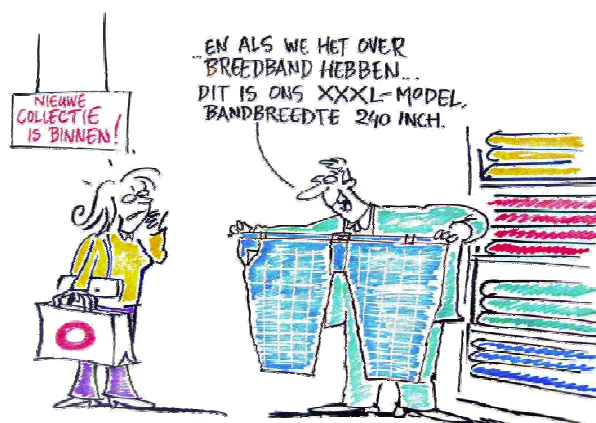


De Nieuwe Generatie Modeondernemer

Een project van Nederland BreedbandLand en Mitex

BreedbandBundel voor de slimme winkel





Mode-, sport- en schoenenondernemers kunnen geld besparen en zelfs extra omzet genereren door gebruik te maken van breedband. In dit document leggen wij uit hoe ze dat kunnen doen en wat ze daarvoor nodig hebben. We beschrijven de BreedbandBundel waarmee ondernemers hun slimme winkel kunnen uitrusten. We spreken de ondernemers in dit document direct aan.

***Mitex
Nederland BreedbandLand
februari 2006***

Inhoud

BREEDBAND LEVERT GELD OP	4
DE BREEDBANDBUNDEL IN ONDERDELEN	5
INFRASTRUCTUUR EN INTERNETTOEGANG	7
TELEFONIE EN FAX	8
BETALINGSVERKEER	9
BEVEILIGING EN ALARMERING	10
MUZIEK	12
CASE: DE SLIMME WINKEL	13
HET SERVICENIVEAU	14



Versie 2.0 – 21 februari 2006

Alle rechten voorbehouden. De informatie in dit document is eigendom van Nederland BreedbandLand. Niets uit dit document mag worden verveelvoudigd of openbaar gemaakt in enige vorm of op enigerlei wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op andere wijze, zonder voorafgaande toestemming van Nederland BreedbandLand.

Copyright © 2006 Nederland BreedbandLand

Breedband levert geld op

U bent een ondernemer en uw bedrijf bestaat uit één of meerdere winkels waar mode, (sport)kleding, schoenen, en accessoires worden verkocht aan consumenten. Het contact en de communicatie met uw klant is de basis van uw verkoop en uw succes. Maar in de winkel heeft u ook een aantal communicatiemiddelen die op de één of andere manier uw activiteiten ondersteunen.

Waarschijnlijk beschikt iedere vestiging over minimaal één telefoonaansluiting al dan niet gecombineerd met een faxaansluiting. Daarnaast is het normaal gebruik geworden dat u middels een pin-kastje elektronisch betalingen ondersteunt. Veelal is hiervoor weer een separate verbinding nodig. Vanwege het gebruik van PC's bij het verwerken van de administratie en/of bestellingen etc. is een internetaansluiting voor de PC standaard geworden. En voor beveiliging van de winkel is het alarmeringssysteem ook nog eens verbonden op een telefoonlijn. Kortom een winkel heeft nogal wat verbindingen in huis en het aantal en type verbindingen wordt steeds meer en steeds ingewikkelder.

Breedband helpt u om de huidige situatie opnieuw in te richten maar dan goedkoper en beter. U bespaart zo'n 40% waarbij u ook de mogelijkheid heeft om nu of in de toekomst nieuwe dingen toe te voegen. Zo kunt u bijvoorbeeld achtergrondmuziek via breedband afnemen die enerzijds veel meer mogelijkheden biedt dan eigen voorzieningen en anderzijds een besparing in kosten (rechten) met zich mee brengt.

Nederland loopt internationaal voorop in breedbandontwikkelingen. De beschikbaarheid van breedbandverbindingen is bijzonder hoog en ook de diensten beginnen meer en meer beschikbaar te komen. Weet dus dat breedband niets iets is voor de toekomst, het is er nu al; in de vorm van DSL bijvoorbeeld. Doe er daarom uw voordeel mee.

