

Wim van Vliet: 'Ik ben vooral onder de indruk van het Kenniscentrum'

# Unieke combinatie van kennis en praktijk bij Info Support

Al sinds 1992 is Info Support geautoriseerd partner van Microsoft. Als partner verzorgt Info Support een uitgebreid scala aan opleidingen, examens en consultancydiensten. Wim van Vliet, manager Partner Readiness bij Microsoft, vertelt over de samenwerking met Info Support op het gebied van trainingen.



In 1998 startte Wim van Vliet met het opzetten van een opleidingskanaal: 'Daarvoor hadden we al een aantal bedrijven dat trainingen gaf op het gebied van Microsofttechnologie, maar dat verliep nogal rommelig. Het was mijn taak om meer structuur in die trainingen te krijgen. Daarnaast wilden we trainingen toevoegen over technologieën die bij ons hoog op de agenda stonden, zoals SQL Server en Visual Studio. Ik moest dus een robuust opleidingskanaal opzetten, waarbij ik alleen partijen om me heen wilde die *the best of the best* waren.'

## Kennis maken met Kennis

Het Kenniscentrum van Info Support volgt IT-ontwikkelingen op de voet, borgt die kennis en verspreidt het vervolgens. Van Vliet: 'Toen ik Info Support leerde kennen had het bedrijf net een softwareont-

wikkelstraat opgezet. Ik was echter vooral onder de indruk van het Kenniscentrum. Info Support combineert daar theorie en ervaringen van de consultants uit de praktijk. Het is vrij uniek dat kennis en praktijk zo verweven zijn; er zijn slechts een paar bedrijven die volgens dit principe werken.'

De bedrijfscultuur sprak Van Vliet ook aan: 'Er was direct een klik tussen onze culturen. Dat merk je aan het contact tussen onze medewerkers; de samenwerking van bijvoorbeeld onze technici en die van Info Support verliep buitengewoon soepel.'

## Samenwerken aan projecten

Na deze eerste kennismaking is Microsoft gaandeweg steeds meer projecten samen gaan doen met Info Support. In één van de eerste projecten hebben de twee organisaties trainingen ontwikkeld voor de nieuwe technologie SQL Server. 'Die trainingen zijn natuurlijk bedoeld voor onze eindgebruikers, maar ook voor onze partners', vertelt Van Vliet. 'Omdat wij volgens een indirect model werken, hebben wij vooral contact met business partners. Wij verkopen namelijk alleen de licenties, onze partners moeten de eindgebruikers leren om met de nieuwe technologie te werken. De trainingen moeten de partners enthousiasmeren en overtuigen van de waarde van het nieuwe product, zodat zij het in hun portfolio opnemen. Bij het introduceren van een nieuw product zijn wij dus heel erg afhankelijk van onze partners, daarom besteden wij veel tijd en aandacht aan het organiseren van trainingen en seminars voor deze groep.'

## Dubbelrol

Microsoft heeft tussen de 1100 en 1200 gediplomeerde partners, waarvan Info Support er één is. Bij de introductie van een nieuwe technologie is er voor

Kijk voor meer informatie op [www.infosupport.com](http://www.infosupport.com) of bel +31 (0) 318 - 55 20 20 (NL) of +32 (0) 15 28 63 70 (BE)



het Veenendaalse IT-bedrijf echter een dubbelrol weggelegd. Van Vliet legt uit hoe dat zit: 'Aan de ene kant is Info Support één van die gediplomeerde partners, waarbij wij de nieuwe technologie willen introduceren. Info Support is op zes gebieden zelfs Gold Certified Partner. Dat word je alleen als je goede oplossingen implementeert, referenties van tevreden klanten kunt overleggen en techneuten in dienst hebt die weten waar ze het over hebben en dat ook laten zien door examens te doen.' 'Aan de andere kant zijn zij opleider en helpen ze ons dus om de nieuwe technologie bij de andere

bijdrage heeft geleverd. Voor ons was het toen ook direct duidelijk dat Info Support de aangewezen partij was om onze partners in Nederland op te leiden bij de introductie van deze nieuwe technologie.' 'Bij de uiteindelijke introductie van Visual Studio 2005 en SQL Server 2005 hebben we met Info Support zo'n 1100 mensen getraind. Dat varieerde van eendaagse workshops op locatie waarbij de deelnemers vooral vragen konden stellen, tot cursussen in de klaslokalen van Info Support waarbij de deelnemers echt achter een toetsenbord kropen om te oefenen.' Voor de nieuwe Longhorn Server software gaat Info Support

