

van 2021

EEN NIEUWE EIGENAAR

naar 2022

MEER MOGELIJKHEDEN

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

Agenda

- 19:00 Opening van de vergadering
- Presentielijst
- Kahoot 1
- Terugblik 2021
- Kahoot 2
- 19:45 Vooruitkijken naar 2022
- Kahoot 3
- Loterij

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

Er is van alles gebeurd

- Corona is het hele jaar gebleven
- Wederom ISO 9001, ISO27001, NEN7510, WDTM Ketenkeurmerk
- Toch weer gesprekken met Spencer
- Innocom is nu van Careium
- We halen bijna de gehoopte groei en komen op 27.749 CSI-klanten

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

Corona is gebleven

- We hebben ons veel beperkingen opgelegd
- En steeds het zekere voor het onzekere genomen
- Toch is een aantal collega's ziek geworden
- Maar gelukkig ook weer beter geworden, en geen collega's besmet
- En Corona zal ook in 2022 bij ons blijven
- Wij zullen zorgvuldig moeten blijven handelen, ook bij versoepelingen

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

Innocom is nu van Careium

De beste oplossing voor alle betrokkenen, personeel, klanten zakenrelaties en de *meeste* leveranciers.

De toekomst ziet er voor allemaal duidelijk beter uit met een “moeder” die kennis van zaken heeft en veel wil investeren in de toekomst

Er is meer werk te verzetten om Innocom en Careium optimaal op elkaar af te stemmen

En elke stap maakt ons en Careium een stukje beter, daarover verderop meer.

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

Terugblik per afdeling

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

C&P (Clients & Projects): een andere aanpak

Projecten
→ beter en sneller resultaat
- Agile en Scrum werken
- Asana: ieder projectlid weet wat hij/zij moet doen
- Ieder project een eigenaar

Productmanagement
→ meer grip op producten en alles wat daarmee samenhangt

Accountmanagement
→ meer zorgorganisaties aan ons binden en behouden

HRM
→ meer aandacht voor werven, voor medewerkers, voor inspraak

Privacy, security, werkomgeving
→ voldoen aan wet- en regelgeving en zorgen voor een goed werkklimaat

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

CCC 2021

- Wisseling van Manager CCC, Welkom Wendy
- Grote zelfstandigheid CCC-medewerkers
- Goede teamspirit
- Fijne nieuwe collega's!
- Project Patyna veel uitdagingen
- Eurocross mails worden weer beter ingelezen
- Meer-minder-meer thuiswerken, niet leuk!
- Veel aandacht voor meer opsturen en meer GSM: hoopvolle resultaten!
- Sjabloon mail voor Google reviews
- Telefoontraining zowel door extern (Valerie) als intern (Mariska)

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

BO 2021

- Persoonlijke ontwikkeling van teamleden
- Teamdynamiek op de financiële afdeling
- Voorspelbaarheid van onze dienstverlening vergroot
- Korter op de bal (debiteuren, doorlooptijden, jaarrapport 2021)
- Verkoop Innocom
- Accountantscontrole doorstaan van een wereldwijd top 4 accountantskantoor
- FaaS ontworpen, de middelen gevonden en inmiddels live gezet
- BCS verder uitgerold (met nog ruimte voor progressie)
- Vertrek Lilian
- Aansluitingen buiten de financiële afdeling

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

ICT 2021

- **Top desk** geïmplementeerd, Zeer fijn voor tickets naar o.a. ICT en was ook nodig voor ISO
- **Veilig mailen**. Doet het CCC al een half jaar. Binnenkort ook mogelijk met Medische gegevens
- **FaaS** Ontwikkeld om het factureren van gecombineerde diensten/aanbieders te vereenvoudigen.
- **Mailimport** Het semi automatisch inlezen van EC mails, nu nog de afmeldingen “automatiseren”
- **PostNL koppeling** met SAP, minder intikwerk en zendingen zijn door ons en klanten te volgen
- **Sleutel Tags**, nooit meer aanbellen en altijd deuren op slot
- **Technische meldingen** worden nu automatisch in 1 bestand verzameld
- **UMO koppeling** met ZCN, nieuwe klanten direct bekend bij ZCN, gaan we ook voor EC doen
- **Glasvezel** voor Internet i.p.v. ADSL en Coax, Glasvezel is veel sneller en stabieler

Wat klaar had moeten zijn in 2021, maar nu nog loopt:

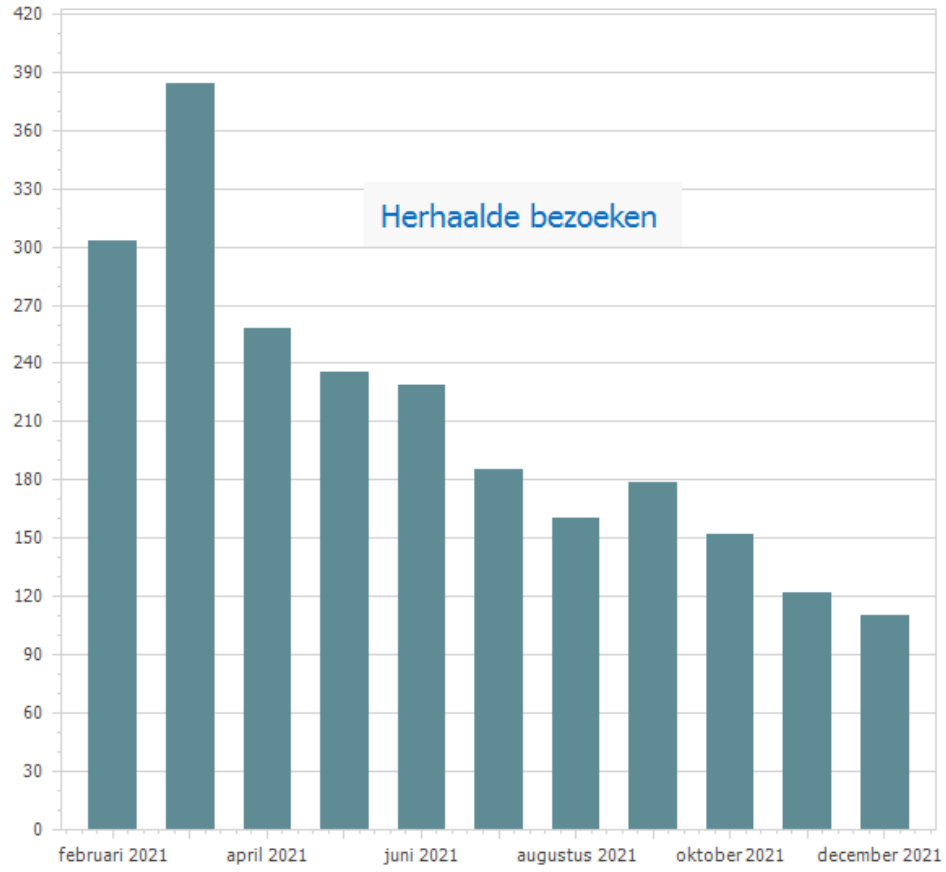
- *SAP upgraden naar SAP10 o.a. belangrijk voor Digibon en FAAS. Gaan we a.s. weekend doen*
- *ISDN naar Voip i.v.m. uitfaseren ISDN. Al veel aan gedaan. Gaan we binnenkort afronden*