In dit document leggen wij uit dat groei ook vooruitgang kan betekenen en dat u nu, naast door te gaan op de bestaande weg, de keus heeft een nieuwe weg in te slaan met behulp van breedband. Wij beschrijven wat u nu heeft en hoe u kunt overstappen naar de breedbandwereld. U bent voordeliger uit en kunt nieuwe dingen doen:

U hebt een slimme winkel

De BreedbandBundel in onderdelen

Zonder dat u het zich wellicht nog realiseert gebruikt u verschillende zaken waarvoor u een verbinding met de buitenwereld nodig heeft. Het gemiddelde winkelfiliaal heeft nu één of meerdere telefoonlijnen in gebruik. We schetsen een beeld van zo'n gemiddeld winkelfiliaal:

Bijna altijd is in het filiaal een analoge telefoonlijn aanwezig (ook wel PSTN-lijn¹ genoemd) met daaraan gekoppeld een of meerdere telefoontoestellen. Misschien heeft u zelfs meerdere lijnen, bijvoorbeeld om gelijktijdig gebruik te kunnen maken van de fax. Deze telefoonlijn wordt ook vaak gebruikt voor het elektronisch betalen; pinnen dus. (let op: richtlijnen van Interpay schrijven voor dat zo'n telefoonlijn dan alleen voor pinnen mag worden gebruikt en niet gecombineerd mag worden met telefoon of fax). Als u een alarminstallatie hebt met doormelding naar een Particuliere Alarm Centrale (PAC of meldkamer) is uw alarm bijna altijd ook verbonden met een van de aanwezige telefoonlijnen. Daarnaast gebruikt u waarschijnlijk een telefoonlijn voor dataverkeer; u belt in met een modem om bijvoorbeeld goederen te bestellen vanaf uw PC, emails te lezen en verzenden, en informatie op te zoeken via Internet.

Mocht u al gebruik maken van digitale telefoonlijnen dankzij ISDN², dan heeft u al wat meer mogelijkheden; Zo kunt u met ISDN gelijktijdig twee verbindingen opzetten bijvoorbeeld om te bellen en te faxen. Eén van de twee lijnen kan ook gebruikt worden om te pinnen; in zo'n geval is het pinapparaat aangesloten op een kleine telefooncentrale. Op zo'n centrale kunnen bovendien meerdere telefoontoestellen zijn aangesloten die ieder met een eigen nummer vanaf buiten kunnen worden gebeld. Een heel andere optie is het gebruik van het zogenaamde Digi-Access abonnement. Hiermee verlopen pintransacties veel sneller.

U kunt al deze diensten grotendeels integreren via het gebruik van IP-technologie waarbij u nog maar één verbinding nodig heeft met een breedbandabonnement³ (bijvoorbeeld DSL). Wij zien deze infrastructuur plus de verschillende standaarddiensten als één integrale BreedbandBundel waarmee u per maand veel minder geld kwijt bent dan nu voor dezelfde diensten, en waarmee u bovendien de mogelijkheid heeft om nu of in de toekomst allerlei nieuwe breedbanddiensten af te nemen. We geven u hier enkele voorbeelden van diensten die mogelijk zijn op basis van breedband.

- **het gebruik van Internet;** het bekend maken aan een groot klantpotentieel van uw geweldige productaanbod, uw winkel is hierdoor 24 uur per dag en 7 dagen in de week "open"
- **directe communicatie met uw klanten en leveranciers;** communicatie via email is erg efficiënt en gemakkelijk in gebruik, denk daarbij o.a aan uw bestellingen, afspraken, raadplegen brancheorganisaties, communicatie met uitzendbureaus t.b.v. uw personeel, communicatie/transacties met uw bank etc.

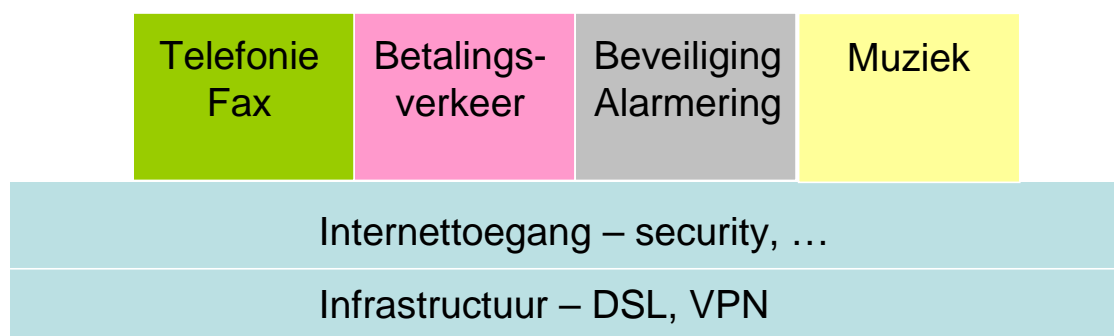
¹ PSTN - Public Switched Telephone Network; standaard analoge telefoonaansluiting

