



EINDVERSLAG

Professionalisering bedrijf Theiner

“THEINER IN DE GROEI”

Auteur:	Willem Theiner
Datum:	Donderdag 3 juni 2010
Studentnummer:	2107277
Project:	Professionalisering bedrijf Theiner
Opleiding:	HBO - ICT
Bestandsnaam:	20100603 Eindverslag Theiner v1.6
Opdrachtgever:	Herbert Veenstra
Procesbegeleider:	Theo Cats
Versie:	1.6

Documenteigenschappen

Algemeen:

Datum: Donderdag 3 juni 2010
Versienummer: 1.6
Documentstatus: Definitief

Documentlocatie:

Versie	Datum	Veranderingen	Auteur:
0.x	10 mei 2010	Eerste opzetten, concepten	Willem Theiner
1.0	12 mei 2010	Subproject voorzien van SWOT-analyses	Willem Theiner
1.1	13 mei 2010	Uitvoer uitgebreider gemaakt	Willem Theiner
1.2	15 mei 2010	Conclusies geschreven	Willem Theiner
1.3	21 mei 2010	Puntjes op de i, evaluatie	Willem Theiner
1.4	24 mei 2010	Definitief	Willem Theiner
1.5	2 juni 2010	Correcties n.a.v. opmerkingen Theo, Herbert en andere	Willem Theiner
1.6	3 juni 2010	Aanpassingen voor drukker	Willem Theiner

Goedkeuring:

Versie	Naam	Functie	Handtekening	Datum
1.4	Willem Theiner	Auteur / Eigenaar Theiner		24 mei 2010
1.4	Herbert Veenstra	Opdrachtgever		
1.4	Theo Cats	Procesbegeleider		
1.6	Willem Theiner	Auteur / Eigenaar Theiner		3 juni 2010
1.6	Herbert Veenstra	Opdrachtgever		
1.6	Theo Cats	Procesbegeleider		

Distributie:

Versie	Naam	Functie	Opmerking	Datum
1.4	Willem Theiner	Auteur / Eigenaar Theiner	-	24 mei 2010
1.4	Herbert Veenstra	Opdrachtgever	Per e-mail	24 mei 2010
1.4	Theo Cats	Procesbegeleider	Per e-mail	24 mei 2010
1.6	Willem Theiner	Auteur / Eigenaar Theiner	-	3 juni 2010
1.6	Herbert Veenstra	Opdrachtgever	(Ingeleverd in postvak)	10 juni 2010
1.6	Theo Cats	Procesbegeleider	(Verstuurd per e-mail)	3 juni 2010
1.6	Afstudeerbureau	Begeleiden afstudeerders	(4 stuks ingeleverd)	10 juni 2010

Samenvatting

ICT-bedrijf Theiner is in 2009 gestart met een klantenbestand van 150 zakelijke- en 250 particuliere klanten die samen goed zijn voor ongeveer 90 uur werk per week. Tot op heden zijn alle klanten bij Theiner terecht gekomen middels mond tot mond reclame. Nu eigenaar Willem Theiner bijna zijn HBO studie heeft afgerond wil hij verder met de ontwikkeling van zijn bedrijf. Maar hoe kan het bedrijf gezond verder groeien? Hoe komt Willem aan nieuwe klanten en hoe blijft hij de huidige klanten goed van dienst? Daarnaast zijn er diverse technische projecten die binnen Theiner uitgevoerd kunnen worden om efficiënter en kostenbesparend te werk te gaan. Daarnaast heeft Willem nog twee projecten gestart over computer- en netwerkleasing bij particulieren en bedrijven.

Het project "Professionalisering bedrijf Theiner" is te verdelen in één hoofdproject en 2 subprojecten. Hieronder kort per project wat er gedaan is en wat het resultaat is.

Hoofdproject: Professionalisering bedrijf Theiner

- Personeel: Onderzocht wat de mogelijkheden van personeel zijn.
- Huisvesting: Diverse kantoorlocaties binnen Veghel bekeken en vergeleken.
- Documentatie: Offertes, opdrachtbevestigingen en werk- en leverbonnen aangepast en laten controleren door een advocaat.

Subproject: Efficiënter en meer kostenbesparend werken

- Unattended: Automatische installatie van computers en laptops ontwikkeld. Normaal kost deze handeling 2 uur werk. Met deze automatische installatie kost het nog maar 30 min. werk.
- Update server: Laptop ingericht als Microsoft Update Server voor het snel up-to-date maken van alle systemen binnen een bedrijf.
- Beheer server: Speciale management kaart gevonden voor beheer op afstand in geval van netwerk en/of internetstoringen.
- Synchronisatie: Mailserver ingesteld voor synchronisatie van Microsoft Outlook met mobiele toestellen.

Subproject: Onderzoek en uitvoering nieuwe producten en de promotie van Theiner

- Lease: Computerlease voor particulieren blijkt geen succes. Alternatief project gemaakt: "ICT service onderhoudscontract voor particulieren".
Netwerklease voor bedrijven te groot risico i.v.m. investeringen. In de toekomst mogelijk een samenwerking met een leverancier. Alternatief project gemaakt: "ICT-service onderhoudscontract voor bedrijven.
- Promotie: Veel verschillende promotie mogelijkheden met elkaar vergeleken.
- Contracten: ICT-service contract voor particuliere- en zakelijke klanten opgesteld.

Summary

ICT-company Theiner started in 2009 with a customer base of 150 business clients and 250 private customers who took care of about 90 work hours a week. To this date, all customers came to Theiner by word of mouth. Owner Theiner has almost finished his HBO study and wants to move on with the development of Theiner. But in what way can the company grow on in a sound way? How can the owner make sure he gets new customers while taking care properly of his current customers? Besides, there are several technical projects who can be done inside Theiner to work more efficiently and cost effective. Also, Willem started two projects about computer- and network leasing for private customers and business.

The project "Professionalisering bedrijf Theiner" can be divided into one major project and two minor projects. A short overview of what was done with the project and the results.

Major: Professionalisering bedrijf Theiner

Personnel:	Research about the abilities with personnel.
Housing:	Looked at several office locations inside Veghel and compared them.
Documentation:	Tenders, order confirmations and work and delivery notes adjusted and checked by a lawyer.

Minor: Working more efficiently and cost effective

Unattended:	Developed an automatic installation of computers and laptops. Normally this takes 2 hours of labor, with this installation it costs only 30 minutes.
Update Server:	Laptop set as Microsoft Update Server to assure all systems inside a business are up-to-date quickly.
Management server:	Found a special management card to manage the server on a distance in case of malfunctioning network and/or internet.
Synchronization:	Mail server set for synchronization of Microsoft Outlook with mobile devices.

Minor: Research and implementation of new products and the promotion of Theiner

Lease:	Computer lease for private customers seems no success. Alternative project was made: "ICT-service maintenance contract for private customers". Network lease for businesses is too great a risk looking at investments. In future potential cooperation with a supplier. Alternative project was made "ICT-service maintenance contract for businesses".
Promotion:	Lots of different promotion possibilities compared.
Contracts:	ICT-service contract for private and business customers prepared.

Inhoudsopgave

Documenteigenschappen.....	2
Algemeen:.....	2
Documentlocatie:	2
Goedkeuring:	2
Distributie:	2
Samenvatting	3
Hoofdproject: Professionalisering bedrijf Theiner	3
Subproject: Efficiënter en meer kostenbesparend werken	3
Subproject: Onderzoek en uitvoering nieuwe producten en de promotie van Theiner	3
Summary.....	4
Major: Professionalisering bedrijf Theiner	4
Minor: Working more efficiently and cost effective.....	4
Minor: Research and implementation of new products and the promotion of Theiner.....	4
Inhoudsopgave.....	5
Voorwoord.....	7
Verklarende woordenlijst.....	8
1. Inleiding.....	9
Introductie Theiner	9
Aanleiding tot het project.....	9
Structuur van het eindverslag.....	9
2. Projectdefinitie en -aanpak.....	10
Beginsituatie	10
Probleemstelling	10
Opdrachtbeschrijving.....	10
Planning	11
Projectorganisatie.....	11
3. Uitvoering hoofdproject: Professionalisering bedrijf Theiner	13
Vooronderzoek	13
Uitvoering	13
Personeel	13
Huisvesting	15
Opdrachtbevestiging.....	16
Lever- en werkbonden	16
Het bedrijf	16
Conclusie.....	18
Personeel	18
Huisvesting	18
Opdrachtbevestiging.....	18
Lever- en werkbonden	18
Het bedrijf	18

4.	Uitvoering subproject: Efficiënter en meer kostenbesparend werken	19
	Uitkomst vooronderzoek	19
	Unattended installatie Windows XP, Vista en 7.....	19
	Microsoft Update Server:.....	19
	Beheer op afstand van servers bij netwerk- en internetstoringen	19
	Automatische synchronisatie van mobiel met Exchange-server	19
	Uitvoering	19
	Unattended installatie Windows XP, Vista en 7.....	19
	Microsoft Update Server:.....	20
	Beheer op afstand van servers bij netwerk- en internetstoringen	20
	Automatische synchronisatie van mobiel met Exchange-server	20
	Conclusies	21
	Unattended installatie Windows XP, Vista en 7.....	21
	Microsoft Update Server:.....	21
	Beheer op afstand van servers bij netwerk- en internetstoringen	21
	Automatische synchronisatie van mobiel met Exchange-server	21
5.	Uitvoering subproject: Onderzoek en uitvoering nieuwe producten en de promotie van Theiner	22
	Uitkomst vooronderzoek	22
	Uitzoeken mogelijkheden computer-leasing	22
	Uitzoeken mogelijkheden netwerk-leasing.....	22
	Promotie van Theiner	22
	Uitvoering	22
	Uitzoeken mogelijkheden computer-leasing	22
	Uitzoeken mogelijkheden netwerkleasing.....	23
	Promotie van Theiner	24
	Conclusie.....	32
	Uitzoeken mogelijkheden computer-leasing	32
	Uitzoeken mogelijkheden netwerk-leasing.....	32
	Promotie van Theiner	32
6.	Conclusie en aanbeveling.....	33
	Professionalisering bedrijf Theiner	33
	Efficiënter en meer kostenbesparend werken	33
	Onderzoek en uitvoering nieuwe producten en de promotie van Theiner	33
	Persoonlijke evaluatie	34
	Bijlagen.....	<i>Los ingebonden document</i>

Voorwoord

April 2009, een spannende tijd. Ik rijd naar Eindhoven om me in te schrijven bij de Kamer van Koophandel. Al jaren ben ik actief in de ICT-branche bij particulieren en een aantal bedrijven middels een nuluren contract en nu de grote stap om mezelf als zelfstandig ondernemer in te schrijven.



