

CBG Connect B.V.
 Bollenmarkt 8i
 1681 PJ Zwaagdijk-Oost
 0228 56 60 70



1. Kwaliteit en toegevoegde waarde
2. Contacten, onderzoeken, meedenken
3. Kwaliteit, veiligheid en beschikbaarheid
4. Accountmanaging
5. Team CBG Connect
6. Missie en strategie

Kwaliteit en toegevoegde waarde

CBG Connect staat voor kwaliteit en toegevoegde waarde! Er is namelijk meer dan alleen de prijs per internetaansluiting of dat van een telefoontoestel dat van belang is, als wij praten over de VoIP/IT-omgeving. Belangrijke onderdelen die wellicht nog zwaarder wegen zijn bijvoorbeeld kwaliteit, veiligheid, en beschikbaarheid.

Deze laatste drie zaken vormen voor een belangrijk deel de toegevoegde waarde die wij u als opdrachtnemer kunnen bieden.

Kwaliteit, beschikbaarheid en veiligheid van de dienst op zich, wordt gegarandeerd door de grootste aanbieder van Nederland, namelijk KPN, op het gebied van connectiviteit en te leveren VoIP-oplossingen. Maar wij als opdrachtnemer bieden onze klanten ook een hoge mate van toegevoegde waarde.

Wij zijn wellicht niet de grootste speler in de markt, maar hebben wel al jarenlange ervaring met het snel kunnen anticiperen op vragen en opdrachten vanuit de opdrachtgever. Want ook als het gaat om zaken die op het laatste moment nog "even" geregeld moeten worden, staan wij altijd klaar voor onze opdrachtgever.

“CBG Connect is sinds 2005 Business Partner van KPN en heeft zich bij de start van de samenwerking sterk gemaakt als Glasvezel pionier.

Veel bedrijventerreinen in Noord-Holland zijn in het verleden in samenwerking met CBG Connect via vraagbundeling aangesloten op het glasvezelnetwerk van KPN”

Eerste contacten, onderzoeken, meedenken en korte lijnen

Bij aanvang van een opdracht zorgen wij er als organisatie voor dat er ook direct contact gelegd wordt tussen de opdrachtgever en het technische team. Leden van het team bezoeken de locatie van de opdrachtgever en inventariseren de bestaande situatie. Deze werkzaamheden zorgen ervoor dat er een goed plan gemaakt kan worden, om de huidige situatie om te bouwen naar de gewenste situatie. Een goede opstart heeft namelijk heel veel toegevoegde waarde voor het gebruik van de nieuwe VoIP/IT-oplossing.

Ons team werkt intern met korte lijnen, waardoor vragen en opdrachten snel doorgezet, beantwoord of uitgevoerd kunnen worden. De mensen binnen onze organisatie zijn allen professioneel opgeleid met betrekking tot de uitrol van VoIP oplossingen, internet connectiviteit, IT en Security. Zij zorgen ervoor dat hun kennis optimaal is en blijft en zij certificeren zich ook jaarlijks voor de onderdelen waar zij verantwoordelijk voor zijn. Hiermee voldoen zij ook aan de eisen van de dienstverlenende providers.

Wij zijn een serieuze partner en denken van het begin af aan mee om de beste oplossing te kunnen bieden. Onze opdrachtgevers laten ons regelmatig weten hoe fijn ze het vinden dat wij een laagdrempelige organisatie zijn. Het werkt goed, als er persoonlijk contact is met de vaste mensen in ons team, want een goede samenwerking komt niet tot stand als opdrachtgevers afhankelijk zijn van 1 persoon binnen een organisatie. Als je het goed wilt doen, dan doe je het samen en met elkaar.

Ons team is zodanig opgebouwd dat er altijd een vervangend teamlid aanwezig is als iemand bijvoorbeeld op vakantie, of om andere reden afwezig is. Door goede registratie van de status bij een locatie van de opdrachtgever kunnen uitstaande werkzaamheden vlot overgenomen worden door een collega.

“Ons team werkt intern met korte lijnen, waardoor vragen en opdrachten snel doorgezet, beantwoord of uitgevoerd kunnen worden.”