## 'De trainingen moeten de partners enthousiasmeren en overtuigen'

partners te introduceren. Dat was in eerste instantie natuurlijk best wennen voor andere grote partners van ons', gaat Van Vliet verder. 'Info Support is namelijk wel hun concurrent en dan worden ze ineens door consultants van die concurrent opgeleid. Maar deze grote IT-bedrijven hadden ook al snel door dat Info Support op een aantal terreinen veel kwaliteit en expertise in huis heeft. Op deze terreinen zijn uiteindelijk zelfs samenwerkingsverbanden ontstaan tussen deze grote partijen en Info Support.'

**Gepassioneerde medewerkers** Ieder jaar wordt onderzocht wat de beste ICT-bedrijven van Nederland zijn. Van Vliet: 'Ik kan met trots melden dat Microsoft ook regelmatig in de lijst met beste bedrijven voorkomt, maar we staan niet altijd hoger in de lijst dan Info Support. Ook de medewerkers zijn erg tevreden. Info Support investeert namelijk veel in zijn mensen. Iedere woensdagavond is er bijvoorbeeld een ISKA, een Info Support Kennis Avond, waarbij alle medewerkers hun kennis en ervaringen uit het veld met elkaar kunnen delen. Het verloop is dan ook marginaal bij Info Support. Alle medewerkers zijn gepassioneerd, pro-actief en bereid om tot het uiterste te gaan. Ik vind dat echt fenomenaal.'

### Al vroeg betrokken bij nieuwe technologieën

Info Support is dus bij de introductie van nieuwe technologieën een waardevolle partner voor Microsoft, maar het bedrijf is ook al vóór deze fase bij nieuwe technologieën betrokken. Dat was bijvoorbeeld het geval bij SQL Server 2005 en Visual Studio 2005. Van Vliet: 'Een onderdeel van Visual Studio is Team System. Dit zat echt nog heel erg in de beginfase toen een ontwikkelspecialist van Info Support naar Amerika ging om mee te werken aan de verdere ontwikkeling hiervan. In het huidige Visual Studio zitten nu onderdelen waaraan Info Support een substantiële

hetzelfde doen. Een aantal medewerkers heeft al veel ervaring op dit gebied in Amerika opgedaan en ze hebben inmiddels ook de eerste partners al opgeleid.

### Vertrouwen als thema

Van Vliet vertelt dat er een spanningsgebied bestaat tussen de activiteiten van Microsoft en die van Info Support: 'Wanneer wij een gloednieuwe technologie introduceren, dan heeft Info Support daar in eerste instantie natuurlijk nog geen trainingen voor. Dan ontwikkelen wij zelf een training waarmee we onze eigen mensen en een aantal partners van het eerste uur opleiden. Daar zit een spanningsgebied, omdat wij dan met iets bezig zijn wat Info Support net zo goed, zo niet beter, kan. Inmiddels hebben we afgesproken dat Info Support zo'n training over mag nemen als wij hem eenmaal ontwikkeld hebben. We hebben zo'n groot vertrouwen in hun opleidingscapaciteiten, dat we deze trainingen met een gerust hart aan hen overdragen.'

'Als ik naar onze samenwerking met Info Support kijk', concludeert Van Vliet, 'dan is wederzijds vertrouwen sowieso een heel belangrijk thema. Behalve dat vertrouwen speelt ook het enthousiasme van de medewerkers een belangrijke rol, net als de eerlijkheid over wat wel en niet kan, het nuchtere karakter en de heldere afspraken. Bovendien is Info Support pro-actief; de medewerkers denken heel actief mee. En dat maakt het voor Microsoft heel makkelijk om Info Support in te schakelen.'