Nu iets meer dan een jaar later, een goedlopend bedrijf. In 2009 een omzet van meer dan € 100.000,- en in 2010 overtreft iedere maand de vorige! Groei zit erin, maar hoe hier verantwoord mee omgaan?

Dit project heeft mij, en dus ook het bedrijf, geweldig geholpen om verantwoordelijk verder te groeien. Van jongs af aan wilde ik al een eigen bedrijf met personeel en een eigen kantoorruimte. Deze droom heeft nu vorm gekregen en zal in juli / augustus 2010 werkelijkheid gaan worden.

Het zou vreselijk zijn als de droom in duigen zou vallen door verkeerde of overhaaste beslissingen. Het eerste gesprek met “opdrachtgever” Herbert ging al over het feit dat zoveel bedrijven stuk gaan door hun eigen succes. Ze worden groter, weten niet hoe professioneel en goed te groeien en gaan er kapot aan.

Iets wat ik zal voorkomen!

Op dit punt in het verslag is het een mooi moment om o.a. school te bedanken voor de gelegenheid die ze me heeft gegeven: het afstuderen binnen mijn eigen bedrijf. Het was een geweldige ervaring waarin ik heel veel nuttige tips heb gekregen en als resultaat ligt hier een eindverslag, dat ik zie als een draaiboek voor de komende periode.

Tevens wil ik de leden van de Club van Wijzen bedanken. Vol enthousiasme hebben zij met mij gesproken over dit project en het bedrijf. Dit met een speciale dank aan mijn vader Günther. Heel veel steun, meedenken en helpen. Bedankt!

Willem Theiner

Verklarende woordenlijst

In het verslag zijn woorden die vooral binnen de ICT-wereld gebruikt worden opgenomen in onderstaande verklarende woordenlijst om zo de betekenis van het woord te verklaren.

Woord:	Te vinden op pagina:	Betekenis:
Stuurprogramma's	20, 22	Software die de computer vertelt hoe bepaalde hardware werkt. Voorbeeld: De computer moet weten hoe de geluidskaart werkt om geluid uit de speakers te krijgen. De software die de computer dat vertelt heten stuurprogramma's, ook wel drivers genoemd.
Unattended	4, 5, 7, 11, 20, 22, 33	Iedere computer moet geïnstalleerd worden. Daarnaast komen veel herinstallaties voor. Een computer is vervuild en moet opnieuw geïnstalleerd worden. Deze (her)installatie kost erg veel tijd en hierdoor is een unattended installatie uitgevonden. Vooraf kunnen alle instellingen ingevuld worden waarna de computer de volledige (her)installatie zelf uitvoert.
MSI-installatie MSI-pakket	20	Een MSI-installatie / MSI-pakket, zoals vermeld in dit verslag, is een automatische installatie van een software pakket. Deze MSI-installatie maak je door vooraf een 'foto' van de status van de computer te maken. Vervolgens ga je de software die je geautomatiseerd wilt hebben installeren waarna je weer een 'foto' maakt van de status van de computer. De verschillen verwerkt de computer in een MSI-installatie zodat je met 1 bestand een volledig geautomatiseerde installatie hebt.
Server	5, 7, 11, 12, 20, 21, 22, 24, 33	Een server is een centrale computer binnen een netwerk waar alle computers op aangesloten zitten. Bij uitval van een server zullen de aangesloten computers niet meer functioneren of bepaalde functionaliteiten verliezen.
Hardeschijf	22	Een hardeschijf is een onderdeel in een computer waar alle bestanden (data) op opgeslagen staat. Een hardeschijf is een x (Bijv. 120) aantal GB (Gigabyte) groot.
Upgrade	21	Een upgrade is een ingrijpende verandering van hard- of software op de computer of in het netwerk. Bijvoorbeeld een upgrade van 4GB naar 8GB of een upgrade van Exchange 2003 naar 2010.
Microsoft Windows Server 2008	21	Dit is een besturingssysteem dat geïnstalleerd is op een server. Het is speciale software waarmee een server geconfigureerd kan worden tot het beheren van het netwerk en verschillende computers.
Microsoft Exchange 2010	7, 9, 12, 20, 21, 22	Exchange is speciale software die geïnstalleerd dient te worden op een server. Deze software regelt al het e-mail verkeer binnen een organisatie.
Besturingssysteem	9	Software die als eerste geïnstalleerd wordt op een computer. Deze software regelt het werken van de computer, zonder besturingssysteem start de PC op en krijg je een zwart scherm want de computer weet niet wat hij nu moet doen. Hij is namelijk leeg / heeft geen besturingssoftware.
Google AdWords	25	Betaalde reclame op Google in speciale gekleurde vlakken.

1. Inleiding

Introductie Theiner

Theiner is een succesvolle en snelgroeiende organisatie uit Veghel. Het bedrijf richt zich op de particulieren en het midden- en kleinbedrijf in de regio Eindhoven, Den Bosch, Oss, Uden en Veghel. Het unieke concept van Theiner; snel, servicegericht, kwaliteit en persoonlijk, blijkt een succes te zijn vanwege de dagelijkse nieuwe klanten die zich melden bij Theiner. Momenteel is Theiner werkzaam bij 250 particuliere en 150 zakelijke klanten die ongeveer 90 uur werk per week opleveren.

Het bedrijf is in 2009 opgericht door Willem Theiner die daarvoor al jaren actief was in de ICT-branche bij voornamelijk particulieren en een aantal bedrijven. Willem voert alle externe opdrachten zelf uit. Een aantal interne opdrachten zoals herinstallatie van computers of onderhoud aan ICT-apparatuur wordt uitgevoerd door ter zake deskundige oproepkrachten.

Momenteel is Theiner gevestigd op de 2^e verdieping in het woonhuis van de ouders van Willem, dit is een perfecte, goedkope locatie om te starten. Maar de 2^e verdieping begint vol te staan met voorraad, afgewerkte ICT-producten en ICT-producten die klaar staan voor de reparatie.

Aanleiding tot het project

De vraag naar de service van Theiner neemt enorm toe en de organisatie kan de vraag van de klanten niet meer aan. Om te zorgen dat Theiner niet ten onder gaat aan zijn eigen succes moet er een plan komen hoe Theiner de vraag van de klanten kan blijven beantwoorden en dit niet ten koste gaat van het unieke concept dat Theiner hanteert.

Voorbeelden om Theiner goed te laten groeien zouden zijn de huur van een kantoorruimte, aannemen van personeel of stagiaires, meer taken uitbesteden, huidige taken vereenvoudigen, etc. Veel van deze keuzes brengen grote kosten met zich mee. Wat is verantwoord voor Theiner en wat is het stappenplan?

Structuur van het eindverslag

In het vervolg van dit verslag vindt u een verantwoording van het project "Professionalisering bedrijf Theiner". Er is een aantal documenten gemaakt ter ondersteuning van het project. Het project is opgedeeld in diverse subprojecten.

In dit verslag zal ieder (sub)project zijn eigen hoofdstuk krijgen waarin:

- de uitkomst van het vooronderzoek staat;
- de uitvoer besproken wordt;
- een eindconclusie aanwezig is;
- en indien van toepassing een SWOT-analyse is uitgewerkt.

In het afsluitende hoofdstuk worden de conclusies geformuleerd en aanbevelingen aan Theiner gedaan. Daarna volgt nog een persoonlijke evaluatie van afstudeerder Willem Theiner.

2. Projectdefinitie en -aanpak

Beginsituatie

Bij aanvang van het project “Professionalisering bedrijf Theiner” is een puntsgewijze situatieschets van het bedrijf gemaakt. Het resultaat daarvan was:

- Beginnende succesvolle organisatie met 400 huidige klanten en een groeiende klantenkring van ongeveer 20% per jaar.
- Wens om vliegende start te maken nadat Willem zijn HBO-ICT-opleiding heeft afgerond.
- Huisvesting op 2^e verdieping van woonhuis.
- Volledig bedrijf draait op Willem.

Probleemstelling

Theiner maakt een grote groei door. Dit valt samen met het afronden van Willems studie, waardoor er een punt van bezinning is bereikt. Daarin spelen de volgende problemen:

- Theiner kan als eenmansbedrijf de vraag van de klanten door tijdgebrek niet meer aan.
- De huisvesting heeft geen professionele uitstraling.
- Bedrijven ervaren het als een risico om volledige ICT-service neer te leggen bij één persoon.

Opdrachtbeschrijving

Het hoofddoel van het project is antwoord te krijgen op de vraag “Hoe kan Theiner de toenemende vraag van de klanten het beste gaan beantwoorden en hier op een verantwoordelijke manier mee omgaan?” Om deze vraag te beantwoorden zijn er twee subprojecten uitgevoerd.

1. Subproject 1: Efficiënter en kostenbesparend werken.

Een aantal interne activiteiten kan efficiënter worden uitgevoerd, wat tijd en geld oplevert.

- a. Unattended installatie van Windows XP, Vista en 7.

Met een “unattended” installatie van de (her)installatie van een systeem zal deze sneller verlopen. Momenteel kost deze actie ongeveer 1,5 uur werk omdat er regelmatig op “Volgende”, “Accepteren”, “Doorgaan” of dergelijke moet worden geklikt. Een “unattended” installatie vergt 10 minuten voorbereidingstijd, waarna na 4 uur het systeem volledig geïnstalleerd klaar zal zijn.

- b. Microsoft Update Server.