² ISDN - Integrated Services Digital Network; digitale telefoonaansluiting met extra mogelijkheden

³ De alarmeringsdienst dient vooralsnog via een aparte telefoonlijn telopen (zie de betreffende paragraaf)

- **bellen over Internet;** het wordt al mondjesmaat aangeboden maar zal in 2006 door bijna alle telecomaanbieders worden aangeboden aan de detailhandel
- **pinnen over breedband;** dit is door een aantal telecomaanbieders georganiseerd en gecertificeerd met Interpay; dit biedt u een zeer snelle pin dienstverlening t.o.v. pinnen via analoog; wel is hierbij een nieuwe IP pinpad noodzakelijk
- **muziek;** kan prima en zeer voordelig worden aangeboden via de breedbandaansluiting. Altijd de muziek van uw keuze tot uw beschikking.
- **Alarmering;** zowel de traditionele alarmering als meer geavanceerde cameraoplossingen kunnen worden opgenomen in de breedbanddienstverlening.
- **Narrow Casting;** een vrij nieuw concept waarbij video in de winkel wordt ingezet om klantaankoop te beïnvloeden of om sfeer binnen de winkel te optimaliseren.

Om het voor u als ondernemer makkelijk te maken hebben we een BreedbandBundel gedefinieerd waarin de basistoepassingen zitten die u nu waarschijnlijk ook gebruikt. We hebben deze BreedbandBundel schematisch weergegeven in figuur 1.



Figuur 1 – de BreedbandBundel

Naast de benodigde infrastructuur inclusief internettoegang, security en IP-verbindingen, bestaat de bundel uit de volgende standaarddiensten: telefonie en fax, betalingsverkeer, beveiliging en alarmering, en achtergrondmuziek. In de volgende paragrafen vindt u een beschrijving van deze diensten.

Infrastructuur en Internettoegang

In de vorige paragraaf zagen we dat u één of meerdere aansluitingen op het telefoonnetwerk heeft om te kunnen bellen, faxen, internetten en e-mailen, alarmeringen door te sturen en PIN-betalingen mogelijk te maken. U heeft dus al gauw drie telefoonlijnen in gebruik. Dit kost geld. Pinnen kost nog extra geld per transactie, en voor achtergrondmuziek moet u bovendien rechten afdragen.

Een breedbandverbinding, bijvoorbeeld via ADSL⁴, biedt ongekennde mogelijkheden om al deze toepassingen slimmer te gebruiken. U kunt bijna alle toepassingen die u nu gebruikt via zo'n breedbandverbinding laten lopen, en u heeft er nog maar één telefoonaansluiting voor nodig (ISDN of PSTN).

Wat kunt u er allemaal mee?

Zodra er bijzondere toepassingen worden gevraagd zoals Bellen over Internet, Pinnen of Beveiligen, dan wel dat er een besloten netwerk nodig is ten behoeve van een retail-serviceorganisatie, zal dit ook gevolgen hebben voor de maandelijkse kosten. Deze zullen dan hoger zijn dan bij een "kale" breedband aansluiting. Zo'n retail-serviceorganisatie kan als tussenpersoon toepassingen en diensten aanbieden als een soort "ontzorgingsdienstverlening". Daarom is er dan meestal ook een zogenaamde VPN⁵ nodig. Hiermee maak je een besloten en veilige netwerkverbinding tussen de winkel en de service-organisatie.

Wat heeft u nodig?

Naast de genoemde dsl-verbinding heeft u een zgn. modem of router nodig. Hierop kan, via interne bekabeling of zelfs draadloos, de verschillende apparatuur zoals een PC, een pinapparaat en een telefoon of een telefooncentrale worden aangesloten. Dit hangt uiteraard af van wat u er nu en later precies mee wilt doen.

