

Interview: Annemieke Meijer

# Hoe Bechtle Services bijdragen aan een duurzame toekomst

**Annemieke Meijer is Head of Services bij ARP, Bechtle's zusterorganisatie in Maastricht. In dit interview vertelt ze enthousiast over onze inhouse IT-services waarmee we toegevoegde waarde aan klanten bieden, bovenop het standaard leveren van hardware. Duurzaamheid speelt een steeds belangrijkere rol bij deze services: van verpakkingloos leveren tot slimme containers – er ontstaan steeds meer initiatieven en innovatieve oplossingen om onze dienstverlening beter te laten aansluiten op de wereld van vandaag.**

## Over Annemieke Meijer

Annemieke Meijer is inmiddels drie jaar Head of Services bij ARP Nederland, een zusterorganisatie van Bechtle. Annemieke focust zich met haar team op services die onze transitie naar 'solution seller' ondersteunt. Tijdens haar hele carrière houdt Annemieke zich al bezig met het optimaliseren van de klanttevredenheid. De afgelopen 25 jaar is zij werkzaam geweest in bij verschillende organisaties die focussen op customer experience.

### Kun je wat meer vertellen over Bechtle Services?

"Onze Services Hub in Maastricht is een serviceorganisatie, voor ARP en Bechtle. Met onze dienstverlening bieden wij toegevoegde waarde aan klanten. Het gaat niet meer over producten, maar over oplossingen, de samenwerking en hoe we klanten het beste kunnen helpen. We hebben een breed portfolio aan services, dat zich met name richt op werkplekken: van verpakkingloos leveren tot customer services support en van het repareren van apparaten tot het vooraf instellen van images. Alle dienstverlening die je als klant nodig hebt gedurende de lifecycle van IT-producten, bieden wij aan met onze eigen mensen.

Ook 'as a Service' diensten vallen onder de Services Hub in Maastricht. Je betaalt als klant bij Bechtle's Device as a Service (DAAS) oplossing een vast bedrag per werkplek per maand. Als een device van een van je collega's stukgaat, zorgen wij dat diegene binnen een aantal uren een nieuw device heeft dankzij onze Swap-service."

### Dankzij de Bechtle Services worden wij dus een volwaardige servicepartner voor klanten als het gaat om werkplek dienstverlening. Kun je daar meer over vertellen?

"We zijn niet meer volledig afhankelijk van andere servicepartners voor de werkplek diensten die wij inhouse aanbieden. We hebben zo de volledige controle over de flexibiliteit en kwaliteit. Dat is onze kracht en dat was dan ook de insteek bij het oprichten van onze eigen serviceorganisatie.

De samenwerking met vertrouwde partners blijft op veel IT-thema's bestaan, maar wat we zelf kunnen, doen we natuurlijk liever zelf."

### Waarom zijn onze services interessant voor klanten?

"De krapte op de arbeidsmarkt speelt hierbij een belangrijke rol. Het komt dagelijks in het nieuws: er zijn te veel vacatures en te weinig mensen om deze in te vullen, in bijna alle sectoren. Voor grote klanten is het prettig dat wij werk uit handen nemen. Als ze 10.000 laptops bestellen, kunnen ze bij ons aangeven dat er al

een laptop omheen moet, de images kunnen we vooraf klaarzetten en we maken rechtstreeks een afspraak met eindgebruikers om op afstand te helpen bij het instellen van het device. De IT-manager hoeft zo alleen nog maar de contracten te ondertekenen en heeft er verder geen omkijken meer naar. Dat is in deze tijd een verademing voor bedrijven. De laptops zijn een voorbeeld – want we denken steeds meer mee in het IT-totaalpakket."