Onderhoud van computers op locatie duurt, vooral door het downloaden van updates, heel erg lang. Wanneer een laptop zo ingericht kan worden dat alle systemen de Microsoft Updates vanaf deze laptop kunnen downloaden, worden uren wachttijd bespaard.

- c. Beheer op afstand van servers bij netwerk- en internetstoringen.

Tijdens een netwerk- of internetstoring is het niet mogelijk de servers vanaf afstand over te nemen. Met behulp van (te kopen of te ontwikkelen) software kan er dan toch via een analoge telefoonlijn op de server gewerkt worden en kan hopelijk het probleem op afstand opgelost worden. Dit bespaart een spoedrit naar de desbetreffende klant en er kan sneller actie ondernomen worden.

- d. Automatische synchronisatie van mobiel met Exchange-server.
Willem maakt gebruik van de Apple iPhone. Het handmatig synchroniseren via de USB-kabel is een ergernis vanwege de tijd en vooral fouten in de agenda (denk aan dubbele afspraken, net even vergeten te synchroniseren voordat Willem van kantoor vertrekt). Er zijn mogelijkheden om dit automatisch te laten uitvoeren. Dit bespaart tijd en fouten in de agenda.
2. Subproject 2: Onderzoek en uitvoeren van nieuwe producten en de promotie van Theiner.
Theiner wil blijven groeien en zal daarom ook nieuwe klanten moeten aantrekken middels nieuwe producten of de promotie van het bedrijf Theiner. Momenteel dankt Theiner al haar klanten aan mond-tot-mondreclame.
 - a. Uitzoeken mogelijkheden computer-leasing.
Een nieuw product dat Theiner op de markt zou kunnen brengen is de lease van computers en laptops voor particulieren. De klant heeft dan geen zorgen meer over onderhoud en aanschaf, en hij heeft voor een vast bedrag per maand altijd een moderne computer ter beschikking.
 - b. Uitzoeken mogelijkheden netwerk-leasing.
Theiner zou ook de lease van volledige netwerken kunnen gaan aanbieden. Dit zal vooral voor bedrijven interessant kunnen zijn. Zo'n leasecontract omvat dan de server(s), netwerk-apparatuur, computers en/of laptops. Ook hier zijn de voordelen voor de klant: geen zorgen over onderhoud en aanschaf, voor een vast bedrag per maand een operationeel netwerk incl. onderhoud.
 - c. Promotie van Theiner.
Theiner wil de stap maken naar een groter en professioneler bedrijf. Deze stap kan niet gemaakt worden zonder het bedrijf bekender te maken in Veghel en omstreken. Er zal dus een promotieactie moeten komen. Er zal een aantal mogelijkheden onderzocht moeten worden waarbij de voor- en nadelen hiervan naast elkaar worden gezet.

Planning

Aan het begin van het project werd een projectinitiatiedocument (PID) opgesteld, met daarin een planning voor het project en de deelprojecten. U vindt dit PID in bijlage B. In Tabel 1 : Planning staat de gehanteerde planning afgebeeld.

Projectorganisatie

Het project is uitgevoerd in opdracht van het bedrijf Theiner. De eigenaar daarvan is een zelfstandige zonder personeel. Hij, Willem Theiner, is ook de student die de opdracht heeft uitgevoerd.

Om de kwaliteit van het project als afstudeerproject te bewaken heeft Fontys Hogescholen twee docenten aangesteld voor de begeleiding van Willem. Herbert Veenstra is adjunct-directeur van de Fontys Hogeschool Engineering en heeft jarenlange ervaring met de bedrijfskundige begeleiding van afstudeerprojecten binnen het eigen bedrijf van de student en van commercieel-technische afstudeerprojecten. Willem studeert af als Bachelor of ICT bij de Fontys Hogeschool ICT, waar de tweede begeleider, Theo Cats, als docent aan verbonden is. Beide docenten zijn op regelmatige basis en intensief bij het project betrokken geweest en zij zijn dan ook in staat een gedegen oordeel over de geleverde prestaties te geven.

Ten slotte is er speciale ondersteuning gerealiseerd door een groep van vier ervaren (gewezen) ondernemers met wie Willem persoonlijk dan wel zakelijk goede contacten had. Deze - unieke - klankbordgroep, die de "Club van Wijzen" werd genoemd, heeft Willem veel kunnen leren betreffende het runnen van een eigen bedrijf, het gezond laten groeien daarvan en het uitvoeren van projecten. In de "Club van Wijzen" is informeel gebrainstormd over het hele project. Het hoofdproject was duidelijk het meest interessante onderwerp. Willem heeft van de Club veel belangrijke informatie verkregen. Daarnaast heeft Willem regelmatig met leden van de "Club van Wijzen" ook buiten brainstormsessies over het bedrijf gesproken. Bij ieder deelproject zijn bijdragen van leden van de "Club van Wijzen", als groep of individueel, van groot belang geweest.

Tabel 1 : Planning

Weeknummers:	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23+
PID																			
Vooronderzoek																			
Overleg opdr. & procesbeg.																			
Subproject 1a																			
Subproject 1b																			
Overleg "Club van wijzen"																			
Hoofdproject																			
Subproject 2c																			
Subproject 1c																			
Subproject 1d																			
Subproject 2a																			
Subproject 2b																			
Eindpresentatie																			
Eindverslag																			

- 1: Eindverslag inleven door Willem Theiner bij Theo Cats en Herbert Veenstra voor evt. op en/of aanmerkingen.
- 2: Evt. reacties op eindverslag van Theo Cats en Herbert Veenstra.
- 3: Definitief eindverslag, inleveren bij drukker en uiterlijk donderdag 10 juni voor 17:00u. in postvak Herbert Veenstra en 4 exemplaren bij stagebureau.

3. Uitvoering hoofdproject: Professionalisering bedrijf Theiner

Vooronderzoek

In een vooronderzoek is geïnventariseerd op welke punten nadere studie nodig was en wat daarvoor de aandachtspunten moesten zijn. Het resultaat van deze inventarisatie was:

Personeel:	Uitzoeken wat de mogelijkheden zijn en welke kosten hiermee gepaard gaan.
Huisvesting:	Uitzoeken wat de huur van een pand kost en diverse panden met elkaar vergelijken.
Opdrachtbevestiging:	Eerste opzet maken die bij iedere opdracht naar wens kan worden aangepast.
Lever- en werkbonden:	Eerste opzet maken en hiermee gaan experimenteren en waar nodig aanpassen.

Een uitgebreider verslag van het vooronderzoek kan gevonden worden in bijlage C.

Uitvoering

Personeel

Duidelijk is dat personeel de hoogste kostenpost is binnen een organisatie. Toch zal het personeelsbestand bij de groei van een bedrijf uitgebreid moeten worden. Uit kort onderzoek kwam naar voren dat de capaciteit van het bedrijf Theiner op de volgende manieren uitgebreid kan worden:

- inhuren externe bedrijven / personen (ZZPers).
- in dienst nemen van personeel.
- stagiaires.

Inhuren externe bedrijven / personen (ZZPers):

Momenteel huurt Willem voor bepaalde diensten al externe bedrijven in. Maar er zijn voor systeembeheer-werkzaamheden weinig bedrijven te vinden. Het zijn vaak grotere bedrijven die de hele klus zelf willen uitvoeren en niet voor een paar uur ingehuurd willen worden. ZZP ICT-ers bestaan er niet. Het zijn ondernemers die bij particulieren komen of gespecialiseerd zijn op websites en/of programmeren. Daarnaast merkt Theiner nu al dat het lastig aansturen en afspraken maken is met externe bedrijven.

In dienst nemen van personeel:

Vanwege het grote risico dat er aan personeel zit (ziekte, uitval, vrije dagen, etc.) is er besloten om uit te zoeken wat een uitzendbureau kan betekenen in deze situatie. Er zijn twee uitzendbureaus benaderd (Wiertz en Adecco) en zij hebben offertes uitgebracht op basis van:

- persoon wordt aangeleverd door Theiner zelf.
- er wordt voor 6 maanden een contract afgesloten voor 38 uur per week.
- er wordt per gewerkt uur gefactureerd: niet werken i.v.m. ziekte of dokterbezoek betekent geen factuur voor Theiner.
- er wordt wel gefactureerd wanneer Theiner geen werk heeft: dat risico is voor Theiner.
- het bruto maandsalaris van de werknemer bedraagt € 1.900,-.

Tevens is de boekhouder benaderd om een kosteninschatting te maken van een personeelslid met een maandsalaris van € 1.900,- bruto voor een werkweek van 38 uur.

Tabel 2 : Personeel : Vergelijking uitzendbureaus en in dienst nemen

	Wiertz	Adecco	Theiner
Pensioen	Nee	Ja	Nee
Omrekenfactor	1,86	1.964	N.v.t.
Ziekteverzekering	Inclusief	Inclusief	3% van bruto maandloon per maand (6 weken eigen risico)
Vakantiedagen	Inclusief	Inclusief	Exclusief
Snipperdagen	Inclusief	Inclusief	Exclusief
Aansprakelijkheidsverzekering	Inclusief	Inclusief	€ 10,- per maand
Overige verzekeringen	Inclusief	Inclusief	€ 100,- per jaar
Arbodienst	Inclusief	Inclusief	€ 105,- per jaar (eigen risico van € 130,- per jaar)
Werkgeverslasten	Inclusief	Inclusief	20% van bruto maandloon per maand
Risico's:	Laag; - niet werken i.v.m. ziekte dan niet betalen	Laag; - niet werken i.v.m. ziekte dan niet betalen	Hoog; - geen werk dan toch betalen - ziekte, eerste 6 weken eigen risico - tandarts, dokter, etc. doorbetalen
Boekhoudkosten	Inclusief	Inclusief	€ 100,- per maand
Totale kosten per maand:	€ 3.534,-	€ 3.731,60	€ 2.470,-

Groen = Positief van die rij

Geel = Gemiddeld van die rij

Rood = Negatief van die rij

Stagiaires:

De werkzaamheden binnen Theiner die zo snel mogelijk uitgevoerd moeten worden door iemand anders zijn bijna allemaal op MBO-niveau. Willem heeft contact gezocht met voormalig stagebegeleider Jesse van den Elsen van ROC de Leijgraaf uit Veghel, de school waar Willem zelf zijn MBO-studie heeft afgerond. Jesse vertelde dat er na de zomervakantie een aantal afstudeerders op MBO-niveau 3 en 4 zal komen, maar die moeten 75% van de tijd bezig zijn met een project en niet met de dagelijkse werkzaamheden. Tevens komt er na de zomervakantie een aantal tweedejaarsstudenten op MBO-niveau 3 en 4 die meeloopstages gaan doen, maar het kennisniveau van tweedejaars is duidelijk minder, vulde Jesse aan.