Voor deze aansluiting en het verkrijgen van (veilige) toegang tot het Internet heeft u in ieder geval een breedbanddienstverlener nodig met een goede prijs-kwaliteitverhouding en een goede service; pinnen en bellen over breedband moet namelijk voldoen aan specifieke eisen⁶. (NB; Indien u zelf niet beschikt over een firewall en antivirussoftware, verdient het aanbeveling deze extra op te nemen in uw Internetabonnement)

⁴ ADSL – Asymmetric Digital Subscriber Line; snelle internetverbinding over bestaande telefoonaansluiting

⁵ VPN – Virtual Private Network; een besloten netwerk via Internet

⁶ Aanbieders van Pinnen over breedband dienen gecertificeerd te zijn door Interpay/Currence.

Telefonie en fax

De hoeveelheid telefoonverkeer (met klanten, tussen filialen) neemt toe. De kosten hiervan lopen op, maar het kan slimmer. We geven aan hoe telefoneren op basis van IP werkt en wat u daarvoor nodig heeft.

Veel winkelbedrijven hebben een eigen telefooncentrale (PBX⁷), ISDN met meerdere (fax)lijnen, Internet toegang, separate lijn voor PIN/creditcardautorisaties, kassasystemen en wellicht een separaat inkoopstelsel. Elk onderdeel brengt eigen vaste en variabele kosten met zich mee staat flexibiliteit van het bedrijf in de weg.

IP (Internet Protocol) Telefonie voorziet in telefonie op locatie met de functionaliteiten die de ondernemer van een telefooncentrale mag verwachten, zonder alle investeringen vooraf en de hoge kosten voor service en onderhoud die een eigen systeem met zich meebrengt. Een IP communicatieplatform die is gebaseerd op standaarden zorgt voor kostenbesparingen. Bijkomend voordeel is dat het systeem nooit verouderd, altijd met de ontwikkelingen in de markt meegroeit, en biedt een goede netwerkbasis zodat bedrijven later nieuwe IP-toepassingen kunnen inzetten, zoals gratis bellen tussen verschillende filialen.

Wat kunt u er allemaal mee?

Dankzij een breedbandverbinding kan door het samenvoegen van functies kosten bespaard worden voor telefoon-, faxverkeer, Internet en PIN/creditcardautorisaties; er is bijvoorbeeld geen separate telefooncentrale meer nodig. Ook is er minder systeembeheer en -onderhoud nodig.

Het draait echter niet alleen om kostenbesparing. Het IP-platform is tevens ontworpen om te voorzien in toekomstige behoeften en om de flexibiliteit te bieden die detaillisten nodig hebben om toepassingen toe te voegen zodra hun veranderende bedrijfsomstandigheden dit vereisen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan videobewaking.

Wat heeft u nodig voor bellen over IP?

U kunt gewoon bellen over IP met uw bestaande apparatuur. U krijgt een converter⁸ die uw analoge signalen omzet naar IP-signalen zodat u niet hoeft te investeren in nieuwe apparatuur. In het breedbandtijdperk zult u uw elektronische communicatie voornamelijk via e-mail afhandelen. Ingeval u toch nog sporadisch gebruik wilt maken van een fax, dan kunt u deze op één van de aanwezige telefoonlijnen aansluiten, bijvoorbeeld die voor alarmering.

⁷ PBX – Private Branch Exchange; telefooncentrale waarop verschillende toestellen en bijvoorbeeld een fax kunnen worden aangesloten

⁸ ATA – Analog Telephone Adaptor; Analoog naar IP-converter

Betalingsverkeer

Elektronisch betalen of te wel pinnen is in de detailhandel en zeker in de modebranche niet meer weg te denken. In de huidige situatie is de pinapparatuur ofwel gekoppeld aan een analoge telefoonlijn (PSTN), of via een kleine telefooncentrale aan een van de twee ISDN kanalen, dan wel via de ISDN+Digi-Access lijn. De pinapparatuur, ook wel pinpad genoemd, is al dan niet direct gekoppeld aan uw kassa. De kosten van het betalingsverkeer bestaan uit de apparatuur van de pinpad, het servicecontract met de pinpadleverancier, de telecomkosten én de verwerkingskosten van Interpay. Deze laatste kosten worden sinds april 2003 verrekend door de bank waarbij u uw financiële zaken hebt ondergebracht. Tot op heden is Interpay de enige organisatie in Nederland die het betalingsverkeer verwerkt en de gegevens ter facturatie met de detaillist aanbiedt aan de bankinstellingen. De banken zijn vrij om zelf te bepalen wat zij voor tarief verrekenen met de detaillist.

Wat brengt de toekomst?

