



Marc Neuteboom (accountmanager New Business), Roy Zwiép en Rob van Rooij.

H&R Automatisering dé vraagbaak voor en leverancier van ICT

# De lat ligt steeds hoger

H&R Automatisering biedt een compleet palet aan producten en diensten. Als fullservice partner zorgt het Utrechtse bedrijf er al 25 jaar voor dat het maximale uit ICT wordt gehaald. Dat opdrachtgevers deze inspanningen waarderen, blijkt uit de hoge klanttevredenheid, een jaarlijkse omzetgroei van 20 tot 25% en de langdurige relaties. De slogan van H&R 'Automatisering die werkt' wordt echt waargemaakt.

H&R Automatisering werd in 1991 opgericht door Rob van Rooij. 'Het bedrijf was destijds een van de eerste Apple-resellers,' vertelt Roy Zwiép, adjunct-directeur Sales en Marketing. Als zodanig leverde H&R onder andere aan een aantal ministeries en mediabedrijven zoals Veronica. De markt maakte een transitie door naar het Windows-platform en H&R ging hiervoor op zoek naar een degene partner. Die werd gevonden in

Compaq. Deze fabrikant werd later overgenomen door HP, het huidige Hewlett Packard Enterprise.

## Full service

Het aanbod van producten en diensten is steeds verder uitgebreid. Een kwart eeuw na de start biedt H&R met 32 medewerkers een breed pakket aan hardware, software, advies en ondersteuning. Met haar uitgebreide

portfolio fungeert H&R als fullservice aanspreekpunt op het gebied van automatisering. 'Klanten zijn vooral organisaties uit mkb-en mkb-plus. Zwaartepunt bij onze relaties ligt in de groep met 25 tot 500 medewerkers. Deze bedrijven beschikken vaak niet over een uitgebreide interne ICT-afdeling. Deze rol nemen wij graag op ons.' Maar ook zzp'ers en bedrijven van 1.000 medewerkers worden door H&R geadviseerd en bediend.

## Blauwdruk

Bij klanten die een brede vraag neerleggen, start H&R met een inventarisatie. 'We maken als het ware een blauwdruk van hoe de organisatie er qua ICT voorstaat. Wat is goed geregeld, waar liggen mogelijkheden, waar liggen eventuele kwetsbaarheden en risico's? En hoe kunnen we optimaliseren? Elk bedrijf heeft zijn eigen dynamiek. Daarom luisteren we goed naar de eisen en wensen van de klant, om uit te vinden wat de doelstellingen en prioriteiten zijn. Aan de hand daarvan wordt een stappenplan opgesteld. Wij selecteren de benodigde apparatuur en software, zorgen voor installatie, implementatie, training, onderhoud en support.'

## Meldplicht datalekken

H&R is ook een vertrouwde partner voor systeembeheer of projectmatige ondersteuning, bijvoorbeeld op het gebied van dataopslag en security. 'Dat laatste onderwerp staat op dit moment in het middelpunt van de belangstelling,' aldus Zwiep. 'Aanleiding is de aanscherping van de wet op de bescherming persoonsgegevens per 1 januari 2016. Een belangrijk onderdeel van de wetwijziging is de meldplicht datalekken. Organisaties met een datalek moeten dit direct melden bij het College bescherming persoonsgegevens (CBP). Ook de mensen van wie gegevens zijn gelekt, moeten geïnformeerd worden.' Deze herziene meldplicht heeft nogal wat consequenties. 'Veel organisaties vragen zich af of zij hier klaar voor zijn. Om dat in kaart te brengen, voeren wij een securityanalyse uit met een aanbeveling hoe de eventuele kwetsbaarheid te tackelen. Daarbij wordt ook de awareness-training van medewerkers niet vergeten. Die spelen bij veiligheid immers een cruciale rol.'

