

Client testimonial



Klant Heineken, opgericht in 1864, is een van 's werelds grootste bierbrouwers met meer dan 170 merken en produceert internationale, regionale, lokale en speciaalbiere in 115 brouwerijen in 65 landen. Heineken producten, waartoe ook diverse frisdrankenmerken behoren, zijn verkrijgbaar in nagenoeg alle landen in de wereld. Wereldwijd telt Heineken circa 65.000 mensen.

Uitdaging Het beter delen van informatie in de hele organisatie ongeacht locatie of land en het omlaag brengen van (reis)kosten en -uren.

Resultaat Zowel de kwantiteit als de kwaliteit van communicatie zijn sterk gestegen, terug te zien in de resultaten van de verschillende projecten.



Mensen moeten elkaar kunnen vinden en gemakkelijk kunnen communiceren. Videoconference biedt daarvoor een uitgelezen mogelijkheid. Met dit project wilden we onder andere van videoconference een standaard communicatiekanaal maken."

*Ed Kroes,
Program Consultant Business Development*

Efficiënt delen van informatie is uiterst belangrijk voor de bedrijfsvoering van Heineken. "Als wereldwijd opererende organisatie overleggen we continu over productieprocessen, nieuwe producten en operationele zaken," zegt Ed Kroes, Program Consultant Business Development. Heineken startte in het kader van een betere kennisuitwisseling en communicatie tussen medewerkers, vestigingen en landen het project 'New Ways of Team Working'.

Kroes: "Heineken is een 24-uursbedrijf dat in bijna elk land ter wereld actief is. Dit betekent dat de activiteiten van de groep de klok rond doorgaan.

Heineken heeft momenteel honderd videoconference systemen van Polycom in ongeveer 50 landen. Talk & Vision is sinds 2003 de vaste service provider en heeft meer dan 70 van deze systemen wereldwijd geïnstalleerd. Elke installatie wordt afgesloten met een gebruikerstraining en regelmatige updates ter plaatse.



“De combinatie tussen de expertise en apparatuur van Polycom en de technische kennis, implementatieondersteuning en 24x7 support van Talk & Vision, partner van Polycom, bleek de juiste keuze.”

*Ed Kroes,
Program Consultant Business Development*



Kroes: “Medewerkers over de hele wereld kunnen zelf point-to-point sessies opzetten, waardoor ze één-op-één met collega’s kunnen overleggen. Voor grotere vergaderingen met meerdere locaties zet Talk & Vision een multipoint-sessie op, waardoor de medewerkers alleen de vergaderzaal nog maar in hoeven te lopen. Talk & Vision beheert en onderhoudt alle systemen wereldwijd.”

Het succes van de videoconference omgeving is groot. Per jaar worden momenteel wereldwijd zo’n 8.000 vergaderingen gehouden, waarvan 2.000 vanuit of in Nederland. Heineken ervaart dan ook dagelijks de voordelen van videoconference.

Zo wordt er sneller, doeltreffender en beter voorbereid vergaderd. “Dit is een positief gevolg van videoconference,” verklaart Kroes. “Je ziet degene aan de andere kant van de lijn en dat is bepalend voor wat er gebeurt. De ervaring leert dan ook dat mensen zich beter voorbereiden. De meetings zijn hierdoor korter, terwijl de follow-up is verbeterd.”

Volgens Kroes vormt videoconference geen volledige vervanging van persoonlijke gesprekken. “Het is nog steeds belangrijk dat Heineken-medewerkers face-to-face afspreken met collega’s in het buitenland,” benadrukt Kroes. Het project ‘New Ways of Team Working’ draait nog volop. Wat betreft de toekomst staan de migratie naar IP en de inzet van Life meeting op het programma. “En wellicht schakelen we ook voor dat project Polycom en Talk & Vision weer in. We zijn zeer tevreden over de videoconference omgeving, dus wie weet,” besluit Kroes.

Over Talk & Vision

Talk & Vision, dochter van KPN, levert wereldwijd visuele communicatie-oplossingen voor grote en middelgrote organisaties in uiteenlopende sectoren.

Met MAVIS (Managed Video Services) kunnen klanten aanschaf, operationele ondersteuning en beheer volledig laten uitvoeren door Talk & Vision.

Het hoofdkantoor is gevestigd in Linschoten (Nederland). Daarnaast heeft Talk & Vision kantoren in Groot-Brittannië, Duitsland en België.