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

Buitendienst 2021

- Toegangsbeheer steeds belangrijker
- Harmonisering en coördinatorrol (meeloopdagen)
- Tevreden klanten > enquêtes en googlereviews
- Minder herhaalbezoeken
- Collierzenders , 768 aan ‘de man’ en vrouw gebracht
- Personeelswisselingen in team
- Informatievoorziening overzichtelijker
- Vaker in Leende voor training en productie
- Samenwerking TD-Support groeit

Trots op mijn twee teams die meer ‘een’ worden



DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

Techniek en Logistiek 2021

-Veiligheid voorop, voor klant en onszelf

-TM Technische meldingenlijst (nu binnen 15 minuten was 4 uur)

-TD-support steeds grotere rol

-FIFO > bestaande apparaten als eerste opnieuw inzetten

-Retouren worden foutloos ingeboekt het laatste kwartaal

- Voorraad zenders fysiek centraal georganiseerd

- Reparatieprijzen Innocom

- Veel flexibiliteit binnen team

- Samen zicht op verbeterpunten

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

Veel fijne nieuwe collega's erbij in 2021

Allard

Krista

Wendy

Iris

Ashwan

Suzanne

Pleuni

Matti

Chelsea

Jenny

Romi

Mariska

Jolien

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

We halen weer alle kwaliteitskeurmerken

ISO 9001 biedt ons een instrument bij het ontwikkelen, invoeren en verbeteren van de doeltreffendheid van ons kwaliteitsmanagementsysteem. Deze norm geeft de eisen weer om processen te borgen en te verbeteren die belangrijk zijn voor het verhogen van klanttevredenheid.

De ISO 27001 is een internationale norm voor informatiebeveiliging in de zorg.

De norm NEN 7510 is de norm voor Informatiebeveiliging voor de zorgsector in Nederland.

Met dit kwaliteitskeurmerk maken alle betrokkenen in de keten van persoonsgebonden alarmeringsdiensten, waaronder leveranciers, installateurs, zorgcentrales, alarmopvolgers en aanbieders, gebruik van een leidend procesmodel. Hierdoor worden processen geoptimaliseerd en kwaliteit gewaarborgd, wat resulteert in de hoogst mogelijke betrouwbaarheid voor de eindgebruiker.

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

1.	Groei CSI van 24.600 naar 28.300 aansluitingen	Div: Met het voeren van een reclamecampagne een positie claimen in Nederland. Aantrekkelijk worden voor eindgebruikers en voor zorgorganisaties. Minimaal 3 thuiszorgorganisaties als klant binnenhalen. Alternatieven bieden voor professionele alarmopvolging. Instroomleeftijd omlaag brengen.	**Deels** 85% v/d groei Meer dan 3 TZ Startleeftijd is 7,5 gestegen
2	Procesverbeteringen CCC en TD	Automatisch inlezen van EC aan- en afsluit opdrachten. Oude dossiers digitaal. >10% reductie tel. Van CCC naar 140. Verzendproces verbeteren Beslisboom t.b.v. Refurbishen	EC inlezen OK Achterstand digitaal dos. Verzenden OK
3	Daling omzet Innocom ombuigen	>15% meer OH contracten. Zorgmarkt bewerken voor NEN en persoonsbeveiliging en draadloos zusteroproep. Kennisdeling bij TD	Niet gelukt, Is verder gedaald
4	Kwaliteit buitendienst omhoog	Verzamelen best practise van individuele monteurs en omzetten in standaard werkwijze. Monteurs roulerend trainen in Leende. Grotere zelfstandigheid monteurs Alleen monteurs inzetten met aangetoonde bekwaamheid.	Gelukt, kwaliteit is beter, veel minder herhaalde storingen
5	Productiviteit buitendienst hoger	Grotere kennis, betere organisatie van werkzaamheden. Terugbrengen van stilstand en verbeteren v.d. planning	Deels gelukt
6	Veilig mailen	Secumailer inrichten	Ja
7	Topdesk implementeren	Topdesk inzetten voor ICT en device beheer en voor melding incidenten/klachten	Ja

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

Telefoon training CCC

Geen verkoop praatjes uit je hoofd leren of tal van handigheidjes

Niet iemand met een vlotte babbel iets laten kopen wat hij niet nodig heeft

We leren contact te maken met de beller, hem of haar vragen te stellen, te ontdekken wat men echt wil.

We leren wat over het gedrag van mensen, eigenlijk ook over onszelf

We leren ook de beller te helpen kiezen, door de juiste veiligheid aan te bieden.

Het helpt de beller en het helpt ons.

We gaan hier zeker mee verder in 2022

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

Inzoomen op wat cijfers

Omzet- en margeontwikkeling (opsturen, particulieren)	Opsturen:
Plaatsing door een monteur	PostNL
	GSM toestel
Planning	
Monteur	
Auto Brandstof Verzekering	
Maximaal aantal plaatsingen per dag	Geen maximum per dag