Nu al wordt er binnen het grootwinkelbedrijf grootschalig gebruik gemaakt van het zgn. pinnen over IP. Dat betekent niet anders dan dat het betalingsverkeer wordt afgewikkeld via de aanwezige breedbandverbinding of VPN-aansluiting in het filiaal. Ook voor de MKB retail mode-sector wordt pinnen over breedband binnenkort werkelijkheid. Dit komt onder meer door het aantrekkelijk aanbod van de eerder genoemde breedbanddiensten maar ook door de komst van de nieuwe pinstandaard EMV (Euro- Visa- Mastercard). Deze nieuwe standaard moet leiden tot een betere fraudebestrijding én een hoger beveiligingsniveau (versleutelen van data). Deze nieuwe standaard is gebaseerd op het Internet Protocol (IP). Nu nog wordt EMV geleidelijk geïntroduceerd voor creditcardtransacties, maar het is duidelijk dat EMV ook geïntroduceerd wordt voor debitcardtransacties, lees het huidige pinverkeer. Dat betekent wel dat er in bijna alle gevallen sprake zal zijn van het vernieuwen van de pinapparatuur. De nieuwe pinpad, die werkt op basis van IP, wordt dan gekoppeld aan de breedband-aansluiting. Die werkt immers ook op basis van dit Internet Protocol. Zoals eerder vermeld moet deze breedbandaansluiting dan wel voldoen aan specifieke eisen van Interpay/Currence. Een aantal aanbieders is voor wat betreft hun breedband-dienstverlening gecertificeerd door Interpay voor betalen over IP. Voordeel van het betalen over breedband is de snelheid van de betaaltransactie, deze verloopt een stuk sneller dan bij betalen via een analoge of digitale telefoonlijn. Bovendien zijn de kosten in de meeste gevallen, mede afhankelijk van het aantal transacties per maand, lager dan in de oude situatie. Bij pinnen over IP bent u namelijk geen telecomkosten per transactie meer verschuldigd.

Overigens is het van belang om na te gaan of uw pinpad toe is aan vervanging. Dat kan een reden zijn om te gaan pinnen over uw breedbandaansluiting. Nieuwe pinpads zijn sowieso voorbereid op de komst van EMV in 2006. Met de BreedbandBundel en een nieuw PIN-apparaat bent u er dus klaar voor.

Wat heeft u nodig voor pinnen over IP?

U heeft om te beginnen uiteraard een breedbandaansluiting nodig in het filiaal, waarbij u de garantie moet hebben dat deze breedbanddienst is gecertificeerd door Interpay. Bovendien moet u in overleg met de leverancier van de BreedbandBundel indien nodig besluiten tot aanschaf dan wel huur (dat is vaak ook mogelijk) van een nieuwe IP pinpad. De leverancier van de BreedbandBundel verzorgt dit voor u.

Beveiliging en alarmering

De meeste winkelfilialen binnen de modebranche hebben een hoog risicoprofiel vanwege de aantrekkelijkheid en verhandelbaarheid van hun goederen, de waarde ervan en mogelijk ook de ligging van het pand. Daarom verplicht uw verzekering u een inbraakalarm te laten installeren. Deze alarminstallatie is, via een analoge of digitale telefoonlijn gekoppeld aan de meldkamer van het beveiligingsbedrijf, een particuliere alarm centrale (PAC). Het alarm wordt bij het sluiten van het filiaal ingeschakeld en zal bij alarm de PAC hiervan direct melding doen; tevens wordt eens per 25 uur een testmelding verstuurd aan deze PAC. In een enkele situatie, daar waar het pand en inboedel een hoger beveiligingsniveau vereist, is de alarminstallatie via ISDN en de zgn. Digi-Access Alarmlijn van KPN verbonden met de PAC; hierbij is sprake van een continu gecontroleerde verbinding met de PAC.

Wat brengt de toekomst?

Breedband biedt veel mogelijkheden om bij een alarm te verifiëren en te controleren wat de oorzaak van het alarm is. Door hiervoor een of meerdere camera's in het filiaal te plaatsen en deze te verbinden met de aanwezige breedbandaansluiting wordt een snelle reactie op een daadwerkelijk alarm bij bijvoorbeeld inbraak bevorderd en wordt nodeloos alarm en uitrukken van alarmopvolging organisaties via tussenkomst van de PAC voorkomen. Camera's kunnen overigens ook worden gebruikt om in te kijken in de winkel, daarvoor kunnen er ook andere redenen en argumenten zijn dan beveiliging, bijvoorbeeld: hoe druk is het en hoe doet het personeel zijn werk. Deze geavanceerde diensten kunt u desgewenst toevoegen aan de BreedbandBundel. Standaard omvat de BreedbandBundel alleen voorzieningen voor alarmering die gelijk zijn aan uw huidige voorzieningen.