## Gewaardeerde seminars

H&R zet voor haar klanten de producten in van een groot aantal partners. 'We werken uitsluitend met A-merken. Denk aan toonaangevende bedrijven als HP – H&R is een van de grootste leveranciers van HP-workstations – Microsoft, Apple, Dell, Cisco en Citrix. Onze relaties hebben toegang tot de meest actuele technologie van deze partners.'

Met grote regelmaat organiseert H&R seminars in het eigen kenniscentrum. 'Ook op die manier geven we invulling aan de rol als vraagbaak voor onze klanten. Tijdens de seminars komen nieuwe ontwikkelingen, mogelijkheden en bedreigingen aan bod.' De bijeenkomsten worden hoog gewaardeerd



door de deelnemers. 'Onze klanten houden zich bij voorkeur bezig met ondernemen. ICT wordt vaak gezien als een noodzakelijk kwaad. Met de nadruk op noodzakelijk, want het is een cruciaal element in de bedrijfsvoering. Ondersteuning door betrouwbare partners is dan onmisbaar. H&R is zo'n partner.'

## Cloud heeft de toekomst

Zwiep ziet cloudoplossingen als belangrijkste actuele ICT-ontwikkeling. 'Al is de enorme vlucht die werd verwacht minder snel gegaan. Je ziet vaak dat deelprocessen naar de cloud worden verplaatst, zoals back-up of het delen van bestanden. Als je nu van scratch af aan een nieuw bedrijf start, ligt het voor de hand alles in de cloud onder te brengen. Vaak hebben organisaties echter te maken met bestaande infrastructuur en soms recente investeringen. Uit kostenoverwegingen is een volledige overstap naar de cloud dan nog niet aan de orde. Soms is ook sprake van koudwatervrees; angst om de controle te verliezen. Maar dat de opmars van de cloud aanhoudt, staat vast. Grote spelers als Microsoft en HP zetten er niet voor niets vol op in.'

## Nog niet tevreden

H&R slaagde er de afgelopen jaren in om te blijven groeien. Een opvallende prestatie gezien de economische omstandigheden. 'Enige tijd geleden hebben we onszelf een spiegel voorgehouden; waar staan we, waar willen we naartoe? Dat leidde tot een aantal strategische keuzes en herstructureringen. Er is nog meer geïnvesteerd in de organisatie en de medewerkers, in opleidingen en kennis. Dit alles met als doel onze performance verder te verbeteren.' Dat H&R hierin slaagt, blijkt niet alleen uit de groeicijfers. 'Bij klanttevredenheidsonderzoeken die regelmatig worden gehouden, krijgen we stevast een 8 tot een 8,5,' weet Zwiep. Toch is het bedrijf hiermee niet tevreden. 'We leggen de lat steeds hoger. Ambitie is om in 2016 – als H&R 25 jaar bestaat – gemiddeld nog beter te scoren. Ook willen we de groei van de afgelopen jaren voortzetten. Niet als doel op zich maar als logisch gevolg van de prestaties van en bij onze klanten.' ■

**Voor meer informatie:** H&R Automatisering  
T 030-66 21 081 - info@hr-automatisering.nl  
www.hr-automatisering.nl

## UITSTEKENDE UITVALSBASIS, ACTIEVE ONDERNEMERSVERENIGING

H&R opereert sinds 2006 vanuit Lage Weide. 'Deze locatie past ons nog altijd prima,' zegt Zwiep. 'Ook het magazijn is hier gevestigd en door de centrale ligging is Lage Weide een uitstekende uitvalsbasis om klanten in het hele land te kunnen bedienen. Positief is ook dat het gebied met de ILW beschikt over een actieve ondernemersvereniging.' H&R stelt haar kennis graag ter beschikking aan collega-bedrijven op Lage Weide. 'Onlangs hebben we voor ILW-leden een seminar georganiseerd over de gevolgen van de nieuwe meldplicht datalekken. De veertig aanwezigen waren enthousiast over het initiatief. Iedereen heeft er baat bij als de ondernemers in het gebied kennis en ervaringen met elkaar uitwisselen. Ook is zo'n seminar een goede manier om elkaar beter te leren kennen.'