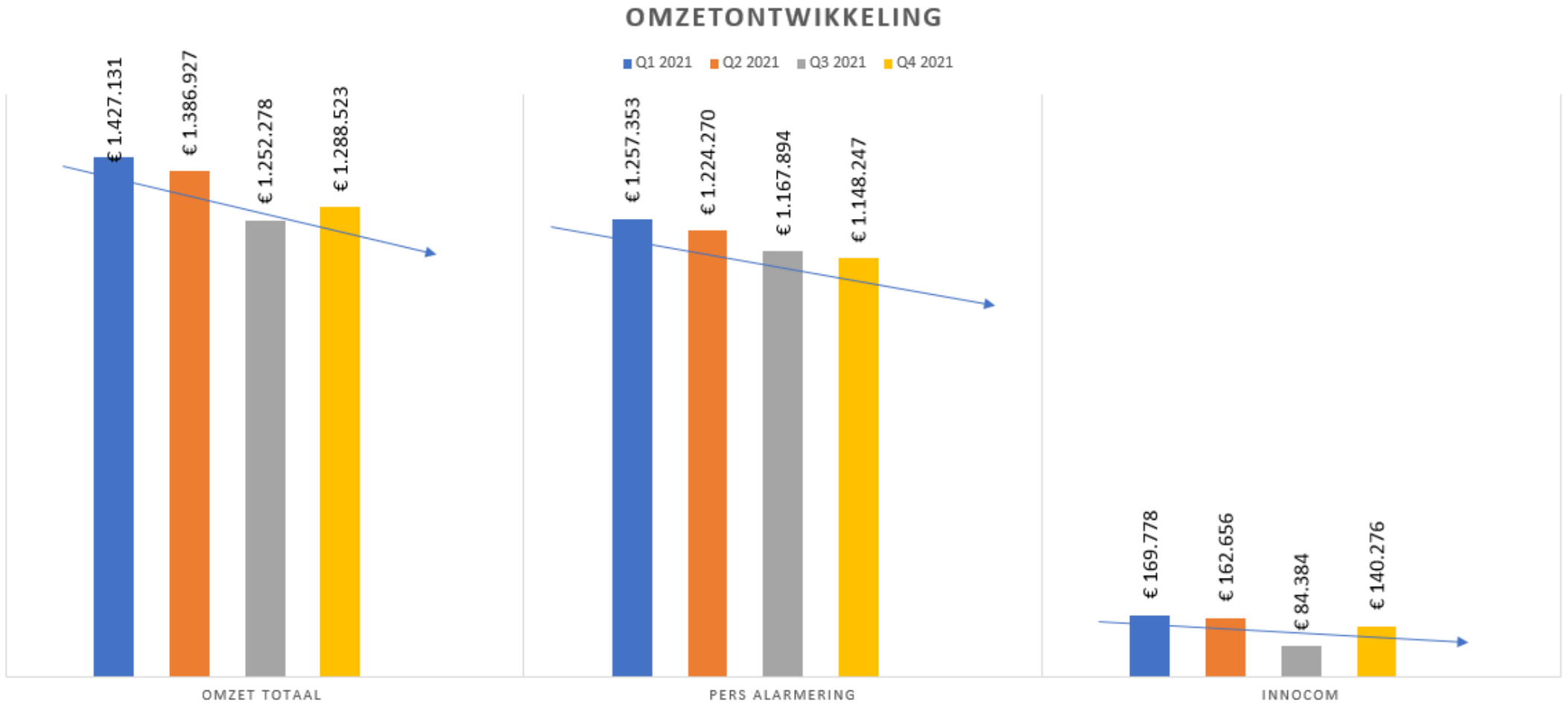
DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

Leveranciers		Betaald in 2020	Betaald in 2021
TeleAlarm Europe GmbH		€ 467.135,35	€ 244.236,93
Solem		€ 111.857,80	€ 231.214,08
Eurocross assistance		€ 206.801,78	€ 223.239,89
International Pager Services B.V.		€ 143.104,90	€ 149.829,47
ZCN Zorgcentrale Noord U.A.		€ 156.836,45	€ 188.869,90
De Zorgcentrale		€ 70.064,92	€ 65.840,92
De Beer Innovaties		€ 85.168,95	€ 104.233,98
Postnl		€ 69.989,87	€ 88.446,92

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

cijfers

Meer aansluitingen maar grote klanten betalen minder per aansluiting
en aantal particulieren groeit niet

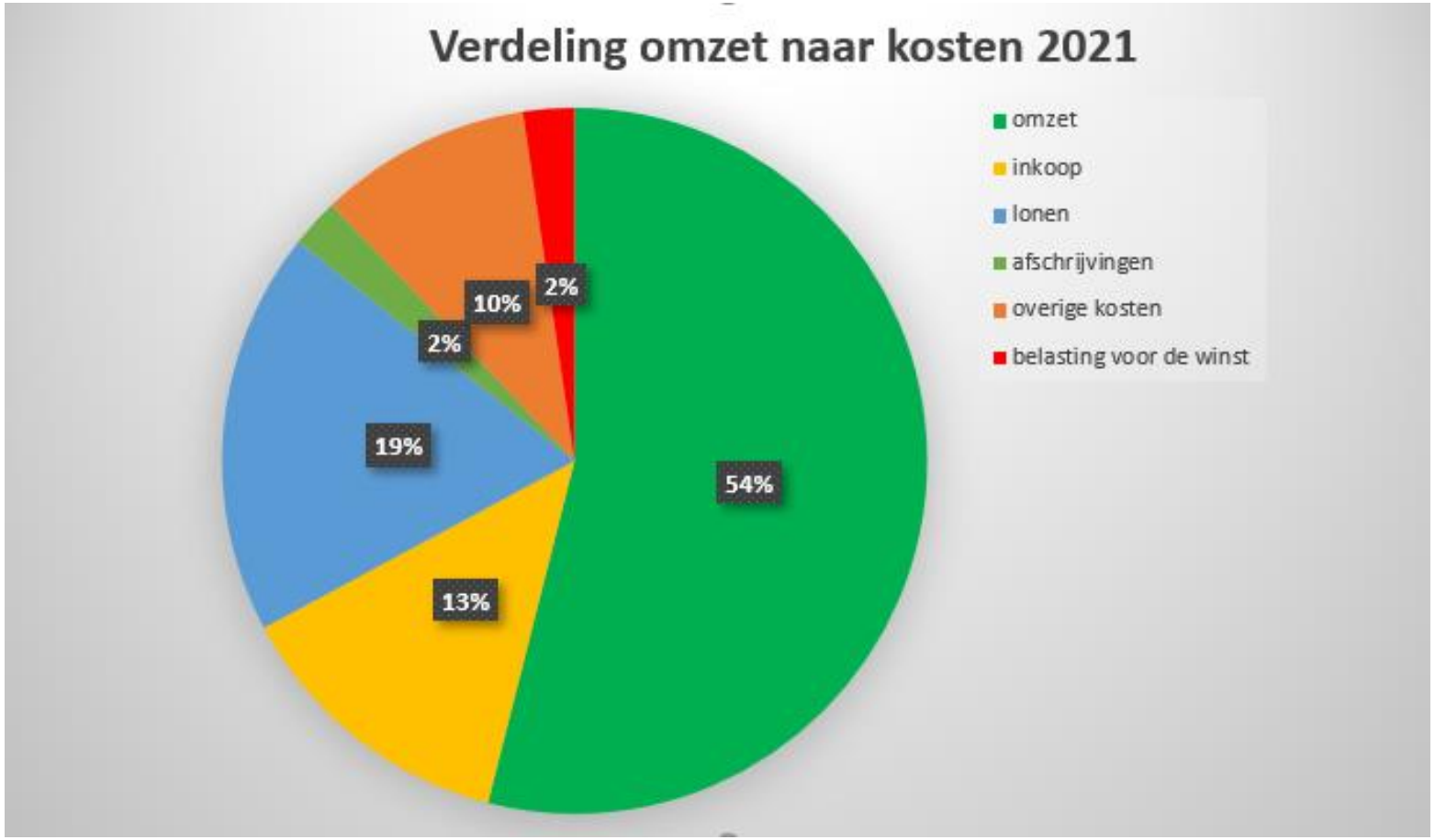


DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

cijfers

Lonen stijgen wel en ook inkoop wordt steeds duurder

omzet	€	5.354.859
inkoop	€	1.310.365
lonen	€	1.838.076
afschrijvingen	€	222.078
overige kosten	€	966.416
VPB	€	233.124



DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

HRM

- Salarissysteem, bij goede beoordeling 0,75% verhoging
- Functioneringscyclus
- BCS is met horten en stoten in gebruik genomen en vergt nog aanpassingen in de tijd
- Moeilijk om personeel te vinden
- OR in oprichting
- Careium
  - Values
  - Elkaar leren kennen
  - Leadership-days
  - All employee meetings

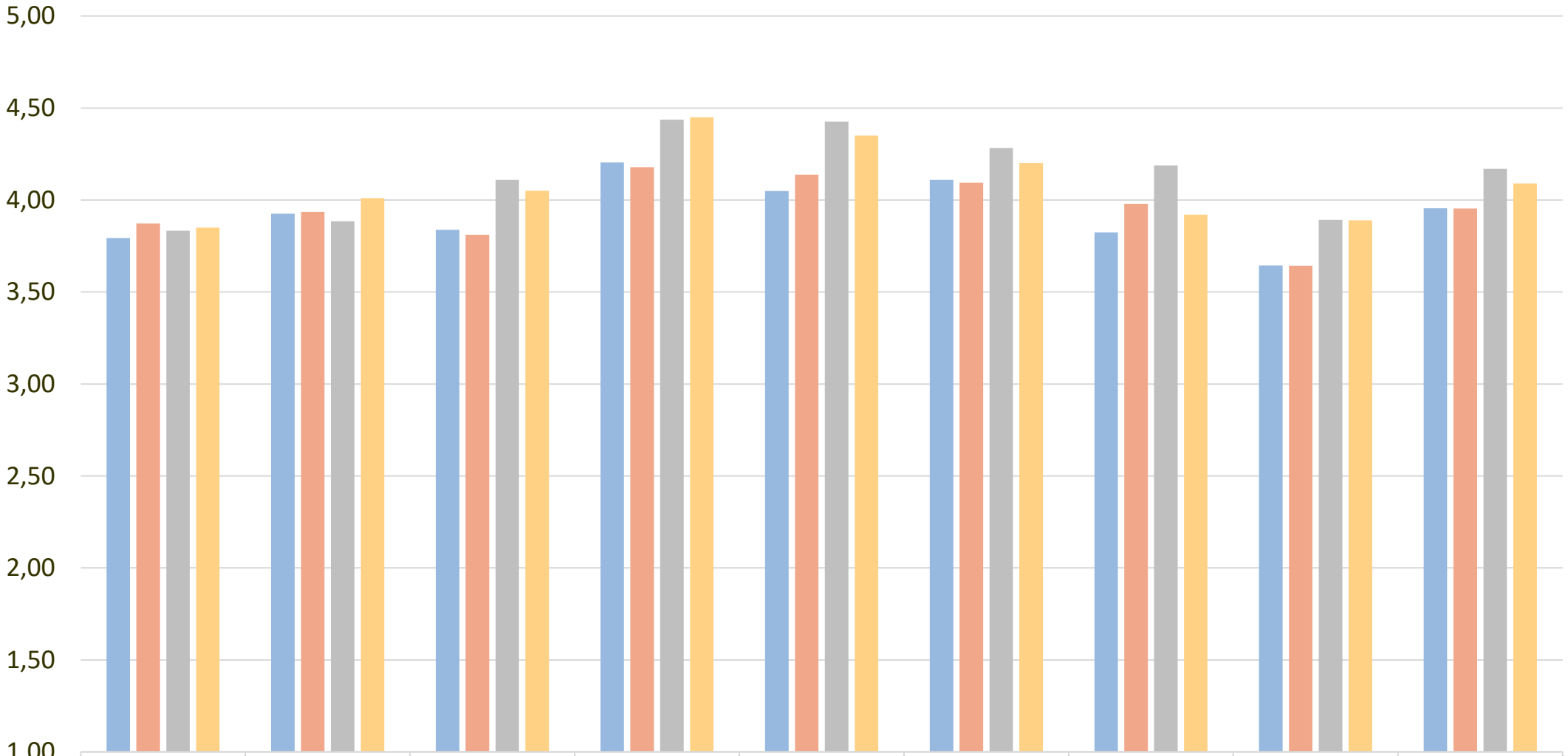
DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

Personenalarmering,
waar kwamen de klanten in 2021 vandaan?

	2020	2021
Eurocross	2.879	4.142
Zelf	4.165	2.244
Overig (Omring, Vivent Wilgaerden etc)	1.423	2.165
ZCN	-	1.188
Totaal	8.467	9.739
Retour in 2020	-5.888	-6.652
Groei	2.579	3.087