Wat is daarvoor nodig?

Indien beveiliging wordt meegenomen in de BreedbandBundel zal, ingeval het filiaal de verplichting kent van een alarminstallatie, de uiteindelijke configuratie moeten voldoen aan Borg-normeringen. Dit zijn bijzondere afspraken, eisen en installatievoorschriften die gelden voor beveiligingsinstallaties. Vanwege deze bijzondere eisen is het aan te bevelen om, voor de korte termijn, de beveiliging nog aangesloten te houden op de bestaande PSTN, ISDN of Digi-Access Alarmlijn. Het doormelden van de alarminstallatie aan de PAC gebeurt dan op de normale, huidige wijze.

Wanneer de doormeldeenheid van de alarminstallatie wordt aangesloten op dezelfde lijn als de DSL-aansluiting dan dienen aanvullende maatregelen getroffen te worden om alarmdoormelding te waarborgen. Dit kan in de vorm van de zogenaamde DSL-beveiliging. Deze DSL-beveiliging vervangt de zogenaamde splitter en draagt er zorg voor dat de alarmdoormelding weer kan plaatsvinden conform de daarvoor gestelde normen als ware er geen breedbanddiensten op de lijn actief. Een andere oplossing is het gebruik van een aparte telefoonlijn t.b.v. de alarmdoormelding. Deze laatste optie brengt extra éénmalige maandelijks terugkerende kosten met zich mee.

De beveiligingsindustrie werkt hard aan oplossingen om het doormelden van uw alarminstallatie over een breedbandverbinding te realiseren. Zolang zo'n oplossing echter nog niet volledig gecertificeerd is adviseren wij u de alarmdoormelding traditioneel te laten plaatsvinden hetzij (1) door toepassing van de DSL-beveiliging in combinatie met breedbanddiensten op de bestaande lijn hetzij (2) door een aparte telefoonlijn te gebruiken. Zo voorkomt u problemen met uw verzekering. Zodra alarmering over breedband wel volledig gecertificeerd is, vervallen deze kosten waardoor uw BreedbandBundel per saldo nog voordeliger uitvalt!



Indien u in de (nabije) toekomst bovenop de BreedbandBundel gebruik wilt maken van vormen van camerabeveiliging, houdt u er dan nu reeds rekening mee dat u een breedbandaansluiting kiest waarbij het zogenaamde uploadkanaal voldoende bandbreedte (lees snelheid) moeten hebben om videobeelden naar de PAC te sturen. Observatie via camera's over de breedbandverbinding kan dan probleemloos worden toegevoegd aan de bestaande beveiligingssituatie.

Muziek

Muziek is een belangrijke sfeerbepaler en vandaar dat veel modeondernemers specifieke (achtergrond)muziek gebruiken om hun uitstraling te versterken en hun doelgroep aan zich te binden. Hiermee wordt het koopgedrag van de klant bevorderd.

Daarbij is het zo dat u met de huidige muziekdiensten eigenaar bent van de muziek. Dit kan door u zelf zijn geregeld, of u heeft een abonnement bij een leverancier. Volgens de wetgeving ten aanzien van muziekrechten moet u afdrachten betalen voor het bezit van deze muziek (het zogenaamde reproductierecht van Stemra).

Hoe kan het slimmer?

Door gebruik te maken van de mogelijkheden van breedband kunt u muziek afnemen als een "streaming" dienst. U krijgt de muziek aangeleverd via de BreedbandBundel. Het voordeel is dat u geen eigenaar meer bent van de muziek en in een lager afdrachtmodel terechtkomt voor de muziekrechten. U realiseert zo een aanzienlijke kostenbesparing.

Een bijkomend voordeel is dat u hiermee bent aangesloten op een muziekdatabank en naast alle bestaande muziek ook de allernieuwste muziek kunt afspelen. Hierbij kunt u zelf uw muziekkeuze samenstellen of kiezen voor één van de gedefinieerde "mood"-kanalen, die het beste bij uw imago passen.