Kwaliteit, veiligheid en beschikbaarheid

Kwaliteit, veiligheid en beschikbaarheid van diensten worden gegarandeerd door KPN. Op alle fronten zorgen zij ervoor dat ze gecertificeerd zijn volgens de geldende ISO-normen en dus kwalitatief goedgekeurd en gecertificeerd ondernemen. Als partner van KPN biedt CBG Connect hoogwaardig gecertificeerde diensten aan bij haar afnemers.

Hieronder volgen een aantal van de belangrijkste ISO Certificeringen van KPN.

ISO 9001

Certificering van ISO-norm 9001 kan gebruikt worden om te beoordelen of een organisatie in staat is om te voldoen aan de eisen van klanten, de op het product van toepassing zijnde wet- en regelgevingen en de eisen van de organisatie zelf. De normeisen vormen goede aanknopingspunten om het kwaliteitsmanagementsysteem in te richten. Kortweg: zeg wat je doet, doe wat je zegt en bewijs het.

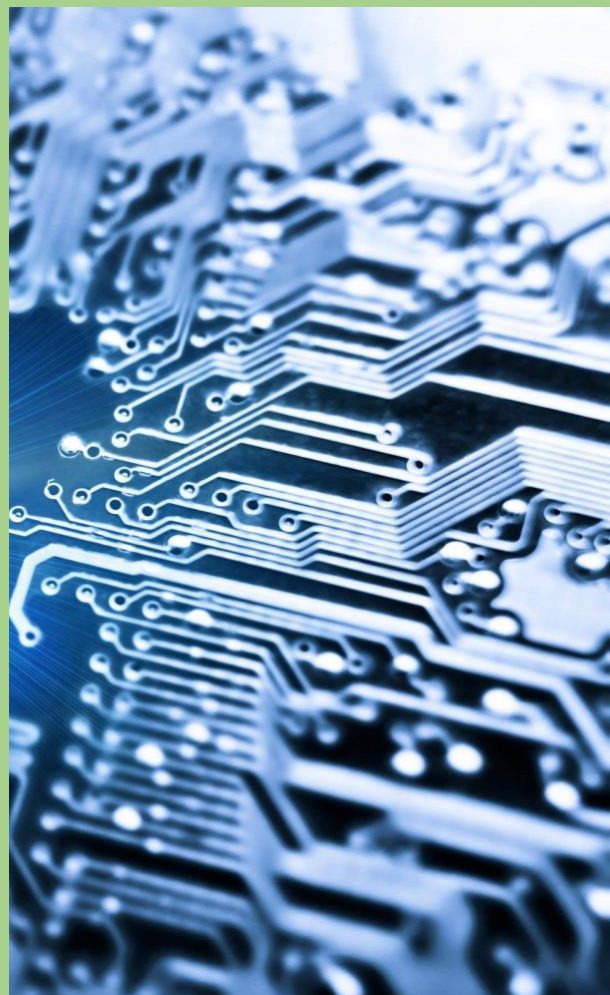
ISO 27001 Informatiebeveiliging

Bij ISO 27001 certificering wordt er gewerkt met de gespecificeerde eisen voor implementatie van beveiligingsmaatregelen. Deze maatregelen zijn aangepast aan de behoeften van afzonderlijke organisaties of delen daarvan. De norm specificeert eisen voor het vaststellen, implementeren, uitvoeren, controleren, beoordelen, bijhouden en verbeteren van een gedocumenteerd ISMS (Informatie Security Management System), in het kader van de algemene bedrijfsrisico's voor de organisatie. Het ISMS is zodanig ontworpen om de keuze van adequate en proportionele beveiligingsmaatregelen, die de informatie beschermen en vertrouwen bieden aan belanghebbende, te waarborgen.

ISO 14001 Milieuzorg

ISO14001 gecertificeerd zijn betekent dat met behulp van een milieuzorgsysteem, volgens de ISO-norm, de milieurisico's van de bedrijfsvoering beheerst en indien mogelijk verminderd worden. Tevens wordt er gecertificeerd gebruik gemaakt van 100% Groene Energie.

De samenwerking tussen KPN en CBG Connect, als jarenlang gecertificeerde KPN Excellence Business Partner, zorgt ervoor dat onze afnemers de beschikking krijgen over het beste van beide kanten



“KPN is op alle fronten gecertificeerd volgens de geldende ISO-normen”

“KPN zorgt ervoor dat de medewerkers van CBG Connect jaarlijks gecertificeerd worden voor het KPN Excellence Partnerschap. Zo zorgen KPN en CBG Connect er samen voor, dat u als afnemer de beschikking krijgt over het beste van beide kanten.”