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

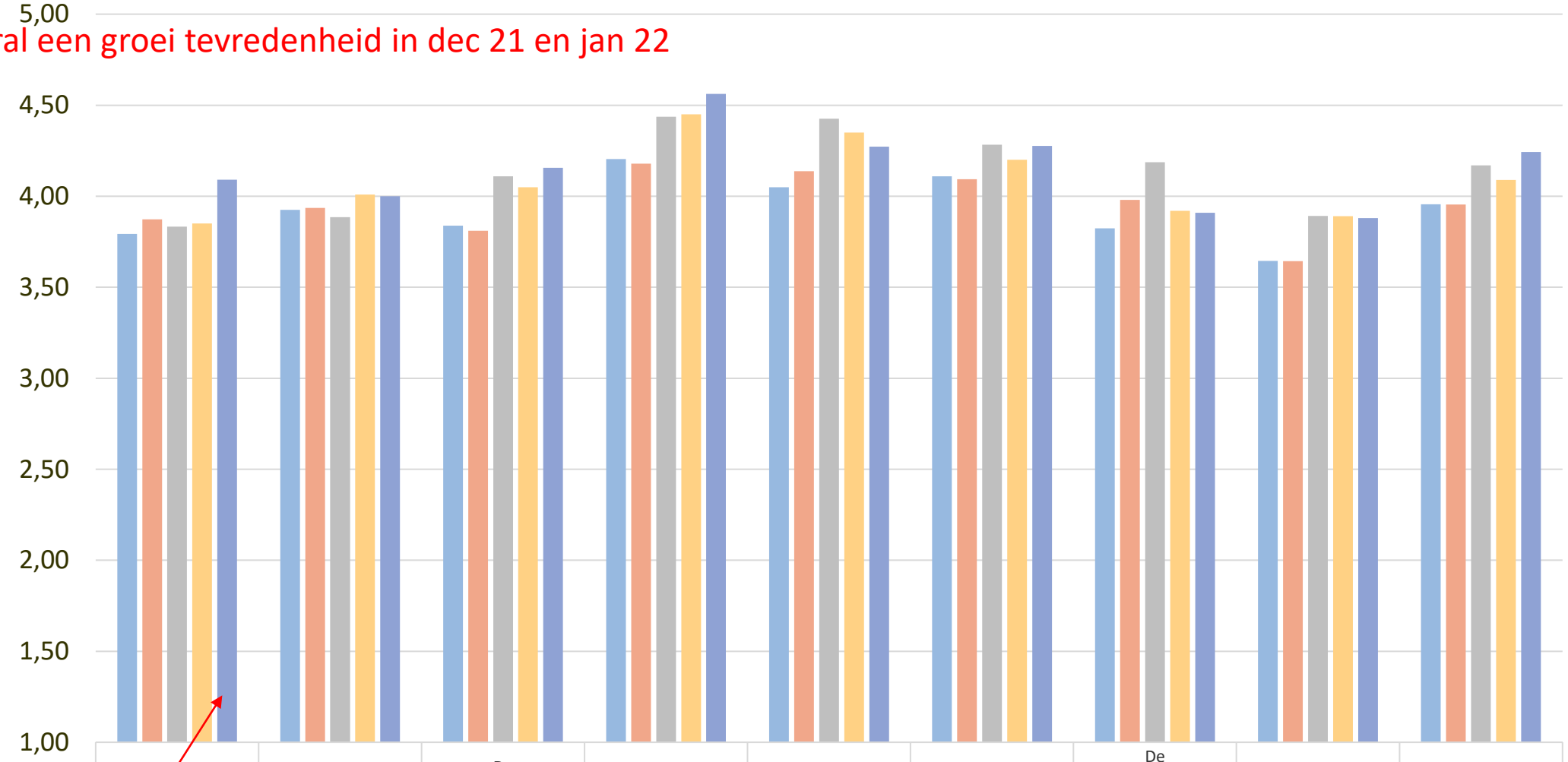
Klanttevredenheid SA abonnee korter dan 8 maanden



	Snelheid waarmee de aanvraag en het plaatsen is verwerkt	De bereikbaarheid van CSI Service	De informatievoorziening van CSI over personenalarmering	De vriendelijkheid van de medewerker(s)	Het verloop van de installatie van het alarm	De werking van het personen alarmering systeem	De Storingsafhandeling (als u wel eens een storing aan het alarm hebt gehad)	De prijs/kwaliteit verhouding van het alarm	Uw totaal indruk
2018	3,79	3,93	3,84	4,20	4,05	4,11	3,82	3,64	3,96
2019	3,87	3,94	3,81	4,18	4,14	4,09	3,98	3,64	3,95
2020	3,83	3,88	4,11	4,44	4,43	4,28	4,19	3,89	4,17
2021	3,85	4,01	4,05	4,45	4,35	4,2	3,92	3,89	4,09

Klanttevredenheid SA abonnee korter dan 8 maanden

Bijna overal een groei tevredenheid in dec 21 en jan 22



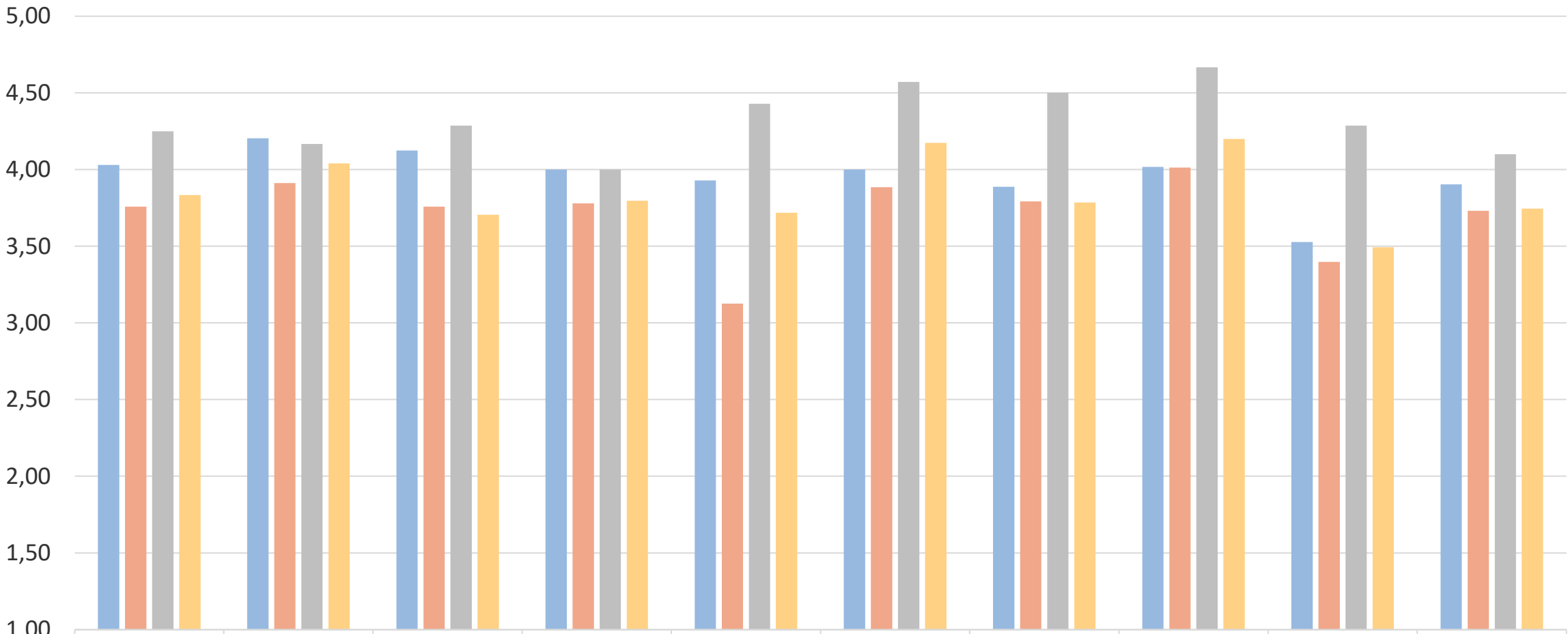
	Snelheid waarmee de aanvraag en het plaatsen is verwerkt	De bereikbaarheid van CSI Service	De informatievoorziening van CSI over personenalarmering	De vriendelijkheid van de medewerker(s)	Het verloop van de installatie van het alarm	De werking van het personen alarmering systeem	De Storingsafhandeling (als u wel eens een storing aan het alarm hebt gehad)	De prijs/kwaliteit verhouding van het alarm	Uw totaal indruk
2018	3,79	3,93	3,84	4,20	4,05	4,11	3,82	3,64	3,96
2019	3,87	3,94	3,81	4,18	4,14	4,09	3,98	3,64	3,95
2020	3,83	3,88	4,11	4,44	4,43	4,28	4,19	3,89	4,17
2021	3,85	4,01	4,05	4,45	4,35	4,2	3,92	3,89	4,09
dec21+jan22	4,09	4,00	4,16	4,56	4,27	4,28	3,91	3,88	4,24