Daarnaast is het mogelijk om het gebruik van muziek te verbreden door muziek in te zetten als loyalty-middel. U kunt een eenduidige uitstraling realiseren door de muziek die binnen uw winkel wordt gedraaid ook te laten horen op uw internetsite; u kunt ook met de nieuwste diensten uw klanten loyaltyprogramma's aanbieden. Denk hierbij aan acties waarbij u een klant die 2 broeken koopt 5 muziek-downloads of ringtones gratis aanbiedt. Dit zal voor met name jongere doelgroepen een onderscheidende reden zijn om bij u te kopen en terug te komen.

Wat heeft u hiervoor nodig?

Het enige dat u nodig heeft is een breedbandverbinding zoals die onderdeel uitmaakt van de BreedbandBundel. Binnen de bundel wordt de muziek "streaming" aangeboden in verband met de Stemra rechten. De aangeboden streams hebben het formaat WMA DRM op basis van minimaal 96 kb/s. De bundel biedt toegang tot een up-to-date muziekdatabase met koppelingen met alle grote platenmaatschappijen voor het aanbieden van een compleet muziek repertoire (database minimaal 500.000 songs). U kunt hieruit uw eigen muziekkeuze samenstellen. Het muziekrepertoire wordt altijd automatisch bijgewerkt (bv top 40 is altijd actueel).

Daarbij kunt u gebruik maken van uw bestaande PC- en muziekapparatuur. Ook voor de loyalty-programma's heeft u geen aanvullende zaken nodig, deze worden u als volledig verzorgde dienst aangeboden; U kunt uw muziekomgeving bijvoorbeeld koppelen aan uw website zodat u een uniforme uitstraling waarborgt. Bovendien kunt u uw klanten hierin laten delen door muziekdownloads en ringtones via uw website aan te bieden.

Case: de slimme winkel

We hebben reeds verschillende malen aangegeven dat u met de BreedbandBundel een slimme winkel creëert en voordeliger uit bent dan nu. Om dat inzichtelijk te maken geven wij u hier een rekenvoorbeeld. We gaan daarbij uit van een gemiddelde onderneming zoals die bij Mitex is aangesloten. Deze onderneming heeft één of meerdere filialen, die ieder drie telefoonlijnen (inclusief alarmering) gebruiken. Per maand worden in ieder filiaal 1000 pinbetalingen uitgevoerd. We vergelijken hieronder de kosten per maand per filiaal.

Case: de slimme winkel			
Dienst	Huidige situatie		de BreedbandBundel
Infrastructuur & Internettoegang			
telefoonabonnement	€	18,00	€ 18,00
inbelkosten (1 uur/dag) vs zakelijk DSL-abonnement (2Mb/s)	€	38,00	€ 29,95
Telefonie			
standaard telefoonlijn vs VoIP-lijn	€	18,00	€ 7,95
gemiddelde belkosten per maand	€	40,00	€ 27,00
Betalingsverkeer			
kosten per maand	€	3,00	€ 10,00
1000 transactie a € 0,06	€	60,00	€ -
Alarmering			
			<i>(NB: kosten vervallen bij certificering over breedband)</i>
bestaande telefoonlijn	€	18,00	€ 18,00
verkeerskosten gemiddeld	€	6,00	€ 6,00
Muziek			
basisdienst en Stemra rechten	€	37,50	€ 22,50
Totale kosten per maand	€	238,50	€ 139,40
optioneel - éénmalige kosten ; DSL-router	€	-	€ 200,00
optioneel - éénmalige kosten ; nieuw pinpad	€	700,00	€ 700,00
optioneel - éénmalige kosten ; DSL-beveiliging	€	-	€ 300,00

U ziet dat u met de BreedbandBundel nu reeds een maandelijkse besparing bereikt van 40%. Dit loopt op tot 50% zodra het is toegestaan om ook alarmering over breedband te laten lopen.

Het serviceniveau

Bij aanschaf van de breedbandBundel wilt u natuurlijk verzekerd zijn van een adequate service door de leverancier. U wilt één aanspreekpunt die er voor zorgt dat er altijd de juiste mensen en dus de juiste kennis wordt ingeschakeld. De BreedbandBundel wordt daartoe geleverd met een servicecontract die voorziet in basisondersteuning op momenten dat u dat nodig heeft. Dit heet een Service Level Agreement; een afspraak tussen u en de leverancier waarin staat beschreven aan welke kwaliteitseisen de dienstverlening van de leverancier moet voldoen. Leveranciers hanteren vaak verschillende niveau's van dienstverlening, verschillende service levels. Bijvoorbeeld voor ondersteuning bij de dienst tijdens kantoor tijden, winkeltijden of voor een 24*7 variant. Met deze service levels maakt u duidelijke afspraken over de helpdeskondersteuning, netwerkgaranties en reparatietijden in het geval van een storing. Daarnaast verschillen deze soorten SLA's verschillen in de mate van service die geboden wordt bij netwerkbeheer, routerbeheer, storingsbeheer, reactietijd na storing, klantupdates, beschikbaarheid per aansluiting, onderhoudsperiode en geboden rapportage.