Accountmanaging

Administratief Accountbeheer

CBG Connect heeft als opdrachtnemer meer dan 800 opdrachtgevers onder haar hoede. Hierdoor hebben wij ruime ervaring opgebouwd met het inrichten van VoIP en IT-situaties op locatie. Iedere opdrachtgever krijgt haar eigen noemer in ons CRM Systeem, waardoor proactief per opdrachtgever gehandeld kan worden. Per opdrachtgever wordt duidelijk gespecificeerd wie de contactpersonen binnen de locatie van de opdrachtgever zijn, zodat de contactlijnen kort blijven.

In ons CRM-systeem worden alle gegevens volgens de AVG-richtlijnen opgeslagen. Tevens worden in dit systeem ook alle documenten beveiligd opgeslagen, zoals bijvoorbeeld uitgebrachte offertes, technische gegevens, aangemaakte tickets ed.

Het gebruik van dit systeem zorgt ervoor dat bevoegde medewerkers van de CBG Connect benodigde gegevens terug kunnen vinden of inzien en bij vragen of problemen ook toegang hebben tot historisch gegevens van de betreffende locatie van de afnemer.

“De verantwoordelijke Accountmanager is het directe aanspreekpunt voor u als opdrachtgever. Deze is beschikbaar om actief mee te denken over de beste oplossing voor uw ICT-situatie. Wat is uw visie, waar staat uw organisatie nu qua ICT, wat zijn de bedrijfsprocessen en applicaties die u gebruikt en waar wilt u qua ICT naar toe met uw organisatie”

Opbouw Accountteam

CBG Connect heeft de beschikking over een aantal accountmanagers en iedere accountmanager is verantwoordelijk voor eigen klanten en relaties. Maar laten wij vooropstellen dat de opdrachtgever niet alleen door een accountmanager begeleid wordt.

Als CBG Connect een opdracht krijgt van een opdrachtgever, dan wordt er direct een klein team samengesteld die zich bezig gaat houden met de opdracht. De accountmanager heeft daarin de leidende rol en zorgt ervoor dat de uitvoering van de opdracht soepel verloopt. Een team binnen de organisatie van de opdrachtnemer bestaat meestal uit drie leden, namelijk de verantwoordelijke accountmanager, een ICT Engineer en een Project Inkoop Coördinator.

Deze drie eenheid zorgt ervoor dat alle diensten met betrekking tot een gegeven opdracht op juiste manier geïnterpreteerd, geoffreerd, bestelt en uitgerold worden. Zoals eerder aangegeven is, worden alle documenten gearchiveerd in het CRM-systeem, zodat verantwoordelijke teamleden ook inzicht blijven houden in de status van een opdracht of oplevering.

Proactieve Accountmanaging werkzaamheden

Volgens de missie en visie van CBG Connect wordt opdrachtgever proactief geholpen, ondersteund en geïnformeerd waar mogelijk. CBG Connect biedt 24x7 support aan en monitort proactief de ICT/VoIP omgeving. Als extra dienstverlening is het voor opdrachtgever mogelijk om zich in te schrijven voor storingsmeldingen via WhatsApp.

Ook bij het doorvoeren van updates t.b.v. security en beschikbaarheid wordt opdrachtgever proactief geïnformeerd en begeleid. Zodat men te allen tijde de beschikbaarheid van de oplossing kan waarborgen. Hierin is een actieve rol weggelegd voor de verantwoordelijke accountmanager van dienst. Er is een vast stramien binnen CBG Connect afgesproken, wanneer contact gelegd wordt de opdrachtgever. Daar hoort ook het bezoeken van de locatie van opdrachtgever bij. (Uiteraard in overleg met de opdrachtgever)



Team CBG Connect

Iedere dag werken wij met elkaar om ervoor te zorgen dat onze klanten op een professionele wijze aangevraagde producten en diensten via ons ontvangen. Dat brengt verantwoordelijkheden met zich mee. Daarom zullen wij er alles aan doen om ervoor te zorgen, dat onze klanten die op ons vertrouwen, werkelijk op ons kunnen bouwen.