Wat opmerkingen van klanten:

- Het was heel lastig om te achterhalen dat ik CSI nodig had om dit alarm te regelen. daar kunnen jullie niets aan doen, maar het zou handig zijn als de verzekeraar (Univ'e in dit geval) zou weten dat jullie dit kunnen regelen. ook de huisarts wist dit niet. Pas bij heel secuur doorlezen van verzekeringsvoorwaarden kwam ik jullie naam tegen. 2 mensen van Unive hadden geen idee.
- Na diverse keren contact over het tijdstip wanneer de monteur zou komen (nl half 9 !) Is de communicatie met kantoor en monteur niet goed verlopen. Monteur kwam 9.05! Met gevolg mijn moeder die op hete kolen zat want die moest om 9.30 naar een afspraak, en ik zat daar ook vanaf 8.15 te wachten! Erg vervelend. Overigens wel een aardige monteur, met een duidelijke uitleg☝
- Wij zijn u enorm dankbaar voor de mogelijkheid voor de zekerheid in ons leven dat bij een ongeluk iemand is die ons helpt nogmaals onze dank
- Algemeen heel tevreden over de organisatie, levering en plaatsing, ondanks de afwachtende houding na ontvangst offerte.

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

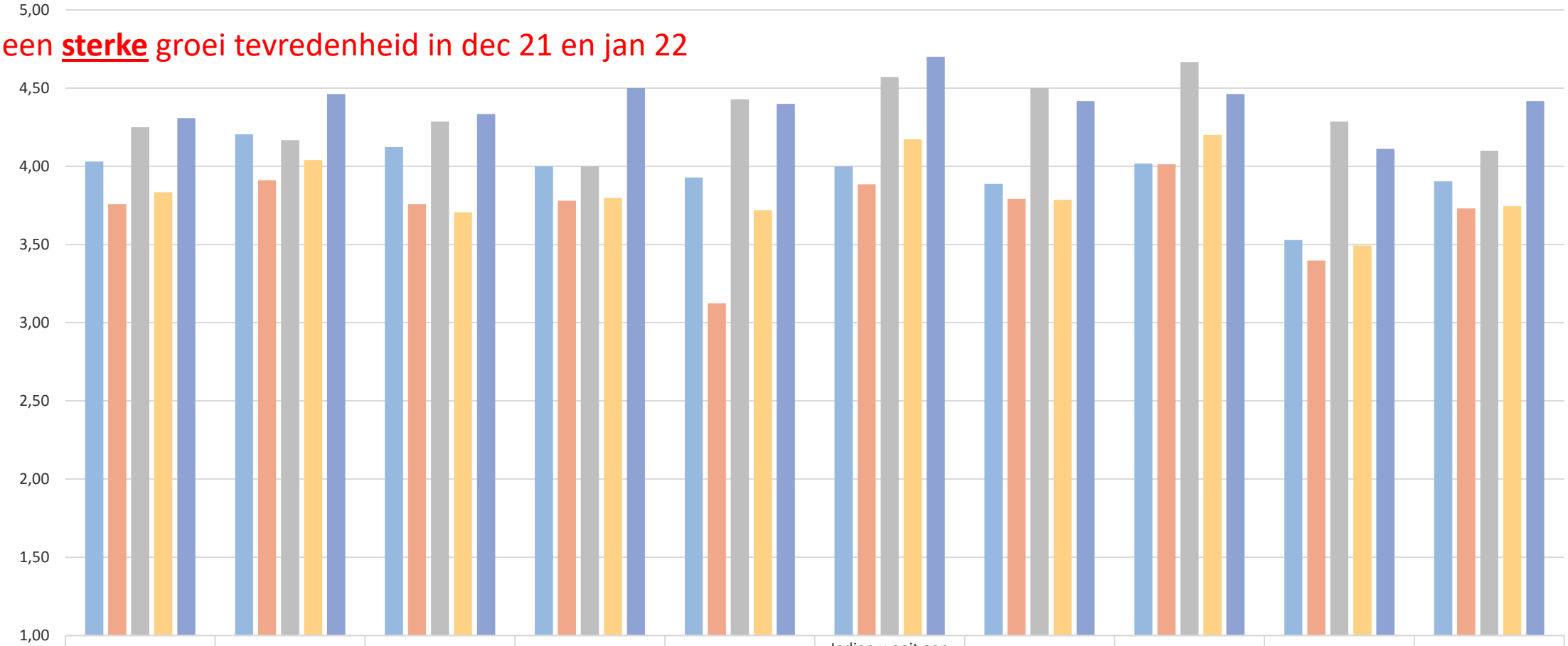
Klanttevredenheid SA abonnee langer dan 8 maanden



	Hoe tevreden bent u over uw personenalarm	Stelt het in huis hebben van het personenalarmsysteem u extra gerust	Indien u het apparaat wel eens heeft gebruikt, hoe tevreden bent u over de werking van het personenalarm	Indien u het apparaat wel eens heeft gebruikt, hoe tevreden bent u over de meldcentrale (en/of hulpverlening)	Indien u ooit een storing heeft gehad, hoe tevreden bent u over de afhandeling van de storing	Indien u ooit een storing heeft gehad, hoe tevreden bent u over de vriendelijkheid van de monteur, bij het verhelpen van de storing	Indien u ooit contact heeft gehad, hoe tevreden bent u over de (bereikbaarheid van de) helpdesk	Indien u ooit contact heeft gehad, hoe tevreden bent u over de vriendelijkheid van de medewerkers van de helpdesk	Wat vindt u van de prijs/kwaliteitverhouding van het alarm	Wat is uw totaal indruk
2018	4,03	4,20	4,12	4,00	3,93	4,00	3,89	4,02	3,53	3,90
2019	3,76	3,91	3,76	3,78	3,13	3,88	3,79	4,01	3,40	3,73
2020	4,25	4,17	4,29	4,00	4,43	4,57	4,50	4,67	4,29	4,10
2021	3,83	4,04	3,71	3,80	3,72	4,17	3,79	4,20	3,49	3,74