Met deze informatie heeft Willem contact opgenomen met docent Wim van de Ven van ROC de Leijgraaf. In overleg bleek dat Wim adviseerde een mooi afstudeerproject te regelen voor een niveau-4-leerling en hem daarnaast in te zetten voor de dagelijkse werkzaamheden. Wim gaf aan dat uit ervaring deze leerlingen een stuk meer kennis en ervaring hebben dan de tweedejaarsleerlingen. "Bij de tweedejaarsleerlingen ben je als bedrijf meer proefkonijn waar de leerlingen flink kunnen leren, en leren doe je door fouten te maken." aldus Wim.

Om stagiaires te begeleiden moet het bedrijf een erkend leerbedrijf zijn. Met het behalen van een HBO-diploma moet Willem in een gesprek met leerbedrijf Ecabo aangeven waarom Theiner een goed leerbedrijf is. Ecabo zal beoordelen of het vertrouwen heeft in de organisatie en zal als dat het geval is, het bedrijf erkennen.

Huisvesting

Uit het brainstormen met de Club van Wijzen kwam heel snel naar voren dat de zolderkamer geen optie meer is. Er moet een huisvesting voor Theiner gezocht worden waar het toekomstig personeel rustig kan werken, waar klanten en leveranciers ontvangen kunnen worden en waarmee de gezinssituatie ontlast gaat worden.

Willem is op zoek gegaan en heeft verschillende locaties in Veghel bezocht en de verschillende mogelijkheden op een rij gezet. Alle genoemde bedragen zijn excl. BTW.

Tabel 3 : Huisvesting ; Vergelijking diverse locaties

	Spoorlaan 21	Marshallweg 5	Kennedylaan 10	Spoorlaan 23	Dobbelsteenplein 2
Wat	Kantoorruimte, oud pand tandarts	Grote garage naast woning	Kantoorruimte in verzamelgebouw	Grote openruimte	2 kantoren binnen ander bedrijf
Huurkosten	€ 1.050,- per maand (€ 8,75 per m2)	€ 1.055,- per maand (€ 9,60 per m2)	€ 715,- per maand (€ 34,- per m2)	€ 1.200,- per maand (€5,- per m2)	€ 350,- per maand (€ 4,40,- per m2)
Servicekosten	€ 215,- (gas, water, licht) per maand	€ 230,- (gas, water, licht) per maand	€ 200,- (gas, water, licht, baliemedewerker, schoonmaak, kantine, etc.) per maand	€ 200,- (gas, water, licht) per maand	€ 70,- (gas, water, licht) per maand
Ligging	Buitenzijde woonwijk	Woonwijk	Industrieterrein	Buitenzijde woonwijk	Plein met verschillende bedrijven in centrum
Oppervlakte	120 m2	110 m2	21 m2	240 m2	80 m2
Overige pluspunten	- Mooie uitstraling - Parkeren voor de deur	- Parkeren voor de deur	- Schitterende locatie - Extra service is uitstekend - Parkeren voor de deur	- Geen borg (huurbaas is klant Theiner) - Eerste halfjaar huurprijs € 800,- - Parkeren voor de deur	- Sommige vaste lasten delen met andere huurder(s)
Overige minpunten	- Achterstallig onderhoud - Moeilijk kabels aanleggen - Heel veel kleine kantoor-tjes	- Garage, geen uitstraling	- Open van 7:30u. tot 18:00u. Daarbuiten contact via alarmcentrale	- Vloer is niet mooi, veel scheur-vorming	- Eerst fietsenwinkel door voordat je bij kantoor Theiner bent - Slecht daglicht

Groen = Positief van die rij

Geel = Gemiddeld van die rij

Rood = Negatief van die rij

Zie bijlage I voor een impressie van de verschillende kantoorruimtes.

Opdrachtbevestiging

Na het opvragen van offertes met opdrachtbevestigingen bij concurrenten en het informeren hiernaar bij kennissen, is er een aantal voorbeelden waarmee de offerte van Theiner is aangepast. Tevens is er een contract opgesteld wat gebruikt kan worden als opdrachtbevestiging bij grotere projecten.

Zie bijlage J1 voor de ontwikkelde opdrachtbevestiging met contract en zie bijlage J2 voor de ontwikkelde offerte.

Lever- en werkbonden

Na het informeren bij kennissen en het zoeken naar lever- en werkbonden van leveranciers van Theiner, is er een lever- en werkbond gemaakt. De lever- en werkbond zal vooraf zoveel mogelijk digitaal ingevuld worden. Vervolgens gaat er een uitgeprint exemplaar mee naar de klant waar de laatste gegevens handmatig ingevuld worden waarna de klant het bevestigt met een handtekening.

Tevens is er een offerte opgevraagd bij BEK grafische producties, verantwoordelijk voor het logo en drukwerk van Theiner. Vraag was wat de kosten zouden worden van een vijftal doordrukboekjes van 100 pagina's.

Zie bijlage J3 voor de ontwikkelde lever- en werkbond.

Het bedrijf

Theiner biedt diverse diensten aan bij particuliere en zakelijke klanten.

Op dit moment zijn de belangrijkste diensten:

- Één aanspreekpunt voor alle ICT-diensten binnen de organisatie
- Systeembeheer voor het midden- en kleinbedrijf

Om er zeker van te zijn dat deze twee diensten een succes zijn en ook blijven is er een SWOT-analyse uitgevoerd op beide diensten.

SWOT analyse "Één aanspreekpunt voor alle ICT-diensten binnen de organisatie":

	Hulpvol	Schadelijk
Intern	Sterktes: - Alles zelf regelen, nooit het probleem: 'dat had hij moeten regelen' - Goede commerciële mogelijkheden	Zwaktes: - Niet teveel gevraagd? - Zeker bij begin afhankelijk van externe partners - Risico's
Extern	Kansen: - Uniek product - Klant kan nooit meer te horen krijgen: 'ligt aan die andere'. Het probleem ligt altijd bij Theiner	Bedreigingen: - Bij de start te duur - Durft de klant het aan? Theiner beheert alles. Problemen intern bij Theiner, vervolgens probleem bij de klant

Door de SWOT-analyse en de ervaring die het bedrijf momenteel al heeft met dit concept, is dit een duidelijk succes dat verder uitgebouwd kan worden. Het grootste probleem is dat Theiner momenteel afhankelijk is van externe partners. Een medewerker belooft bijvoorbeeld aan een klant dat op een bepaald moment iets geregeld is en een externe partner laat het afweten. Theiner is verantwoordelijk! Gelukkig heeft het bedrijf momenteel goede vaste partners waar duidelijke afspraken mee zijn gemaakt. Tevens is het een voordeel dat het bedrijf korting krijgt op het uurtarief van diverse partners, omdat er veel ingekocht wordt. Dit betekent dat de verkoopprijs naar de klant niet veel hoger is dan normaal. Daarnaast heeft men al ervaren dat de kostenpost niet het grootste probleem is. Wanneer de service uitstekend is en afspraken worden nagekomen, dan mag daar ook een prijs aan gekoppeld worden die de klant bereid is te betalen.

SWOT analyse "Systeembeheer voor het midden- en kleinbedrijf":

	Hulpvol	Schadelijk
Intern	Sterktes: - Kennis in huis - Onvoldoende kennis bij klanten zelf / klanten willen zich hier niet mee bezig houden	Zwaktes: - Bij grote storingen voldoende capaciteit hebben - Bij het gebruik van onderhoudscontracten moet aan verplichtingen voldaan kunnen worden
Extern	Kansen: - Veel bedrijven ontevreden over systeembeheer (voorrijd- en onderzoekskosten en tijdsduur van het oplossen van een storing blijken de grootste ergernis)	Bedreigingen: - Naamsbekendheid - Concurrentie, iedereen heeft al een systeembeheerder. Bewijs maar eens dat Theiner beter is dan de huidige systeembeheerder

De SWOT analyse heeft duidelijk gemaakt dat het niet berekenen van voorrijdkosten en onderzoekskosten een gewaardeerde werkwijze is. De aanwezige capaciteit is een duidelijk probleem waaraan gewerkt moet worden voordat het klantenbestand uitgebreid kan worden. Momenteel draait de gehele organisatie alleen op Willem, zeker bij het gebruik van onderhoudscontracten moet dit voorkomen gaan worden. Momenteel is Willem het enige aanspreekpunt binnen het bedrijf.

Conclusie

Personeel

Het inhuren van externe bedrijven zal nodig blijven. Echter om te professionaliseren zal er uitgebreid moeten worden met mensen op wie je kunt vertrouwen en die je snel flexibel kan inzetten. Daarnaast zal er in combinatie met een nieuwe huisvesting zo veel mogelijk iemand aanwezig moeten zijn voor het ontvangen van klanten en leveranciers en het aannemen van de telefoon.

Het verschil tussen Wiertz en het zelf in dienst nemen is € 1.064,- per maand. Dit is een behoorlijk verschil maar Theiner loopt bij het zelf in dienst nemen van personeel ook grotere risico's. Dit is een afweging die gemaakt moet worden.

Het hebben van een stagiaire is leuk en kan heel efficiënt zijn. Maar een stagiaire kost tijd en het is maar de vraag of hij/zij dat ook opbrengt.