Door binnen onze organisatie met de beste mensen samen te werken, willen wij ervoor zorgen dat onze klanten ook gebruik kunnen maken van de beste producten en het beste netwerk en dat wij excellente diensten vakkundig afleveren. Deze producten en diensten zorgen er namelijk voor dat het ons leven en werk makkelijker, vrijer, leuker maakt. Want ook al leveren wij zakelijke diensten, tijdens het werk wordt er ook geleefd.

De CBG Connect bedrijfscode beschrijft hoe wij op een open, integere en verantwoorde manier met elkaar samenwerken en succesvol zijn. Wij willen dat je je ervan bewust bent, dat we ons openstellen tegenover elkaar, de klanten, leveranciers en andere externe partijen. Met alle collega's tezamen vormen wij het CBG Connect geheel. Samen zijn we eigenlijk het gezicht en het geweten van de organisatie.

Samen hebben wij het doel om ervoor te zorgen dat alles perfect gaat. Dat betekent niet dat we geen fouten mogen of kunnen maken. Maar dat betekent wel, dat we samen ervoor kunnen zorgen dat gevolgen van fouten beperkt worden en dat we met elkaar ons werk zo eerlijk en goed mogelijk willen uitvoeren. Als we dit voor ogen houden dan lukt het ons zeker om succesvol te zijn.

Succesvol willen wij ook zijn als het gaat om onze toekomst en de toekomst van onze kinderen. CBG Connect heeft zich daarom aangesloten bij Trees for All en compenseert de CO2 uitstoot van de CBG Connect organisatie door het CO2 partnerschap. Als organisatie laten wij zien dat klimaat telt en investeren wij in duurzame bosprojecten.

“Onze producten zorgen ervoor dat het leven en werk makkelijker, vrijer en leuker gemaakt wordt.

Want ook al leveren wij zakelijke diensten, tijdens het werk wordt ook geleefd.”



Missie en strategie

Momenteel behartigen wij de VoIP en IT-zaken voor meer dan 800 organisaties, waarbij wij bij een groot deel van deze organisaties een dermate goed contact hebben opgebouwd dat wij niet meer van klanten spreken maar van relaties.

Het is onze missie om de best passende VoIP/IT-situatie aan te bieden zodat organisaties zorgeloos en optimaal kunnen ondernemen, waarbij gebruik gemaakt wordt van diensten die veilig, betrouwbaar en toekomstgericht zijn, die mensen en organisaties in staat stellen om overall verbonden te zijn en die zowel zakelijk als privé waarde toevoegen aan hun leven.

Onze strategie is gebouwd op 4 belangrijke pijlers, namelijk **toegankelijkheid, vertrouwen, innovatie en groeien**.

Ons team is toegankelijk, proactief en toont inlevingsvermogen. Zoals eerder aangegeven zijn wij een toegankelijke organisatie waar geen hoge drempels zijn om vragen en problemen neer te leggen. Bij ons gaat het erom dat een organisatie krijgt wat nodig is en waar zij als organisatie plezierig mee kunnen werken. Tevens is het van belang dat een organisatie erop kan vertrouwen dat zij werken met een actuele en volledige beschikbare en veilige VoIP/IT- omgeving. Door constante innovatie van nieuwe producten en diensten van onze toeleveranciers groeien wij en onze klanten mee in kennis, vaardigheden en gebruiksgemak, waardoor een nog betere klantervaring wordt geboden en waardoor wij ook significante toegevoegde waarde bieden.

CBG Connect verbindt zich alleen aan organisaties die A-Kwaliteit producten en diensten leveren.

CBG Connect is:

- KPN Excellence Business Partner
- Partner Cisco
- Microsoft Partner

CBG Connect levert o.a.

- Connectiviteit KPN ÉÉN
- VoIP KPN ÉÉN
- Mobiel KPN ÉÉN
- Microsoft 365
- Cisco Meraki Securityoplossingen
- CBG Connect servicediensten Connect Secure
- Netwerkbeheer
- Overige IT-ondersteuning



De 4 pijlers van CBG Connect:

1. Toegankelijkheid
2. Vertrouwen
3. Innovatie
4. Groeien



CBG Connect

Bollenmarkt 8i

1681 PJ Zwaagdijk-Oost

www.cbqconnect.nl

Algemeen telefoonnummer 0228 56 60 70

Team Verkoop: optie 2

Directie:

Johan Schotanus en Manuel Jamin