


Ric Broens van Advitronics Telecom:

# “Samen op zoek naar de beste oplossing”

TEKST LINDA GROOTHUIJSE FOTOGRAFIE MONIQUE VAN DER STEEN

*Ric Broens en Stefan Vliege*



Het in 1989 opgerichte Advitronics Telecom uit Velp is een ontwikkelings- en engineeringbureau en distributeur op het gebied van telecommunicatie. Het bedrijf richt zich op de zakelijke markt en gezondheidsinstellingen zoals apotheken, huisartsen en gezondheidscentra. Sinds zes jaar is Advitronics Telecom partner van Infopact, die het netwerk en de daarbij behorende diensten levert. “Een goede bereikbaarheid is in de zorg van levensbelang. Daarom is het belangrijk om een betrouwbare partner te hebben die kwaliteit levert”, aldus Ric Broens, directeur van Advitronics Telecom.

Van de 4400 huisartsentelefooncentrales in Nederland zijn er maar liefst 1900 afkomstig van Advitronics. Broens: “Veel van onze concurrenten vinden deze nichemarkt veeleisend, te moeilijk of te kleinschalig. Redenen voor ons juist om hierop in te springen en deze uitdaging aan te gaan. Alleen al dit jaar komen er zo’n 350 aansluitingen bij.” Volgens Broens is mede dankzij de Inspectie voor de Gezondheidszorg de vraag naar slimme communicatiesystemen explosief gestegen: “De percentages van de

bereikbaarheid van huisartsenpraktijken zijn onder de maat. Dit jaar bleek uit onderzoek dat een kwart van de huisartsenpraktijken te laat de telefoon opneemt bij een spoedoproep. De Inspectie dreigt als gevolg hiervan met dwangsommen voor huisartsen die niet snel en goed genoeg bereikbaar zijn. Technisch worden zij nu gedwongen om samen te werken, zodat aan de wettelijke eisen van bereikbaarheid kan worden voldaan. Dankzij onze centrales en het veilige en betrouwbare netwerk van Infopact kunnen huis-

artsen gemakkelijk doorschakelen naar collega’s en andere praktijken.”

## Zorg Service Provider

Infopact is sinds 1995 leverancier van Internet Protocol (IP)-communicatiediensten. Onlangs werd het bedrijf door zorg expertisecentrum Nictiz gekwalificeerd als ‘Zorg Service Provider’. Dit betekent dat het netwerk van Infopact veilig en betrouwbaar is bevonden om gegevens uit het elektronisch patiëntendossier over te versturen. Stefan Vliege, Partner Manager van Infopact: “Een



optimale bereikbaarheid van personen en informatie is in de zorg cruciaal. Met ons netwerk kunnen wij moeiteloos locaties en mobiele medewerkers met elkaar verbinden, waardoor zij altijd direct bereikbaar zijn.” Eerder werd Infopact al als eerste partij door Currence gecertificeerd voor pinnen over IP. Daarnaast is de provider als eerste leverancier door NCP Certificatie gecertificeerd voor alarm via IP.

Eerlijkheid duurt het langst

### Voordelen van IP

Advitronics is sinds 2006 reseller van de IP-communicatieoplossingen van Infopact. Maar wat betekenen termen als VoIP en All-IP nu eigenlijk? Vlieghe legt uit: “Het internet of een ander IP-netwerk wordt gebruikt om spraak over te transporteren. Hierdoor wordt telefonie mogelijk op datanetwerken en worden de voorheen traditioneel gescheiden werelden van spraak en data samengevoegd. Er is dan nog slechts één infrastructuur nodig. Bedrijfscommunicatie zoals data, internet, telefonie, fax, email, teleconferentie, voicemail en presence kunnen volledig worden geïntegreerd. Ook is het mogelijk om onder meer alarmering, pinbetalingen, camerabewaking en narrowcasting via dezelfde infrastructuur te laten lopen. Dan is er sprake van All-IP.” Er zitten veel voordelen aan het werken via het Internet Protocol. Door het integreren van communicatieoplossingen kunnen organisaties, medewerkers en klanten op een

eenvoudigere, flexibelere en effectievere manier samenwerken. Vlieghe: “In een oogopslag is bijvoorbeeld zichtbaar welke collega’s beschikbaar of in gesprek zijn. Ook kunnen telewerkers en andere vestigingen naadloos worden geïntegreerd. Dit past helemaal binnen ‘Het Nieuwe Werken’. Daarnaast is het gebruik van VoIP kostenbesparend. Bedrijven met meerdere vestigingen kunnen met IP-telefonie optimaal gebruikmaken van vaste verbindingen tussen locaties door dezelfde bandbreedte voor zowel voice- als dataverkeer te gebruiken.”

### Service als prioriteit

Voor zowel Advitronics als Infopact heeft service prioriteit. Broens: “Hoe goed de onderlinge samenwerking is, weet je pas als zaken misgaan. Gelukkig zijn onze ervaringen met Infopact goed. Zo bleek er ooit een technisch probleem te zijn bij een groep fysiotherapeuten, waardoor de verbinding steeds uitviel. Hier zijn we samen heel diep ingedoken zonder gelijk met de vinger naar elkaar te wijzen. Achteraf bleek het probleem veroorzaakt te zijn door een ander bedrijf, die een alarm verkeerd had geïnstalleerd. Dat zijn de momenten, waar je elkaar als partner pas echt goed leert kennen.” Vlieghe: “Dankzij de goede bereikbaarheid en betrokkenheid van het Infopactteam is een vlotte samenwerking mogelijk. Onze communicatielijnen zijn kort, waardoor onze partners zich geen nummer voelen, maar echt klant. Ook het persoonlijk contact is voor ons belangrijk. Wij werken niet met standaard antwoorden of automatisch gegenereerde reacties op e-mails. Onze klanten krijgen direct iemand aan de lijn die verstand van zaken heeft en een advies op

maat geeft. Dat scheelt veel tijd en ergernis. Onze technici kennen de engineers van andere bedrijven, sparren met hen en komen gezamenlijk tot een oplossing.”

Goede bereikbaarheid is van levensbelang

### Eerlijk en oprecht

Volgens de Advitronics-directeur zijn er nog meer overeenkomsten tussen beide bedrijven: “Wij doen oprecht en eerlijk zaken. Daarom werken we bijvoorbeeld niet met provisies. Dit werkt naar mijn mening onjuist handelen in de hand. Dikwijls zie ik in onze branche accountmanagers beloften doen, die ze helemaal niet waar kunnen maken. Zeker aan het einde van het jaar komt dit voor om zo de benodigde targets te halen. Daar willen wij niks mee van doen hebben. Voor ons is het belangrijk dat onze partners ook op een eerlijke manier zaken willen doen. Infopact deelt onze visie dat eerlijkheid het langst duurt.” Vlieghe: “De lange-termijn-relatie vinden wij ontzettend belangrijk. Wij willen een tevreden eindklant. Niet alleen nu, maar ook in de toekomst.” ■

**Advitronics Telecom**  
T 0486-478888  
I [www.advitronics.nl](http://www.advitronics.nl)

**Infopact**  
T 088-4636700  
I [www.infopact.nl](http://www.infopact.nl)