

Steve Heath, Director KPN Business Unit, Research In Motion

# RIM ZOEKT MASSA

*Het gaat de Canadese fabrikant Research In Motion aardig voor de wind. De BlackBerry smartphones verkopen nog immer aardig. Al zorgt de toegenomen concurrentie van bedrijven als Apple, Nokia en Samsung voor de nodige hoofdbreken. Steve Heath, Director KPN Business Unit, Research In Motion, ziet het anders: de komst van andere smartphonemakers zorgt juist voor een grotere markt. Telecomadviesbureau BenN legde hem het vuur aan de schenen voor Telecom Update.*

Interview: Ardy Bullee & Karin Nouwens, managing partners BenN Telecom Consulting & Management

Tekst: Paul Teixeira Fotografie: Thomas Fasting

Een trendy hotel in de Amsterdamse binnenstad is de plek waar de twee managing partners van het onafhankelijke telecomadviesbureau BenN op verzoek van *TeleCom Update* aantreden. De luxe van het sterrenhotel weerhoudt de interviewers er niet van om kritisch te zijn richting hun gesprekspartner (en mogelijke leverancier voor hun klanten). Ardy Bullee als Karin Nouwen op tijd voor het interview. De interviewkandidaat wordt ondertussen uitgebreid en vakkundig gefotografeerd.

Steve Heath is Director KPN Business Unit bij de Canadese fabrikant Research In Motion, kortweg RIM. Zijn werkgever is inmiddels wereldwijd bekend als de maker van het

ultieme speeltje voor zakenlui die altijd en overal 'connected' willen zijn. De BlackBerry-smartphone is ondertussen van een statussymbool geëvolueerd tot een 'musthave' voor de zakelijke markt. De functionaliteit van het apparaat heeft eveneens een evolutie doorgemaakt. In eerste instantie stond alleen de push-mailmogelijkheid centraal. Een functie die bij sommigen bijna verslavend werkte, wat het apparaat in de Verenigde Staten dan ook de bijnaam 'CrackBerry' opleverde. De telefoon is in de loop der tijd echter uitgebreid met volwaardig webbrowsen, productiviteitssoftware (al dan niet via de BlackBerry App World te downloaden), audio-afspeelfuncties en zelfs spelletjes. En ook de consument heeft de BlackBerry inmiddels ontdekt. >>



“Geloof mij, zodra een onderneming onze BlackBerry-oplossing in de praktijk ondervindt, dan is zij om”



Steve Heath hangt de filosofie ‘Eat your own dogfood’ aan. Met andere woorden: gebruik zelf ook de eigen producten. Hij doet er zelfs een schepje bovenop. “Ik heb altijd twee BlackBerry-smartphones bij mij. Waarom? Dan kan ik gewoon doorwerken als ik er eentje verlies - en geloof me, dat gebeurt nogal eens. Ik heb in het verleden de nodige BlackBerry’s per ongeluk in de Amsterdamse grachten laten vallen. Ik ben dus voortaan voorbereid.”


#### Ook voor consumenten

Op dit moment is de BlackBerry in Nederland nog vooral een ‘corporate’ hulpmiddel, poneert BenN’s managing partner Ardy Bullee. “Dat klopt”, erkent Heath. “Maar dat is wel aan het veranderen. Wij hebben inmiddels het nodige gedaan om ook in de consumentenmarkt door te stoten. Niet

alleen door de juiste distributiekkanalen aan te spreken, maar ook door consumentenmodellen, zoals de BlackBerry 8520, te introduceren. Dat was vorig jaar wel anders.”

Over de algemene ‘roadmap’ van Research in Motion wil Steve Heath niet veel kwijt. Zeg maar helemaal niets. Dat is alleen aan de CEO van RIM, zo stelt hij. Maar over de Nederlandse markt voor de BlackBerry-smartphones kan hij echter wel het nodige zeggen.

BenN’s managing partner Karin Nouwens laat zich dat geen tweemaal zeggen en draait de RIM-man de duimschroeven wat aan. Waar gaat RIM zich de komende tijd in Nederland op concentreren: de zakelijke markt of de consument? “Op beide markten”, weet Heath. “Wij waren inderdaad in eerste instantie een organisatie die zich met



“Wat in ons voordeel werkt, is het feit dat onze producten organisaties en hun medewerkers in staat stellen om efficiënter te werken”

name op het grootzakelijke segment richtte. Overigens kunnen wij daar nog steeds de nodige groei doormaken. Je ziet dat wij in Nederland bij nagenoeg alle grote ondernemingen ‘binnen zijn’. Maar dat betekent niet dat elke werknemer bij die organisaties met een BlackBerry rondloopt. Daar ligt nog het nodige werk voor ons. En tegelijkertijd zijn wij druk bezig om ook het MKB en de consumentenmarkt open te breken. Dat lukt al behoorlijk goed. Om je een indruk te geven: op dit moment is al meer dan 50 procent van onze abonnees te vinden in andere segmenten dan de enterprisemarkt.”

#### **Kostenefficiënt**

Het huidige economische tij speelt menig bedrijf parten. Al lijken de voortekenen, bijvoorbeeld in de Verenigde Staten,

gunstig. Ondervindt Research In Motion veel last van de wereldwijde recessie, wil BenN’s Karin Nouwen weten. “Wij zijn altijd al een onderneming geweest waar kostenefficiënt werken hoog in het vaandel stond. Wat ook in ons voordeel werkt, is het feit dat onze producten organisaties en hun medewerkers in staat stellen om efficiënter te werken. De cijfers wat betreft zaken als *total cost of ownership* en de *return on investment* zijn uitermate positief in ons geval. En dat komt ons nu juist goed uit.”