Huisvesting

Spoorlaan 21, Marshallweg 5 en Dobbelsteenplein 2 vallen direct af. Het doel waarom Theiner naar een eigen huisvesting moet valt daar niet te behalen. Spoorlaan 23 en Kennedylaan 10 blijven over, beide voldoen aan alle wensen en toch hebben beide locaties grote verschillen. Bij Spoorlaan 23 heeft Theiner de ruimte volledig voor zichzelf. Op Kennedylaan 10 zijn meer faciliteiten, maar daar hangt ook een prijskaartje aan.

Het grote voordeel van Spoorlaan 23 is dat het pand eigendom is van een klant van Theiner. Hierdoor is er een goede vertrouwensrelatie en kan de huurbaas de borg laten vervallen en wilde hij komend half jaar Theiner tegemoetkomen door de huurprijs te verlagen met € 400,- per maand. Tevens is Spoorlaan 23 veel groter. Kennedylaan 10 zal voor twee man voldoende zijn, maar er is dan absoluut geen plaats meer voor een stagiaire.

Opdrachtbevestiging

De diverse voorbeelden zijn samengevoegd en aangepast naar de situaties van Theiner. Hierdoor is er een professioneel contract gekomen dat klanten ook digitaal kunnen bevestigen. Voor grotere projecten is er een contract gemaakt waarin de klant offertes goedkeurt en door ondertekening de opdracht bevestigt.

Lever- en werkbonnen

De offerte om doordrukboekjes te gebruiken was erg duur. Besloten is om te beginnen met het op kantoor invullen van de lever- en werkbonnen. Daarna worden zij uitgeprint meegenomen naar de klant, waar de laatste gegevens handmatig ingevuld worden.

Het bedrijf

Middels de twee SWOT-analyses is te zien dat Theiner zeker met de dienst "Één aanspreekpunt voor alle ICT-diensten binnen de organisatie" iets unieks heeft. Veel klanten willen geen tijd besteden aan het bellen met providers en van het kastje naar de muur gestuurd worden. Bellen naar Theiner en zij regelen het voor je! Een concept dat voortgezet moet worden en waar ook mee gepromoot mag worden.

De dienst "Systeembeheer voor het midden- en kleinbedrijf" is een minder uniek concept, maar waar wel veel vraag naar is. Onderscheiden van de rest doe je hier door je te versterken op de zwakke punten van de concurrenten, en dat is afspraken nakomen en een snelle service hebben. Twee facetten die Theiner hanteert.

Belangrijk is concurrenten in de gaten houden en vooral kijken naar de zwaktes van de concurrenten. Hier vallen mensen over en als Theiner zich op die punten juist heel sterk manifesteert is succes (bijna) verzekerd.

4. Uitvoering subproject: Efficiënter en meer kostenbesparend werken

Uitkomst vooronderzoek

Unattended installatie Windows XP, Vista en 7

Middels de websites zal een unattended installatie van alleen Windows geen probleem moeten zijn. Na de installatie van Windows kan overige, losse software geïnstalleerd worden middels MSI-pakketten. Dit is lastig maar hier is veel informatie over te vinden. Wel staat overal dat iedere situatie anders is. De eerste paar MSI-pakketten zullen veel tijd kosten waarna je de truc door hebt.

Microsoft Update Server:

Na de installatie van de Update Server zal er veel aangepast moeten worden om het programma universeel te maken. Het testen zal veel tijd in beslag nemen. Belangrijk is om hier niet uren achter elkaar aan te werken.

Beheer op afstand van servers bij netwerk- en internetstoringen

Het op afstand beheren van servers, ook als netwerk- en internetverbindingen uitgevallen zijn, vormt een mooie uitdaging met prima kans van slagen. Er staat echter concurrentie klaar: er verschijnen met enige regelmaat berichten op internet van mensen die dit willen of hebben. Toch is nog geen insteekkaart of software op de markt.

Automatische synchronisatie van mobiel met Exchange-server

Het automatisch synchroniseren van (agenda)gegevens op een mobiele telefoon met een Exchange-server is een prima mogelijkheid om meerwaarde aan de klanten te bieden. Als dit goed werkt is het zeker de moeite waard. Er zal veel geprobeerd en uitgetest moeten worden maar succes is zeker verzekerd.

Een verslag van dit vooronderzoek kan gevonden worden in bijlage C.

Uitvoering

Unattended installatie Windows XP, Vista en 7

Met behulp van de verschillende bronnen op internet was de unattended installatie van Windows vrij snel gerealiseerd. Het grote probleem, wat ook uit het vooronderzoek bleek, was de automatische installatie van stuurprogramma's. Op het moment dat bijv. de stuurprogramma's van de netwerkkkaart niet geïnstalleerd konden worden stopte de automatische installatie en moest de installatie handmatig afgemaakt worden. Met behulp van vernoemde bronnen in het vooronderzoek is een oplossing gevonden waarmee je de installatie van stuurprogramma's handmatig kan uitvoeren en vervolgens de automatische installatie weer voort kan zetten.

Voor Windows Vista en 7 zijn geen problemen opgetreden omdat de meeste stuurprogramma's in de installatie van Windows zitten. Maar in de toekomst zal ook bij deze twee besturingssystemen tegen dit probleem aangelopen worden. Daarom is de mogelijkheid voor het hervatten van de installatie alvast ingebouwd.

Het automatiseren van de installatie van alternatieve software heeft veel tijd en moeite gekost maar het was ook bekend dat dit een tijdrovende klus zou worden. Na de automatisering van ongeveer vijf programma's was duidelijk hoe het maken van een MSI-installatie werkt en gingen de laatste softwarepakketten makkelijker.

Microsoft Update Server:

Bekend was dat het standaard programma van Microsoft om via één centrale computer alle systemen te updaten omgebouwd moest worden. Het programma is zo gemaakt dat alleen computers die lid zijn van dezelfde server gebruik mogen maken van de updates.

Uiteindelijk is het programma zo gemaakt dat computers handmatig naar het webadres van de Microsoft Update Server moeten gaan. Dat is de mobiele laptop van Theiner waar alle updates op aanwezig zijn. Vervolgens krijgen de computers exact dezelfde website als die van Microsoft Update te zien. Het programma achter de website doorzoekt de computer en geeft aan welke updates nog ontbreken waarna ze heel snel kunnen worden gedownload en geïnstalleerd.

Beheer op afstand van servers bij netwerk- en internetstoringen

Tijdens het project bleek dat Dell een soortgelijke modem incl. software op de markt ging brengen. De kosten van deze kaart zijn € 150,- excl. BTW. In overleg met opdrachtgever Herbert is besloten uit te zoeken wat de leverbaarheid van de kaart van Dell, ook op termijn, zal zijn en als deze goed is de kaart te bestellen en te testen.

Uit het onderzoek bleek dat de kaart al langer op de markt was, maar hij was voorheen een stuk duurder en alleen te koop in combinatie met een Dell server. Inmiddels zijn er diverse andere merken die zulke "Management"-kaarten op de markt brengen. De leverbaarheid lijkt goed te zijn, aangezien meer merken deze kaarten nu op de markt brengen.

Automatische synchronisatie van mobiel met Exchange-server

Uit het vooronderzoek bleek dat de server van Theiner voor het synchroniseren van een mobiele telefoon met een Exchange-server een upgrade naar Windows Server 2008 met minimaal Exchange 2010 moest ondergaan.

Toevallig kreeg Willem van een medewerker van Novameer B.V., een grote klant van Theiner, de vraag of de Apple iPhone gesynchroniseerd kon worden met Outlook van de zaak. Novameer maakte al gebruik van Windows Server 2008 met Exchange 2010. Willem heeft daarom besloten het project binnen Novameer af te ronden en dit later binnen Theiner toe te passen.

De gevonden documentatie op internet gaf voldoende kennis om de server goed te configureren. Het project is succesvol afgerond. Wel is er meer onderzoek gedaan naar de beveiliging van de verbinding van en naar de Apple iPhone. Dit is een nog lopend project dat samen met NetGround, partner voor Hosting van Theiner, is opgestart.

Conclusies

Unattended installatie Windows XP, Vista en 7

Het project is bijna helemaal gelopen zoals verwacht. Het probleem met de stuurprogramma's was een mooie uitdaging. Momenteel heeft Theiner de unattended installaties vol in gebruik en is er duidelijk tijdswinst zichtbaar.

Conclusie: Project meer dan geslaagd!

Microsoft Update Server:

De installatie van de Microsoft Update Server heeft veel meer hardeschijfcapaciteit gebruikt dan verwacht. Gelukkig zijn de kosten van harde schijven behoorlijk gedaald en heeft het project niet veel meer tijd en geld gekost dan verwacht. Tot op heden is de Microsoft Update Server laptop nog niet ingezet omdat de situatie zich nog niet heeft voorgedaan. In de testomgeving heeft hij prima werk verricht en is een duidelijke snelheidswinst bij het downloaden van de updates te merken.

De laptop moet eens per maand updates ophalen van de echte Microsoft Update Server.

Conclusie: Project geslaagd!

Beheer op afstand van servers bij netwerk- en internetstoringen

Vanwege de vrij plotselinge ontwikkeling in het project lijkt de aanschaf van een managementkaart in overleg met klanten de goedkoopste oplossing voor het beheer op afstand van servers bij netwerk- en internetstoringen. Inmiddels zijn de prijzen van de kaarten aan het dalen en heeft Willem besloten nog te wachten met de aanschaf en verkoop van deze kaarten.

Conclusie: Voorbereidingen getroffen, wachten wat de markt doet qua prijs, prestaties en gebruikerservaringen.

Automatische synchronisatie van mobiel met Exchange-server

Bij toeval heeft Willem bij een klant exact dezelfde situatie moeten realiseren. Dit is gelukt en het werkt. Toevoeging op dit project is het extra onder de aandacht brengen van de beveiliging. Dit subproject, waarin vooral NetGround adviseert en ook bepaalde benodigde certificaten kan leveren, loopt dus nog.

Conclusie: Project op een andere manier afgerond, vervolg project nog in uitvoering.