Klanttevredenheid SA abonnee langer dan 8 maanden

Overal een **sterke** groei tevredenheid in dec 21 en jan 22



	Hoe tevreden bent u over uw personenalarm	Stelt het in huis hebben van het personenalarmsysteem u extra gerust	Indien u het apparaat wel eens heeft gebruikt, hoe tevreden bent u over de werking van het personenalarm	Indien u het apparaat wel eens heeft gebruikt, hoe tevreden bent u over de meldcentrale (en/of hulpverlening)	Indien u ooit een storing heeft gehad, hoe tevreden bent u over de afhandeling van de storing	Indien u ooit een storing heeft gehad, hoe tevreden bent u over de vriendelijkheid van de monteur, bij het verhelpen van de storing	Indien u ooit contact heeft gehad, hoe tevreden bent u over de (bereikbaarheid van de) helpdesk	Indien u ooit contact heeft gehad, hoe tevreden bent u over de vriendelijkheid van de medewerkers van de helpdesk	Wat vindt u van de prijs/kwaliteitverhouding van het alarm	Wat is uw totaal indruk
2018	4,03	4,20	4,12	4,00	3,93	4,00	3,89	4,02	3,53	3,90
2019	3,76	3,91	3,76	3,78	3,13	3,88	3,79	4,01	3,40	3,73
2020	4,25	4,17	4,29	4,00	4,43	4,57	4,50	4,67	4,29	4,10
2021	3,83	4,04	3,71	3,80	3,72	4,17	3,79	4,20	3,49	3,74
dec21+jan22	4,31	4,46	4,33	4,50	4,40	4,70	4,42	4,46	4,11	4,42

Wat opmerkingen van klanten

Interne communicatie? De monteur kwam met de verkeerde spullen voor het plaatsen van een nieuwe personenalarmeringbox op vrijdag 17.00 uur bij mijn moeder. Gevolg: weekend zonder alarm Zaterdagochtend ben ik zelf gaan bellen met csi dat dat niet kon. Uiteindelijk heeft de telefoniste het alert opgenomen en is alsnog een monteur zaterdag 17.00 uur een nieuwe juiste box komen installeren. Correct opgelost, jammer dat ik er zelf achteraan moest bellen. Had ik dat niet gedaan dan was dat niet gebeurd.

U bent telefonisch moeilijk bereikbaar. Helaas lange wachttijden. De verleende hulp vandaag was echter uitstekend!

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

2022

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

Het Innocom deel van ons bedrijf

- Grote paging-systems worden zeldzamer, men kiest ander oplossingen
- Wij hebben niet tijdig kunnen aanhaken met die veranderingen
- Onze huidige bezetting wordt te krap door het vertrek van Leon
- Compacte NEN installaties blijven we wel voeren
- Ook compacte systemen voor persoonsbeveiliging blijven we aanbieden
- We blijven onderhoud en reparaties doen.
- We houden voldoende werk over, o.a. met de Spencer

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

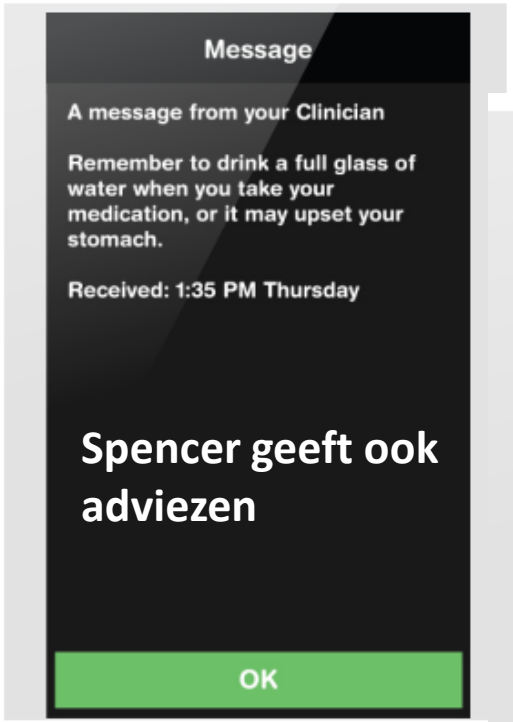
De Spencer komt weer terug!

De Spencer zorgt voor een optimale therapietrouw





Op de juiste tijd altijd de juiste pillen



Spencer geeft ook adviezen



En controleert je gezondheid

Je kunt beeldbellen met de Spencer



DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

De Spencer komt weer terug!

- Spencer gaat zonder Philips toch door in Europa
- Ze beginnen in Nederland en wij gaan het volgende voor ze doen:
  - updaten van ca 650 toestellen (ongeveer een manjaar aan werk)
  - opsturen en soms plaatsen van Spencers bij eindgebruikers
  - geretourneerde toestellen klaarmaken voor hergebruik
  - telefonische helpdesk voor eindgebruikers
- We zijn nog in gesprek over een commerciële samenwerking

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

Wij zijn ook Careium

Wat we allemaal gemeen hebben

We care

We luisteren en zijn benieuwd naar wat iemand echt nodig heeft. We willen het verschil maken en proberen zorgen weg te nemen.

Act Smart

We werken samen in het vinden van eenvoudige en effectieve oplossingen door onze kennis en ervaring te delen.

Be heroes

We willen het beste bereiken. We zijn trots op de kleine dingen waarin wij het verschil maken in het leven van anderen.

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

Waar wij samen met Careium voor staan

Onze visie

We hebben zorg voor al onze klanten,

waardoor ze zich aangenaam en veilig voelen

Uitstekende producten en diensten

Ambitieuze sales & marketing

We werken met bezieling

Top-service

Maatschappelijke betrokkenheid

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

2022 Groeien van 27.763 naar 32.000 aansluitingen

- In 2022 zullen ongeveer 7.500 klanten ons verlaten
- Om te groeien naar 31.950
  hebben we 7.500 + 4.237 = ca. 11.700 nieuwe klanten nodig.
- Dat zijn er 235 per week
- Daarvan willen we 90 opsturen
- We krijgen van partners en zorgverzekeraars klanten
- Zelf dan nog 45 particulieren per week

Hier zouden we graag met jullie naartoe werken,
maar we realiseren ons dat dat niet vanzelf gaat

	Aantal per week
Nieuwe aansluitingen	235
Opsturen	90
Particulieren	45

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

Doelen Buitendienst

Doelen	Strategie	Hoe meten we dit
Kwaliteit verbeteren	Minder herhaal bezoeken	elk volgend kwartaal -10%
Efficiency vergroten	Inzet monteurs bij meerwaarde	>50% bezoeken met meerwaarde
Inzetbaarheid vergroten	Werken aan persoonlijke groei	Via beoordelingscyclus

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

Doelen TD & Logistiek (CSI)

Doelen	Strategie	Hoe meten we dit
Optimale samenwerking met CCC	CCC kent steeds de service beschikbaarheid	Wekelijks vraag/aanbod vaststellen en monitoren
Optimale inzet geretourneerde apparatuur	Hergebruik krijgt voorrang op nieuw	Max. 400 gebruikte app. op voorraad in Leende
Minder fouten, kwaliteit omhoog	Eigenaarschap vergroten, elk foutgevoelig proces aanpakken	Elk kwartaal 10% minder fouten bij opgestuurde apparaten naar klanten

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

Doelen ICT

Doelen	Strategie	Hoe meten we dit
Uptime van bedrijfskritische systemen	99,9% van de tijd moeten de bedrijfskritische systemen up & running zijn	O.b.v. downtime van bedrijfskritische componenten.
First Time Right bij opleveringen naar productie	90% foutloos opleveren volgens specificaties (zonder work around)	Per project bijhouden in het MT overleg
Productie efficiency van alle medewerkers verhogen	Met verbeteringen 7,5% van de werkzaamheden besparen	Omzetgroei moet 10% hoger zijn dan groei uren van CCC, TD/Logistiek en BO.