Het blijft wat vaag voor BenN’s Karin Nouwens. “Jullie telefoons hebben, als ik het goed begrijp, een lagere total cost of ownership. Datzelfde wordt echter ook door de concurrentie geclaimd. Waarin verschilt de BlackBerry op dat gebied van bijvoorbeeld Nokia?” Heath: “Eigenlijk is het heel >>

A man with short brown hair, wearing a dark suit jacket, a light blue shirt, and a blue tie, is seated in a red armchair. He is looking towards the camera with a slight smile. A large, conical lampshade hangs above him, casting a warm glow. The background is softly blurred, showing what appears to be an indoor setting with some plants and lights.

“De komst van andere smart-  
phonemakers zorgt juist voor  
een grotere markt”

#### **Research In Motion in vogelvlucht**

Research In Motion is in 1984 opgericht door Mike Lazaridis (tegenwoordig President en co-CEO van het bedrijf). Het hoofdkantoor van RIM staat nog steeds in Waterloo (in de Canadese provincie Ontario). Pas in 1999 bracht het bedrijf de eerste BlackBerry op de markt.

Sinds de introductie van de BlackBerry is RIM stevig gegroeid. Anno 2009 heeft de onderneming beursnoteringen in Canada en de Verenigde Staten (Nasdaq), en telt het meer dan 12.000 werknemers wereldwijd. In augustus 2009 verkocht het bedrijf zijn 65 miljoenste BlackBerry-smartphone en momenteel zijn er wereldwijd meer dan 32 miljoen van in gebruik.

Financieel gezien, gaat het RIM eveneens voor de wind. Het bedrijf heeft in zijn fiscale jaar 2009 een omzet van ruim 11 miljard dollar weten te boeken (vijf miljard dollar meer dan het jaar daarvoor). Over winstgevendheid heeft RIM evenmin te klagen. De winst in het boekjaar 2009 bedroeg een comfortabele 1,89 miljard dollar.

Sinds de introductie van de BlackBerry is RIM druk bezig geweest met het afsluiten van contracten met zowel operators als ondernemingen (die vervolgens hun eigen BlackBerry-servers draaien). Het laatste wapenfeit van de Canadese fabrikant is een overeenkomst met operator Orange CI, waardoor de BlackBerry voortaan ook in het Afrikaanse Ivoorkust te verkrijgen is.

simpel: als je het wilt weten, dan moet je het proberen. Geloof mij, zodra een onderneming onze BlackBerry-oplossing in de praktijk ondervindt, dan is zij om. Dat heeft niet alleen te maken met het apparaat zelf, maar ook met de manier waarop wij aan de applicatiezijde de boel optimaliseren. Een voorbeeld? Neem onze klanten in de advocatuur. Zij maken graag gebruik van de mogelijkheid om gesprekken via de BlackBerry op te nemen en vervolgens naar hun assistenten door te sturen. Dat bespaart hen tijd en geld. Maar ook op het gebied van bijvoorbeeld klanteninformatiesystemen bieden wij functionaliteit die andere fabrikanten niet hebben. Dat strekt zich ook uit tot de integratie met ERP-systemen als SAP. Dankzij onze samenwerkingsverbanden met een groot aantal softwareproducenten kunnen wij steeds weer nieuwe functionaliteit toevoegen aan onze BlackBerry-oplossingen."

BenN's Ardy Bullee is nog niet overtuigd. "Wij waren laatst in gesprek met een overheidsorganisatie. Die keek met name naar de kostenkant van de implementatie van een BlackBerry-platform. Er zijn de nodige investeringen voor nodig, zoals het opzetten van een speciale server met dito software en licenties, om het werkend te krijgen. Die kosten zijn niet aanwezig bij smartphones van andere fabrikanten. Dat heeft voor die organisatie in kwestie de doorslag gegeven om niet voor RIM te kiezen." Steve Heath blijft onveranderd aan het 'gebruiken is geloven'-concept vasthouden. "Naar mijn mening, kun je pas oordelen over iets als je het hebt gebruikt." Volgens hem is de BlackBerry ook meer dan alleen maar een smartphone. "Je moet naar de gehele architectuur van de BlackBerry-oplossing kijken. Naar zaken als de vergaande compressie, de hoge mate van beveiliging en de toegepaste encryptie. Maar ook de werktijd op een volle accu is bij ons goed geregeld. Dat alles geeft voor veel grote ondernemingen de doorslag."

#### **Futureproof**

De twee BenN-interviewers richten nog even de blik op de toekomst. "Het besturingssysteem van de BlackBerry is op de programmeertaal Java gebaseerd en heeft al wat jaartjes achter de rug. Zijn jullie ervan overtuigd dat het de tand des tijds kan weerstaan? Neem bijvoorbeeld de opmars van Android en het besturingssysteem van de Apple iPhone. Wordt het geen tijd voor een nieuw platform?" Steve Heath ziet de noodzaak niet tot het overschakelen op een ander en nieuwer besturingssysteem. "Ons huidige platform werkt optimaal; het is snel en compact. Ook hebben wij nog lang niet alle mogelijkheden van de software benut. Geloof me, wij zijn 'futureproof'." •



# SpeakUp

SpeakUp is al jaren actief in de telecom-markt en ontwikkelt in-house eigen netwerken en aanvullende diensten

## Compass Hosted PBX

-  **IPBX Webportaal beheer**  
Online uw instellingen wijzigen
-  **Doorschakelen**  
Altijd en overal bereikbaar
-  **Presence en Toestelstatus**  
Uw collega's in een oogopslag
-  **Voice to email**  
Voicemail afluisteren op de pc
-  **Electronic Fax**  
Fax2Email & Email2Fax

SpeakUp B.V.  
www.speakup.nl  
info@speakup.nl  
t: +31-88-7732587  
f: +31-88-7732588