5. Uitvoering subproject: Onderzoek en uitvoering nieuwe producten en de promotie van Theiner

Uitkomst vooronderzoek

Uitzoeken mogelijkheden computer-leasing

Er moet kritisch bekeken worden of het de tijd en moeite loont om computer-leasing aan te bieden voor de particuliere markt. Mogelijke alternatieven kunnen ook onderzocht worden.

Uitzoeken mogelijkheden netwerk-leasing

Er is hoop op een goede uitkomst van de gesprekken met de leveranciers. Theiner wil komend jaar geen groot budget vrijmaken voor dit product omdat het risico te groot is, zeker in het startstadium waarin Theiner zich bevindt.

Promotie van Theiner

Er zijn heel veel mogelijkheden, zie verderop in dit hoofdstuk, die allemaal onder de € 1.000,- te realiseren zijn en zeker een hoop klandizie en naamsbekendheid kunnen opleveren. De inbreng van de “Club van Wijzen” kan hierin groot zijn. Willem gaat de verschillende mogelijkheden die geopperd worden, bekijken en afwegen wat slim is. Theiner maakt hier zeker budget voor vrij.

Een weergave van het vooronderzoek kan gevonden worden in bijlage C.

Uitvoering

Uitzoeken mogelijkheden computer-leasing

Doel was om particuliere klanten voor een vast bedrag per maand van alle zorgen van computers te verlossen. Uit onderzoek blijkt dat de doelgroep te klein is en het daardoor een te risicovolle en te slecht verdienende activiteit is.

De resultaten van het onderzoek kunnen gevonden worden in bijlage H.

Wel blijft de vraag; hoe particuliere gebruikers te ontlasten van computerergernissen? Tijdens de brainstorm-sessie van de “Club van Wijzen” kwam naar voren dat er een onderhoudscontract moet komen voor particuliere klanten. Tot op heden werken veel andere bedrijven (bijv. MyCom) met een strippenkaart. Klanten kopen nu (met korting) een aantal uren in en bij ieder gewerkt uur komt er een stempel op een aantal strippen. Dit idee lost niet de computerzorgen van particuliere gebruikers op.

Na goed overleg met verschillende particuliere klanten en ondernemers is er gewerkt aan een onderhoudscontract voor particulieren. Particulieren krijgen voor een bepaald bedrag per maand 4 maal hulp op afstand (telefonische hulp en/of computer overnemen) per jaar en krijgen 1 APK-keuring van de computer per jaar.

Dit contract kost € 15,- incl. BTW per maand. Uitgaande van 4 x 30 minuten Hulp op afstand en 1 x 1 uur op locatie voor de APK-keuring is in totaal 3 uur werk per particuliere klant per jaar. € 15,- per maand maal 12 maanden is een totaalbedrag van € 180,- incl. BTW voor 3 uur werk: € 60,- incl. BTW per uur, het tarief dat Theiner hanteert voor particuliere klanten. Het voordeel voor de klant is dat ze geen voorrijkosten hoeven te betalen voor de APK-keuring. Klanten die geen gebruikmaken van 4x Hulp op afstand mogen dit doorschuiven naar het volgende jaar. Uitbetalen is niet mogelijk.

Zie bijlage J4 voor het Onderhoudscontract voor particuliere klanten.

Uitzoeken mogelijkheden netwerkleasing

Uit het vooronderzoek bleek al dat de kosten voor de introductie van netwerkleasing in de huidige positie van Theiner te hoog zijn. Daarom is er overleg geweest met diverse leveranciers van Theiner of het toch aangeboden kon worden. Helaas is het niet tot een samenwerking gekomen omdat alle partijen het te risicovol vinden. De concurrentie hiervan wordt te groot gevonden. Bedrijven zoals Scholten Awater leveren al volledige bedrijfsnetwerken met een financieringsmogelijkheid.

Ook bij dit project zal er een oplossing moeten komen voor de vraag van de klanten: een vast bedrag per maand voor de gehele ICT-service. Met deze informatie is Willem in gesprek geweest met een paar vaste klanten en ondernemers en heeft met de ingewonnen informatie een ICT-servicecontract opgesteld.

Het ICT-servicecontract is te verdelen in drie delen;

- Servicecontract Zilver, Goud of Platina.
 - Servicecontract Zilver, € 50,- excl. BTW per maand; recht op 24/7 dienstverlening
 - Servicecontract Goud, € 100,- excl. BTW per maand; Zilver + uitlezen rapportages server klant
 - Servicecontract Platina, € 150,- excl. BTW per maand; Goud + onderhoud server klant
- Backup-service, X aantal GB backup-capaciteit
 - Backup-service, prijs hangt van capaciteit af. Service is incl. backup-rapportage uitlezen
- Onderhoudscontract, X aantal uren inkopen per maand
 - Onderhoudscontract, Prijs hangt af van aantal uren die worden ingekocht.

Zie bijlage J5 voor het ontwikkelde ICT-servicecontract voor zakelijke klanten.

Promotie van Theiner

Aangezien de kans groot is dat Theiner vanaf juli gaat uitbreiden met personeel en een vaste huisvesting gaat betrekken, is het nodig dat het bedrijf meer nieuwe klanten krijgt. Vandaar dat er een promotieproject is ontstaan en tijdens het verloop van de andere projecten is dit project veel groter geworden dan vooraf verwacht.

Er is een lijst gemaakt met de verschillende promotieacties, met aanvullingen van Herbert, onderzoek op internet (zie vooronderzoek), kennissen, partners en concurrenten. Middels een SWOT-analyse, zie hieronder, is per promotieactie beken wat de slagingskans van de verschillende promotieacties is.

Diverse ideeën op promotiegebied:

- Sponsoring
- Adverteren in kranten, bedrijfsgidsen, etc.
- Zoekertjes (supermarkt)
- Reclameborden
- Promotiemateriaal
 - Muismatten
 - Logo bike t.b.v. evenement
 - Stickers t.b.v. PC kasten
- Beursstand
- Mond-tot-mondreclame
- Business-to-business

SWOT-analyse "Sponsoring":

	Hulpvol	Schadelijk
Intern	Sterktes: - € 1.000,- per jaar beschikbaar voor sponsoring - Simpele sponsoracties vrij goedkoop (website en hosting)	Zwaktes: - Factor tijd: mensen of teams die gesponsord worden moeten ook bezocht worden
Extern	Kansen: - Goedkope manier van reclame maken voor een groot publiek	Bedreigingen: - Reclame is gericht op een beperkte doelgroep

Sponsoring is niet alleen een vorm van reclame maar ook van gunnen. Alleen met sponsoring zul je niet rijk worden. Het is vooral een manier om naamsbekendheid te krijgen. Tevens zullen mensen waarderen wat je doet en hopelijk gunnen ze jou dan ook hun klandizie.

SWOT-analyse "Adverteren in kranten, bedrijfsgidsen, etc.":

	Hulpvol	Schadelijk
Intern	Sterktes: - Klantenwerving	Zwaktes: - Bij groot succes moet voldoende capaciteit aanwezig zijn voor beantwoorden van telefoon, e-mail en het werken aan storingen - Huidige klanten behouden! Niet door de aanwas van nieuwe klanten, de bestaande klanten verwaarlozen
Extern	Kansen: - Duidelijk te kort aan systeembeheerders in Veghel - Naamsbekendheid bij een groot publiek	Bedreigingen: - Duur (€ 450,- per maand) - Concurrentie internet (Google)

Adverteren is een veel gebruikte manier om een bedrijf te promoten. Het kost echter veel geld en het is de vraag of bedrijven die een systeembeheerder zoeken kranten gaan doorbladeren voor eventueel aanbod van systeembeheerders. Het is moeilijk inschatten of deze promotieactie zijn geld gaat terugverdienen.

Na een contact met Stadskrant Veghel is de redactie van dit blad bereid om een artikel te wijden aan de opening van het nieuwe pand van Theiner met foto. Dit in ruil voor het afnemen van vier advertenties in de krant of op de website Kliknieuws.nl, de regionale nieuwswebsite. Deze mogelijkheid klinkt aantrekkelijk en zal meegenomen worden in het budget van de opening van het nieuwe pand.

Tevens is er contact geweest met de uitgever van de bedrijvengids Veghel (De kleine media). Na een kort onderzoek is gebleken dat de bedrijvengids Veghel geen succes lijkt te zijn en zal vooral internet (Google) door potentiële klanten gebruikt worden bij hun zoektocht naar systeembeheerders.

Contacten zijn er ook gelegd met diverse bedrijven die websites optimaliseren voor betere zoekresultaten van Google en handelen in Google AdWords. De conclusie is dat de optimalisatie van de website een zeer succesvolle factor is maar ook een heel prijzige promotieactie, namelijk eenmalig € 4.500,- voor het optimaliseren van de website. Hierbij hoort een jaarlijkse vaste kostenpost van € 2.500,- per jaar. Tijdens de diverse gesprekken is er een hoop kennis vergaard over hoe de website het beste geoptimaliseerd kan worden voor de zoekresultaten van Google. Dit zal eerst geprobeerd worden op de website van Theiner alvorens hier geld aan uit te geven. Wat zij doen, kan Theiner mogelijk zelf ook. Van Google AdWords zal voorlopig nog geen gebruik gemaakt worden.

SWOT-analyse "Zoekertjes (supermarkt)":

	Hulpvol	Schadelijk
Intern	Sterktes: - Gratis particuliere klanten werven	Zwaktes: - Meer particuliere klanten terwijl de doelgroep midden- en kleinbedrijf is
Extern	Kansen: - Particulieren zijn op zoek naar computerhulp aan huis	Bedreigingen: - Uurtarief is vergeleken met een handige neef of buurjongen erg hoog

"Zoekertjes" bij bijv. supermarkten zijn niet geschikt voor het doel van Theiner. Het is een goedkope manier om meer naamsbekendheid te krijgen maar de kans op veel tijdrovende e-mails en telefoontjes is groot. Waarschijnlijk zal er een aantal leuke particuliere klanten uit komen maar dit is niet (meer) de doelgroep.