### Wat maakt Bechtle Services uniek in de markt?

"Op de eerste plaats de mate van flexibiliteit. We leveren steeds meer maatwerk voor bedrijven. Die flexibiliteit kunnen we als een van de weinige IT partners in Nederland bieden, omdat we veel services zelf in huis hebben. Daarnaast durf ik best te zeggen dat we op een aantal zaken voorlopen, als het gaat om maatschappelijk verantwoord ondernemen. Zo hebben we onze eigen messen ontworpen die gebruikt worden in de kartonfabriek, waardoor dozen slimmer worden ontworpen en we verspilling tegengaan. Onze medewerkers worden gestimuleerd om met eigen, innovatieve ideeën te komen en deze ook te pitchen. Zo had een van onze collega's uit het magazijn het idee om van houten pallets over te stappen naar kartonnen pallets. Kartonnen pallets zijn lichter, waardoor je tijdens het vervoer bespaart op de CO<sup>2</sup>-uitstoot. Dat vind ik erg leuk om te zien; de ideeën komen vanuit medewerkers en worden door hen bedacht en getest. De salesorganisatie heeft dit idee helemaal omarmd."

### Hoe draagt Bechtle Services bij aan meer duurzaamheid?

"Via allerlei initiatieven, zoals de kartonnen pallets die ik net benoemde. We leveren ook steeds vaker verpakkingloos. En we hebben bijvoorbeeld een apparaat waarmee we piepschuim klein maken, tot wel vijftig keer kleiner. Het piepschuim wordt samen geperst en die brok verkopen we door als grondstof aan een partij die hier weer andere producten van maakt, zoals sandwichpanelen en kledinghangers. Dit verdienmodel is voor ons niet interessant, maar het voelt goed dat wanneer we verpakkingloos leveren, we ook iets doen met de grondstoffen. Zo doen we dat ook met plastic. De eerste projecten waarbij we alles elektrisch leveren zijn nu ook opgestart. Allemaal initiatieven die bijdragen aan een duurzamere toekomst."



Annemieke Meijer, Head of Services ARP

Een ander mooi voorbeeld van zo'n initiatief zijn onze 'intelligente containers'. Daar zitten chips in die meten wanneer de containers vol zitten. Pas als dat het geval is, worden ze opgehaald. Zo rijdt er niet een half gevulde vrachtwagen op en neer voor niets. Interessant is dat we op deze manier ook op klantniveau kunnen aangeven hoeveel kilo afval er is geproduceerd en hoe we dat gaan recycleren. Dankzij het inzicht dat de chips ons geven, creëren we steeds meer transparantie."

**Welke duurzame ontwikkelingen staan er nog op de planning?**

"We blijven kritisch en gaan in de toekomst bijvoorbeeld steeds minder opslaan in ons magazijn maar rechtstreeks bij de klant leveren. Onnodige CO<sup>2</sup>-uitstoot moet worden teruggebracht. Zo zullen we meer gaan samenwerken met vervoerspartijen die slim rijden en producten ophalen die gewapt worden bij een klant als ze in de buurt zijn."

**Hoe zie jij persoonlijk een duurzame toekomst met IT?**

"Wat ik persoonlijk een goede ontwikkeling vind, is dat steeds meer organisaties ervoor kiezen om medewerkers ook nu deels thuis te laten werken. Dit draagt bij aan meer duurzaamheid, en IT speelt hierbij een belangrijke rol. Want het kán ook gewoon tegenwoordig bij veel functies, je werk thuis even goed doen als op kantoor. Ik vind verder dat we een duurzame toekomst grotendeels zelf in de hand hebben, we zijn hiervoor niet afhankelijk van de overheid. Ook mensen en bedrijven moeten hun verantwoordelijkheid nemen. Zelf stappen zetten is belangrijk, hoe klein die dan ook mogen lijken."

Meer flexibiliteit vanuit organisaties is naar mijn mening nog een punt waarop winst te behalen valt. Die flexibiliteit is er al bij veel organisaties, maar niet bij allemaal. Als je bijvoorbeeld wil dat wij op locatie binnen een uur een device repareren, is dat niet erg CO<sup>2</sup>-neutraal. Door daar flexibeler mee om te gaan, kunnen wij duurzame initiatieven zoals onze Swap-service aanbieden. Wij denken hier graag in mee. Het is belangrijk om de dialoog met elkaar aan te gaan – en dat proberen wij dan ook te doen bij elk project. Zo leren we van elkaar."



**Meer weten over de verschillende Bechtle Services? Download gratis het e-book 'Alle IT onder één dak met Bechtle als servicepartner'. Daarin vind je een overzicht van alle services die wij inhouse vanuit Maastricht voor je kunnen regelen.**

