doel”, vertelt Piet Muijtjens. “Dat doel bepalen we in nauw overleg met de klant. Wij zijn niet de partij die de klant gouden bergen belooft. Wij kijken sec naar wat er nodig is en wat het de klant oplevert. De ene keer is dat een advies, de andere keer bouwen wij een op maat gemaakte applicatie; alles kan. Optimale bereikbaarheid, betrouwbaarheid, kwaliteit en maximaal inzicht in de kosten zijn daarbij de belangrijkste drijfveren. Deze openheid en pragmatische instelling wordt door onze klanten bijzonder gewaardeerd. Men weet precies waar men aan toe is. Bovendien dragen onze adviezen ertoe bij dat de klant efficiënter, fijner en mogelijk ook kostenbesparend kan werken.”

Meetbaar en beheersbaar

Om de toegevoegde waarde van Innervate aan de hand van een voorbeeld inzichtelijk te maken, noemt Piet Muijtjens de aanschaf van een mobiele telefoon en abonnement. “Daarvoor kun je bij een groot aantal aanbieders terecht. Binnen een paar minuten sta je weer buiten en kun je bellen. En als je gaat bellen, ontvang je aan het eind van de maand de factuur. Hoe meer je belt, hoe hoger de factuur. Je hebt dus zelf in de hand hoe hoog jouw belkosten zijn. Binnen een gezin lukt dat misschien ook nog wel, maar als het gaat om een organisatie waar tientallen of misschien wel een paar honderd mensen mobiel (moeten) zijn, wordt het een heel ander verhaal. Dan verlies je de controle over het mobiele telefoonverkeer en de kosten daarvan volledig. In tegenstelling tot de aanbieder van de GSM, is Innervate wel in staat om die kosten transparant, meetbaar en beheersbaar te maken.”

ICT-talenten gezocht!

Doordat de groei van Innervate nog steeds doorzet, is er voortdurend behoefte aan nieuwe medewerkers. “Het blijkt dat die heel moeilijk te krijgen zijn”, zegt Roger Wigny. “Dat komt mede doordat wij heel hoge eisen stellen aan onze mensen. Misschien zijn we wel te kritisch, maar van de andere kant willen we ons huidige niveau handhaven, wat betekent dat wij zo kritisch moeten blijven. Diezelfde constructief kritische houding brengen onze medewerkers ook in hun werk bij onze klanten in de praktijk. Alleen daardoor kunnen we onze hoge kwaliteit en betrouwbaarheid blijven garanderen.”

Meer weten? Ga eens naar www.innervate.nl