SWOT-analyse "Reclameborden":

	Hulpvol	Schadelijk
Intern	Sterktes: - Enorme naamsbekendheid dus hopelijk veel nieuwe zakelijke klanten	Zwaktes: - Moeilijk in te schatten hoeveel extra capaciteit er ingezet moet worden - Zeer prijzige promotieactie! (Beginnend vanaf € 5.000,- per 6 maanden)
Extern	Kansen: - Groot publiek zal de reclameborden zien. Ook kan de juiste doelgroep bereikt worden door het plaatsen van borden op een industrieterrein.	Bedreigingen: - Uitbreiding van het klantenbestand, maar vaak voor 'overkill'. Het niet adequaat kunnen reageren op de eisen en wensen van klanten.

Het reclamebord langs de weg is een heel goede promotieactie. Het is een echte blikvanger, voor velen zelfs dagelijks. Hierdoor zal voor systeembeheer of het herstel van een computerstoring op zaak of kantoor, logischerwijze aan Theiner gedacht kunnen worden.

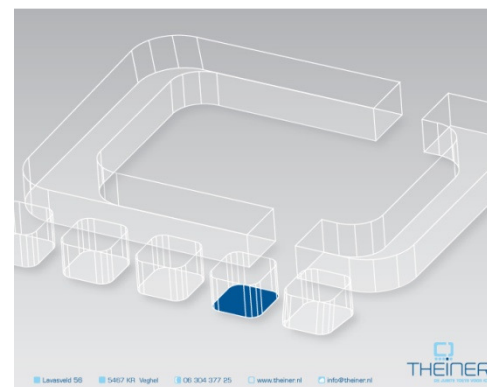
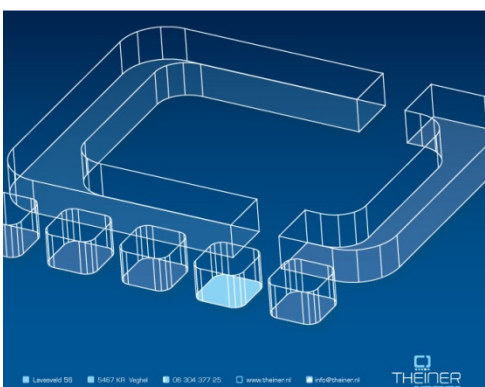
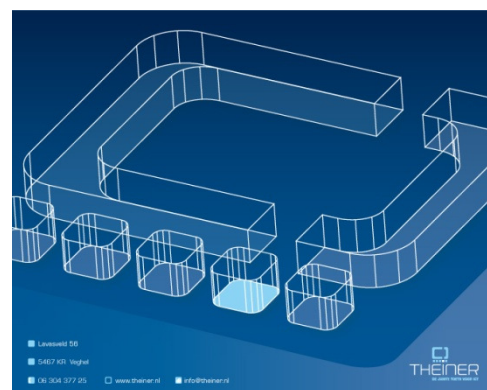
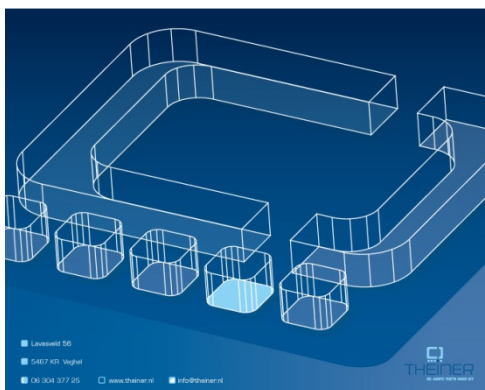
Voor het goed anticiperen op meerdere vragen om hulp, zal het bedrijf nog enige stappen dienen te zetten. Belangrijk is de wetenschap dat de concurrentie met twee branchegeenoten in de regio, succesvol kan worden aangegaan. Het plaatsen van reclameborden heeft dus niet de hoogste prioriteit.

SWOT-analyses "Promotiemateriaal":*Muismatten:*

	Hulpvol	Schadelijk
Intern	Sterktes: - Klanten hebben alle gegevens snel bij de hand en zullen daardoor tevreden zijn / blijven - Naamsbekendheid	Zwaktes: - Klanten zullen eerder bellen om kleine problemen. Het nummer ligt tenslotte op hun bureau - Redelijk prijzig (€ 1, 20 per stuk)
Extern	Kansen: - Klanten krijgen gratis een handig product, dat wil toch iedereen?	Bedreigingen: - Ook andere bedrijven gebruiken muismatten als promotiemateriaal

De muismatten zijn redelijk prijzig maar de naamsbekendheid die je hiermee opbouwt is overweldigend. Klanten zullen wat vaker bellen over simpele dingen, maar vaak zijn deze snel telefonisch op te lossen, voor grotere problemen hadden ze anders toch wel gebeld. Door het klaar staan, ook voor kleine problemen, is het serviceniveau hoog en blijven klanten tevreden. Mogelijk spreek je klanten vaker en kun je hierdoor ook weer extra werk genereren. Vragen of er nog andere problemen zijn of ze attenderen op het feit dat bijvoorbeeld de laatste onderhoudsbeurt van de computers al zes maanden geleden is. Het feit dat er andere muismatten in omloop zijn, moet je op de koop toe nemen. Theiner levert tenslotte de computer en de muismat van het bedrijf zal daarom als eerste op het bureau liggen.

Na overleg met grafisch ontwerper Pim Wetzels, en tevens partner van Theiner, is besloten om een ontwerp te maken van een muismat. Pim gaf aan dat het heel belangrijk is een neutrale uitstraling te hebben. Een drukke muismat zal eerder vervangen worden. Zie hieronder diverse ontwerpen:



Logo op bike t.b.v. evenementen:

	Hulpvol	Schadelijk
Intern	Sterktes: - Klant van Theiner (Tikx) levert deze fietsen - Naamsbekendheid - Eenmalige uitgave, niet duur (€ 200,-) i.v.m. klant van Theiner	Zwaktes: - Fiets neem je niet overal mee naartoe, waarvoor gebruik je hem?
Extern	Kansen: - Originele manier van promotie - Evenement georganiseerd door Tikx op de Markt in Veghel - Bij sportevenementen kan deze fiets neergezet of gebruikt worden	Bedreigingen: - Geen succes, fiets komt in de schuur te staan en zal niet gebruikt worden

Tikx is een nieuwe klant van Theiner en heeft zich onlangs laten adviseren over de ICT-infrastructuur op het bedrijf en vervolgens Theiner een modern computersysteem laten installeren. Ook is door Tikx een nieuwe webshop besteld. Zeker gezien het feit dat Tikx een nieuwe klant van Theiner is en onlangs zich over de volledige ICT-infrastructuur door Theiner heeft laten adviseren en het Theiner heeft laten leveren, is besloten tot bestellen van onderstaande logo bike.



Stickers voor op PC-kasten:

	Hulpvol	Schadelijk
Intern	Sterktes: - Niet duur (€ 0,32 per stuk) - Naamsbekendheid	Zwaktes: - Geen succes, logo wordt niet herkend
Extern	Kansen: - Huidige klanten zullen door de sticker op de PC vaker aan Theiner herinnerd worden en bij problemen eerder aan Theiner denken - Bij doorverkoop PC door klant zelf (tweede hands) blijft de sticker op de PC. Nieuwe eigenaar PC zal bij problemen eerder contact opnemen met oorspronkelijke leverancier PC	Bedreigingen: - Geen

Het is echter wel een naamsherkenning. Alle computers die geleverd worden door Theiner worden voorzien van een sticker. Vanwege de lage kosten worden de stickers besteld. In overleg met grafisch ontwerper Pim Wetzels zijn de volgende ontwerpen gemaakt:

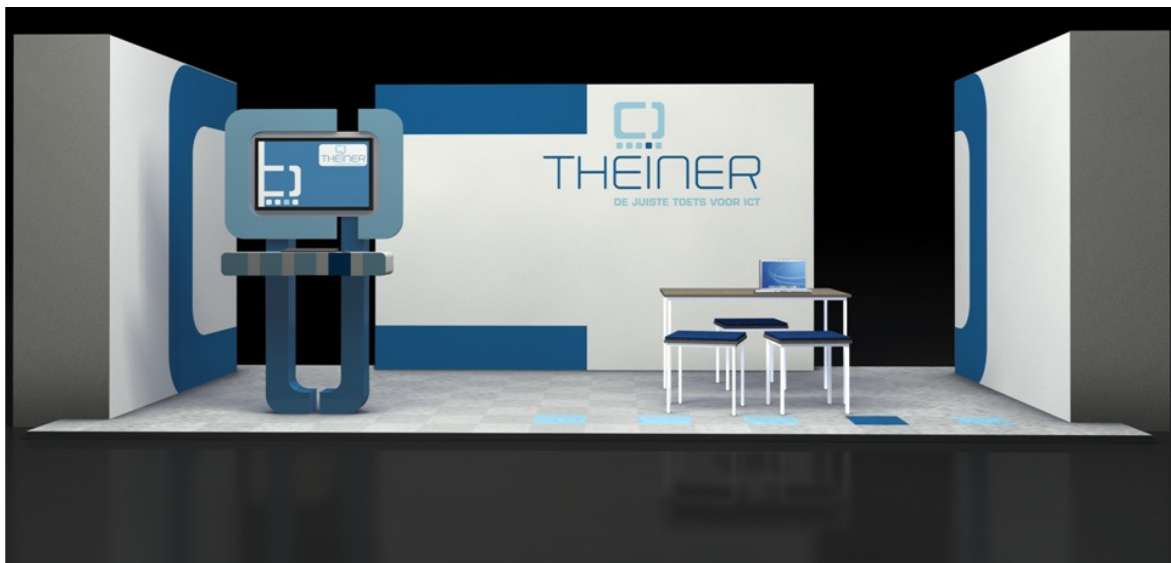


SWOT-analyse "Beursstand":

	Hulpvol	Schadelijk
Intern	Sterktes: - Persoonlijke aandacht voor de klant dus direct inspelen op situaties - Enorme naamsbekendheid, de doelgroep is aanwezig	Zwaktes: - Erg prijzig (€ 3.000,- kosten stand ; € 2.500,- kosten hoekstand) en tijdrovend
Extern	Kansen: - Grote kansen voor nieuwe klanten, diverse mensen gesproken die de bedrijvenbeurs van Veghel de afgelopen jaren hebben bezocht en er heeft nog nooit een ICT bedrijf gestaan	Bedreigingen: - Erg veel nieuwe klanten en/of vragen

De mogelijkheid voor een beursstand lijkt best interessant, zeker omdat er de afgelopen jaren nog nooit een ICT bedrijf op de regionale beurs gestaan heeft. Uit de diverse interviews met bezoekers van de bedrijvenbeurs Veghel blijkt dat er veel interactie is tussen de bedrijven en bezoekers. Van bouwbedrijven tot drukkers, van metaaltechniek tot administratiekantoren. Het is een interessante mogelijkheid. De kosten voor het ontwerpen van een beursstand en de standhuur, zijn erg hoog. Hopelijk is er volgend jaar een budget voor.

