



Hans van Mackelenbergh:  
"Citocom heeft zich een aantal keren opnieuw uitgevonden."

## VEERTIGJARIG CITOCOM SPECIALIST IN COMMUNICATIE EN ICT

# ALTIJD GEDREVEN DOOR KENNIS

**Veertig jaar succesvol zijn in een bij uitstek dynamische sector als (tele)communicatie en ICT is een hele prestatie. Citocom slaagt daarin door technologische innovaties optimaal af te stemmen op het bedrijfsproces van klanten. "Alleen dan heeft nieuwe techniek echte meerwaarde."**

Citocom maakte veertig jaar geleden een vliegende start met een telefoonnummerkiezer. "Dit was een apparaat waarmee de ouderwetse draaischijftelefoon via een soort ponskaartje automatisch een nummer draaide," vertelt directeur Hans van Mackelenbergh, wiens vader in 1977 Citocom begon. "Destijds een echte noviteit, een revolutionaire oplossing waarvan we er duizenden hebben geleverd." Er zouden nog veel innovaties volgen. "Denk aan voiceprocessing-apparatuur waarmee telefoonverkeer op elektronische wijze kon worden afgehandeld. Belangrijk voor Citocom was ook de liberalisering van de telecommarkt in 1989. Vanaf dat moment mochten telefooninstallaties – voorheen een KPN-monopolie – ook door andere bedrijven worden geleverd. Hierdoor konden wij onze klanten complete telefonieoplossingen aanbieden."

### METAMORFOSE

De voortschrijdende techniek stelde het verandervermogen van Citocom stevig op de proef. Van Mackelenbergh: "We hebben onszelf een aantal keren opnieuw uitgevonden. Citocom maakte een metamorfose door van telecomaandier naar ICT-bedrijf dat gespecialiseerd is in communicatie en informatie." Illustratieve mijlpaal was de komst van Voice over IP, kortweg VoIP. "Al snel onderkenden wij de grote potentie van deze techniek. Dit leidde tot het rigoureuze besluit om te stoppen met traditionele ISDN-telefonie en ons al in een vroeg stadium volledig te richten op VoIP. Dus niet hinken op twee gedachten maar jezelf dwingen tot een steile leercurve. Dit leverde een kennisvoorsprong op bij VoIP-technologie waarvan klanten nog altijd profiteren."

### BELLERS WORDEN KLANTEN

Speerpunt van het Houtense bedrijf anno 2017 is unified communications. Hierbij ligt de nadruk op organisaties met tien tot 250 werkplekken. "Door alle oplossingen samen te voegen tot één applicatie krijgen zij grip op hun communicatie. Denk aan telefonie, e-mail en voicemail maar ook aan video, instant

messaging en presence. Citocom optimaliseert en ondersteunt dit proces, met integratie van alle apparatuur. Dat kan zowel op locatie als in de cloud." Gemiddeld bereikt maar 50% van de inkomende oproepen de beoogde contactpersoon. "Dat moet veel beter," stelt Van Mackelenbergh. "En dat kan ook. Ondanks de toegenomen flexibiliteit en mobiliteit zorgen wij ervoor dat alle medewerkers optimaal bereikbaar zijn. Of ze nu op kantoor zitten, onderweg zijn of thuis werken." Daarbij is de koppeling van CRM en telefonie voor veel bedrijven een must. "Bellers worden daardoor klanten. Gesprekken krijgen een andere impact omdat direct duidelijk is wie er belt."

### ONMISBAAR BEELD

Om een boodschap effectief over te brengen, is beeld onmisbaar geworden. Citocom biedt complete oplossingen op het gebied van videocommunicatie. "Daarmee is videobellen met gesprekspartners *all over the world* een fluitje van een cent. Met een simpele muisklik wordt een collega bij een meeting betrokken of nodig je een klant uit voor een videogesprek." Die moest daarvoor vroeger zelf beschikken over een duur videoconferencingssysteem. "Dat is niet meer nodig. Je stuurt gewoon een link per mail en de verbinding komt in de cloud tot stand."

Vaak stappen mensen nog als vanzelfsprekend in de auto voor een afspraak. "Het draait om bewustwording. Want bedenk goed: elke zakelijke kilometer kost 1 euro aan personeels- en reiskosten. Videocommunicatie maakt face-to-facecontact mogelijk zonder dat je tijd en geld aan reizen kwijt bent."

### GEEN GIJZELING

Door het toenemende cloudverkeer en de inzet van mobiele apparatuur nemen de risico's sterk toe. "Het is niet de vraag of maar wanneer een organisatie getroffen wordt door cybercriminaliteit," weet Van Mackelenbergh. "Denk aan ransomware; een virus dat automatiseringssystemen 'gijzelt'. Betaalt een bedrijf niet dan worden alle bestanden vernietigd."

Antivirussoftware volstaat niet meer om gegevens te beschermen en processen te waarborgen. "Ook hier gaat het om bewustwording. Totdat ze het zelf meemaken, nemen bedrijven bedreigingen vaak niet serieus. Maar geloof me: voorkomen is beter dan genezen, zeker in dit geval. Netwerkbeveiliging is een complexe materie die veel kennis vereist. Maar er zijn goede oplossingen beschikbaar. Zoals onze Next Generation Firewall. Deze controleert alle data die het lokale netwerk binnenkomt of verlaat. Eventuele bedreigingen worden tijdig afgeweerd."

### CONTROLE OVER DRAADLOOS NETWERK

Ook door de optimalisatie van draadloze netwerken zorgt Citocom voor veilige en ongestoorde communicatie. "Net als bij vaste verbindingen moet de kwaliteit zodanig zijn dat ook spraak- en videocommunicatie probleemloos verloopt. Wij meten, testen en voeren indien nodig verbeteringen door." Niet alleen medewerkers, ook klanten en bezoekers maken gebruik van draadloze netwerken. "Met onze gemanagede draadloze netwerkoplossingen kunnen bedrijven bepalen wie, waar en met welke applicaties toegang heeft tot welke informatie. Zo houden zij altijd de volledige controle."

### KENNIS IN HET DNA

Citocom wordt niet gedreven door commercie maar door kennis. "We willen techniek maximaal doorgronden en zo de kwalitatief beste oplossingen bieden voor onze klanten," benadrukt Van Mackelenbergh. "Dat zit echt in het DNA van dit bedrijf. Het betekent dat we meestal niet de goedkoopste aanbieder zijn. Maar op langere termijn zijn onze opdrachtgevers beter af." Dat vereist een scherp inzicht in de bedrijfsprocessen. "De behoefte van de klant is leidend. Pas als we die goed in beeld hebben, wordt duidelijk wat de beste oplossing is en krijgt techniek echte meerwaarde."

[www.citocom.nl](http://www.citocom.nl)