U kunt uiteraard in samenspraak met uw leverancier kiezen voor een uitgebreidere service. In de BreedbandBundel is een SLA voorzien voor basisondersteuning. Wij geven u hier een beschrijving van deze SLA.

Storingsmeldingen

Storingen kunnen telefonisch worden gemeld 24 uur per dag, 7 dagen per week.

Software ondersteuning (op afstand)

Leverancier biedt een softwareservice door middel van een telefonische download bij storingen, indien de betreffende storing dat toelaat. Deze service is beschikbaar op werkdagen:

maandag t/m woensdag	van 07.00 uur tot 20.00 uur
donderdag en vrijdag	van 07.00 uur tot 22.00 uur
zaterdag	van 08.00 uur tot 18.00 uur

Technische ondersteuning (op lokatie)

Indien storingen niet van op afstand verholpen kunnen worden biedt de leverancier technische ondersteuning in het winkelfiliaal. Deze service is beschikbaar op werkdagen:

maandag t/m zaterdag	van 08.00 uur tot 20.00 uur
-----------------------------	-----------------------------

Storingen die vóór 12.00 uur worden gemeld, worden dezelfde werkdag verholpen. Storingen die na 12.00 uur worden gemeld, worden de volgende werkdag vóór 12.00 uur verholpen. Voorrijkosten bij servicebezoeken gedurende deze tijden zijn inbegrepen in dit servicecontract

Reparaties

Indien hardware ter reparatie naar leverancier dient te worden gezonden, zorgt leverancier voor verzending en gebruiksklaar maken van ruilapparatuur. Deze ruilapparatuur is inbegrepen in dit servicecontract.

Internettoegang

De internetverbinding is een cruciaal onderdeel van de BreedbandBundel en onmisbaar voor uw betalingsverkeer. De leverancier van de internetverbinding garandeert daarom een beschikbaarheid van minimaal 99.6 procent.

Beveiliging en alarmering

Alarmering verloopt via uw bestaande (analoge) telefoonlijn naar de door u ingeschakelde alarmcentrale. De bewaking van de status van uw alarmsysteem en het verwerken van meldingen ligt in handen van uw alarmcentrale. U maakt dus afspraken met uw alarmcentrale over de alarmmeldingen en de responsetijden hierop. Dit valt buiten de SLA van de BreedbandBundel.



Over Nederland BreedbandLand

In een veranderende maatschappij neemt digitaal leven en werken een steeds grotere plaats in. Actief inspelen op de digitale burger, patiënt, student, e.d. levert veel maatschappelijk en economische winst op in iedere sector. Nederland BreedbandLand (NBL) is hét nationale, onafhankelijke platform dat maatschappelijk en economisch relevante sectoren stimuleert en helpt 'beter en slimmer' gebruik te maken van breedband. Het NBL is initiator, stimulator, regisseur, coach en communicator van breedband(diensten) en -infrastructuur in Nederland. Kennisdeling en -uitwisseling is daarbij van cruciaal belang. Sectoren waarop het NBL zich in eerste instantie richt zijn: Gezondheidszorg, MKB, Onderwijs en Mobiliteit. Speciale thema's waar NBL zich specifiek mee bezig houdt zijn Digital Life en Nomadisch Werken. Nederland BreedbandLand is opgericht in 2004 en heeft inmiddels meer dan 35 participanten.

www.nederlandbreedbandland.nl

Over Mitex

Mitex maakt zich als brancheorganisatie sterk voor ondernemers in de mode-, sport- en schoenen-detailhandel. De nadruk ligt hierbij op advisering op het gebied van juridische, bedrijfsmatige en personele kwesties, behartiging van algemene branchebelangen (bijvoorbeeld bij CAO-overleg), en het realiseren van financieel voordeel voor de leden. Mitex ondersteunt haar leden bij de verschillende aspecten van de bedrijfsvoering zodat de ondernemer zich vooral kan richten op inkoop en verkoop. Mitex vertegenwoordigt 4.500 ondernemers met ruim 13.000 winkels in de sectoren mode, schoenen en sport.

www.mitex.nl