Inmiddels heeft Pim Wetzels al wel een beursstand ontworpen om meer gevoel bij deze promotieactie te krijgen. Hieronder het ontwerp:



SWOT-analyse "Mond-tot-mond":

	Hulpvol	Schadelijk
Intern	Sterktes: - Gratis de beste reclame die je maar kunt krijgen	Zwaktes: - Het serviceniveau moet hoog en constant blijven
Extern	Kansen: - Tot op heden is iedereen enthousiast over de dienst verlening van Theiner. Via mond tot mond reclame zijn de huidige klanten tot stand gekomen.	Bedreigingen: - Negatieve reclame gaat ook heel snel rond

Zorgen dat iedereen die werkzaam is bij Theiner, altijd aardig en begripvol is naar klanten. De klant is koning! Geef ze wel het gevoel dat ze veel voor je betekenen en los de problemen netjes op. Zorg dat iedereen altijd visitekaartjes bij zich heeft. Mondelinge reclame van een tevreden klant kun je dan laten ondersteunen door visitekaartjes voor potentiële nieuwe klanten.

SWOT-analyse "Business-to-business":

Business-to-business is het spontaan binnenlopen of via een kennis binnengebracht worden bij bedrijven en uitzoeken hoe de huidige situatie qua ICT-infrastructuur is en kijken wat Theiner hierin kan betekenen.

	Hulpvol	Schadelijk
Intern	Sterktes: - Persoonlijke aandacht voor de klant, dus direct inspelen op situaties - Slagingskans is zeer groot	Zwaktes: - Erg tijdrovend
Extern	Kansen: - Klant is enthousiast en krijgt direct feedback over de huidige situatie van zijn/haar ICT-infrastructuur situatie	Bedreigingen: - Opdringerig

In het verleden heeft Theiner al driemaal deze techniek toegepast. Hieruit zijn twee nieuwe klanten gekomen en een derde mogelijkheid is aanwezig. Deze potentiële klant wacht nog even de ontwikkelingen bij Theiner af. Op het persoonlijke vlak is er alle vertrouwen. Na het professionaliseren van het bedrijf, kantoorpand en personeel, is er hopelijk tweemaal per week ruimte voor het bezoeken van nieuwe klanten. Business tot business blijkt een succesvolle actie te kunnen zijn.

Conclusie

Uitzoeken mogelijkheden computer-leasing

Het oorspronkelijke idee om computers in lease aan de particulier aan te bieden heeft een lage slagingskans. Wel is als alternatief het onderhoudscontract voor particulieren ontstaan. Het is nog niet op de markt omdat de capaciteit binnen Theiner eerst vergroot moet worden voordat deze onderhoudscontracten kunnen worden aangeboden.

Conclusie: Het project heeft zelf geen kans van slagen, maar een daaruit voortgekomen project leidt mogelijk tot succes. Er zijn voorbereidingen getroffen en afgerond.

Uitzoeken mogelijkheden netwerk-leasing

Het oorspronkelijke project gaat helaas niet door omdat Theiner te afhankelijk is van externe bedrijven die deze stap (terecht) niet aandurven. Wel is hierdoor het ICT-servicecontract voor bedrijven ontstaan. Zulke ICT-servicecontracten zijn nu door drie verschillende bedrijven ondertekend. De komende drie maanden zal Willem kijken hoe de ICT-servicecontracten bevallen. Waar nodig zullen aanpassingen worden gedaan waarna de contracten aan alle zakelijke klanten worden aangeboden.

Conclusie: Het project zelf is niet doorgegaan. Een afgeleid project leidt mogelijk tot succes. Dit zit momenteel in de testfase.

Promotie van Theiner

Gezien de SWOT-analyses komen voor de korte termijn de volgende promotieacties naar voren als “de moeite waard om uit te voeren”:

- Sponsoring
- Adverteren in kranten, bedrijfsgidsen, etc.
- Mond-tot-mond
- Promotiemateriaal (muismatten, logo bike t.b.v. evenementen, stickers op PC-kasten)
- Business-to-business

Bovenstaande promotieacties zullen uitgevoerd gaan worden of worden al uitgevoerd. De promotieactie adverteren in kranten, bedrijfsgidsen, etc. kan beter pas op latere termijn uitgevoerd gaan worden.

Conclusie: Dit subproject is veel groter geworden dan vooraf gedacht en het hieruit voortgekomen resultaat is een groot succes!

6. Conclusie en aanbeveling

Het bedrijf loopt goed en Willem is klaar voor de volgende stap. Deze stap bestaat uit meerde fases die allen in dit project zijn onderzocht. Het hoofdproject en de subprojecten zijn stuk voor stuk doorlopen en per onderdeel is een conclusie geschreven. De aanbeveling die hier staat is een samenvatting van alle conclusies per project.

Professionalisering bedrijf Theiner

Na het vergelijken van de verschillende locaties zou Spoorlaan 23 het beste aansluiten bij de criteria die Theiner aan de huisvesting heeft gesteld. Na het inrichten van de huisvesting kan er een werknemer in dienst komen omdat er nu ook plaats voor hem/haar is. Evt. kunnen ook de ingehuurd deskundige op deze locatie werken. Dit heeft als voordeel dat Willem ook hen beter kan aansturen.

Nieuwe werknemers moeten eerst ingewerkt worden en Willem zal hier de eerste maand tijd voor moeten vrijmaken. Na het inwerken zullen er een hoop zaken door deze werknemer uit handen genomen worden en kan Willem zich meer richten op de promotie van het bedrijf om zo nog meer werk bij nieuwe klanten en bestaande klanten binnen te halen.

In de maand augustus zal de eerste werknemer ingewerkt zijn, dat is ook het moment waarop MBO niveau 4 studenten gaan afstuderen. Er zijn nog een aantal projecten binnen Theiner die uitgevoerd kunnen worden door een MBO student. Het advies is om serieus na te denken over een stagiaire die vanaf eind augustus het team van Theiner kan versterken!

Het schrijven van een business plan zal op korte termijn moeten plaatsvinden. De visie en het doel van Theiner voor de komende 3 á 5 jaar zal op papier moeten komen. Welke kosten zal Theiner de komende jaren maken dus welke omzet moet er gedraaid gaan worden.

Efficiënter en meer kostenbesparend werken

Eerder nam de herinstallatie van een systeem ongeveer 2 uur werk in beslag. Middels de Unattended installatie is dit teruggebracht naar maximaal 30 minuten. Een enorme tijdswinst! Belangrijk is het in de gaten houden van updates en nieuwe versies van software die in de Unattended installatie is gebruikt. Als dit goed in de gaten gehouden wordt blijft deze automatische installatie perfect draaien.

De Microsoft Update Server, de management kaart en het automatisch synchroniseren van een mobiele telefoon met Outlook zijn prima verlopen projecten. De kennis en middelen zijn in huis om dit bij andere klanten te gaan verkopen of zelf te gaan gebruiken.

Onderzoek en uitvoering nieuwe producten en de promotie van Theiner

Het leaseplan staat op een lager pitje, het contact met de leverancier over dit project moet onderhouden blijven om dit evt. in de toekomst nog eens op te pakken. De ICT-service contracten die hieruit zijn voortgekomen moeten nog uitgebreid getest worden bij klanten. Er zullen zeker nog aanpassingen komen maar een eerste opzet is er en de eerste reacties van zakelijke klanten zijn positief!

Qua promotie zijn er een hoop acties beschreven en er zijn nog veel meer acties te bedenken. Voor de korte termijn is sponsoring aan te bevelen. Topsporters kunnen voorzien worden van een website of de hosting hiervan, kost niet direct veel geld maar geeft wel naamsbekendheid. Ook de promotiematerialen (muismatten, logo bike en stickers) zijn voor de korte termijn goede promotieacties die niet veel geld hoeven te kosten.

Persoonlijke evaluatie

Door mijn enthousiasme bleef het project groeien. Steeds kreeg ik nieuwe ideeën of nieuwe input waarmee ik verder kon. Op de helft van het project kwam ik tijdens het gesprek met procesbegeleider Theo en opdrachtgever Herbert erachter dat ik nog niks klaar had! Wel heel veel, maar van alles wat. Dat is een heel belangrijk leermoment geweest. Ik werd direct geconfronteerd met het feit dat het op die manier niet goed werkt.

Die week heb ik de status van alle projecten in kaart gebracht en ben ik project voor project gaan afwerken. Project voor project werd afgerond en sommige eindresultaten werden meteen gebruikt binnen het bedrijf. Dit geeft aan dat de begeleiding vanuit school erg goed was. Ondanks dat ik volledig zelfstandig te werk mocht gaan wisten mijn twee begeleiders toch met een persoonlijk contact, eenmaal per maand de juiste tips te geven.

Hectische weken, dat zijn het geweest! Druk met de zaak die steeds maar beter loopt en daarnaast het afstuderen dat op een bepaalde datum af moest zijn. Pittig, maar gelukt en nu met een enorm voldaan gevoel kijk ik terug op de afgelopen weken. Ik merk verbeteringen binnen het bedrijf en ik voel dat er veel meer aan zit te komen. Ik ben er klaar voor, zeker met alle kennis die ik de afgelopen weken heb vergaard.

Willem Theiner