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

Doelen Back Office

Doelen	Strategie	Hoe meten we dit
> 90% aan de agenda houden	binnen 24 uur feedback bij falen en zelfstandigheid bevorderen	wekelijkse monitoring
Max 1500 credit nota's	Bron van de credit's achterhalen, analyseren en aanpakken	Aantallen bijhouden in maandrapportage
>97% incasso (CSI)	Instroom "factuur klanten" zonder IBAN, nummer aanpakken. Bestaande klanten zonder IBAN nabellen	% Maandelijks uitrekenen en in maandrapportage weergeven

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

Doelen CCC

Doelen	Strategie	Hoe meten we dit
▪ 15% groei = 235 nieuwe aansluitingen per week	▪ telefoontraining, mensen helpen besluit te nemen	▪ weekcijfers
▪ Rust creëren voor focus	▪ Processen efficiënter inrichten, dingen “slimmer” doen	▪ weekcijfers en mailbox
▪ Per week 90 opsturen, waarvan 54 GSM	▪ Website inzetten, actief opties aanbieden ook aan EC-klanten	▪ weekcijfers

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

C&P Clients en Projects Doelen 2022

- Her-certificering ISO-NEN-Ketenkeurmerk
- Alle klanten overzetten naar FaaS
- Aansluiten bij HRM Careium
- Samen met reclamebureau naamsbekendheid vergroten
- Nieuwe producten inzetten (Careium 450)
- Projecten beter laten verlopen
- Producten goed in zicht w.b. kwaliteit, voorraad, documentatie
- Trainen van CCC-medewerkers telefoongesprekken, met plezier!
- Nieuwe opdrachtgevers aan ons binden
- Ondersteunen van alle afdelingen bij verbeteren wiki
- Coördinatie klachten verbeteren

Dit team heeft de volgende taken:

- Projectmanagement
- Accountmanagement
- Productmanagement
- Privacy & Security
- Marketing
- Ondersteuning op allerlei gebied

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

Doelen Directie

Deze doelen zijn door alle leidinggevende aan de directie gegeven, naast de taken die uiteraard ze verder hebben

Doelen

- Opstellen organisatiemodel met afbakening verantwoordelijkheden
- SMART Werken volgens projectplanning
- Bekendheid CSI / Careium vergroten

Strategie

- Functiehuis icm differentiatie taken en bevoegdheden
- Heldere communicatie, meer planmatig, minder ad hoc
- Online vindbaarheid verbeteren

Hoe meten we dit

- Schriftelijk vastleggen op de Wiki
- 90% v.d. projecten zijn op tijd afgerond.
- 100% op 1e pagina

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

Doelen Innocom 2022 Maatschappelijke betrokkenheid

Bijdragen aan de maatschappij	Strategie	Hoe meten we dit
Tevreden medewerkers	HRM: aansluiting bij Careium, OR, Personeelshandboek, feestcommissie, medewerkers meer betrekken bij projecten	Medewerkers tevredenheids enquête
ISO 14001, milieukeurmerk	Keurmerk behalen waarmee we laten zien dat we milieu-risico's proberen te beperken	Ratio diesel/gereden KM, energieverbruik , afvalstroom
ESG policy leveranciers	Leveranciers aanschrijven en waar mogelijk vervangen voor alternatieven mét ESG	ESG policy Bijhouden in de ISO leveranciers beoordeling

Milieu, Maatschappij en Governance, dus oog hebben voor duurzaam en verantwoord ondernemerschap

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

En wat betekent dit allemaal voor jou



Algemeen

- Als onderdeel van Careium hebben we nog meer toekomstmogelijkheden, en is er dus nog meer baanzekerheid voor iedereen

- Careium investeert in Innocom, en wij dragen bij aan het financieel resultaat van Careium waarmee verdere innovaties die belangrijk zijn voor de toekomst gerealiseerd kunnen worden.

- We krijgen ondersteuning bijv. met HRM

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

En wat betekent dit allemaal voor jou



CCC
Nieuwe collega's, aanpassing werkprocessen (minder werk aan bijv. opzeggingen of bestellingen)

TD
Afbouw van Innocom betekent meer tijd en ruimte voor CSI-werkzaamheden

Magazijn
Processen vereenvoudigen en prettiger maken

BO
Rapporteren aan beursgenoteerde "moeder" = strengere deadlines

Monteurs
Meer toegang tot de woning, meer betrokkenheid bij nieuwe producten/diensten

C&P
Elkaar helpen met de doelen behalen

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

Nieuwe producten 2022



Careium 450

- Mobiel alarm device met GPS, WIFI en BLT (beacon)
- Als hanger te dragen of in een draagtasje
- Volledig IP67 waterdicht en douchebestendig
- Goede spraakkwaliteit
- Batterijduur tot 5 dagen bij actief buiten en tot 11 dagen bij veel thuis
  Gewicht 45 gram

Dit wordt binnenkort de opvolger van Mopas



Het oplaadstation van het apparaat werkt als BLT thuisbaken, er is dan geen GPS positie nodig. Binnen bereik van dit baken gaat de batterij daardoor langer mee.

DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

Meet Eliza S & Eliza



- Dit wordt het nieuwe GSM toestel.
- Introductie in **maart 2022**
- 4G/3G/2G, Zigbee, BLT, Geen LAN
- Eigen Careium ontwikkeling

- Eliza (zonder S) voor projecten
- 4G- en IP-netwerken om het hoogste niveau van betrouwbaarheid, veiligheid en flexibiliteit te garanderen.
- 4G/3G/2G, Ethernet, Zigbee, BLT,
- optie voor WIFI
- Tot 50 te koppelen accessoires



DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK

Tot slot

We hebben voor 2022 flinke uitdagingen.

Laten we elkaar helpen, we doen het

uiteindelijk samen



DIT DOCUMENT IS UITSLUITEND BEDOELD VOOR INTERN GEBRUIK