

Tweede aanbestedingstermijn en een succesvol partnership



Momenteel loopt de tweede aanbestedingstermijn die Bechtle heeft gewonnen bij MBO Utrecht. Al enkele jaren leveren we werkplekken en randapparatuur, op basis van verschillende persona's. Tijdens de coronapandemie kwamen daar ook de accessoires voor thuiswerken en -lesgeven bij. In dit interview vertellen we samen met Faidra Eleftheriadis, coördinator ICT Services bij MBO Utrecht, over het partnership.

De case in het kort

- Aanbesteding werkplekken, op basis van persona's
- Leveren van audiovisuele middelen (AV)
- Leveren van randapparatuur tijdens de pandemie, zoals headsets en webcams
- Al jaren een sterk partnership

Vier jaar geleden won Bechtle bij MBO Utrecht een aanbesteding voor het leveren van IT-werkplekken. De samenwerking verliep tijdens die eerste aanbestedingsperiode erg goed. Toen de deze op zijn eind kwam hebben we de nieuwe aanbesteding gewonnen, ook weer voor een termijn van vier jaar. Tijdens de eerste vier jaar hebben we naast werkplekken ook veel audiovisuele middelen (AV) geleverd, onder andere voor de (her)inrichting van klaslokalen.

Paul Mohr is vanuit Bechtle de vaste accountmanager voor MBO Utrecht. Hij vertelt: "MBO Utrecht is een paar jaar geleden verhuisd naar nieuwe panden. Die hebben wij helemaal ingericht op het gebied van AV. Qua werkplekken hebben we veel diversiteit geleverd op basis van persona's. Voor administratief medewerkers heb je andere spullen nodig dan voor IT-beheerders, leraren en leerlingen. Door te segmenteren op persona's leveren we maatwerk voor medewerkers en standaardiseren we op bedrijfsniveau."

Oplossingsgericht werken

Paul heeft een goede band met Faidra Eleftheriadis, coördinator ICT Services bij MBO Utrecht. Samen vertellen ze over de relatie, die ze beiden als heel positief ervaren. Faidra: "Ik werk sinds 2017 bij MBO Utrecht, en sinds 1 maart 2020 in deze rol. Ik had nog geen IT-ervaring voordat ik aan deze functie begon. Vlak daarna kwam de eerste lockdown er: geen ideaal moment om te beginnen, het was wel een uitdaging!"

Gelukkig wist Faidra de weg naar Bechtle snel te vinden. Ze houdt zich in haar functie vooral bezig met het onderhouden van contact met leveranciers en indien nodig met het verbeteren van de relatie. "Paul is binnen Bechtle mijn single point of contact. Ik merk dat ik altijd bij hem terecht kan met vragen. Hij neemt de tijd om zaken uit te leggen en toelichting te geven over hoe bepaalde processen bij Bechtle in z'n werk gaan. Als ik Paul bel, weet ik dat hij meteen opneemt of niet veel later terugbelt. Hetzelfde geldt voor mailcommunicatie, we worden altijd up-to-date gehouden. Als er zich een probleem voordoet gaat Paul snel en oplossingsgericht te werk." Paul bevestigt: "Als er zaken zijn die niet goed gaan – wat altijd wel een keertje kan gebeuren – dan weet ik het vaak meteen en kan ik daardoor snel schakelen. Dat is iets waar Bechtle voor staat, dat contact en die verbondenheid."

"Als er zaken zijn die niet goed gaan – wat altijd wel een keertje kan gebeuren – dan weet ik het vaak meteen en kan ik daardoor snel schakelen. Dat is iets waar Bechtle voor staat, dat contact en die verbondenheid."



Van reactief naar proactief

Voor MBO Utrecht zijn we meer dan alleen een leverancier. Faidra: "Paul denkt mee. Is een bepaald product er bijvoorbeeld niet meer, dan zoekt hij een goed alternatief. Een aantal jaren geleden was de relatie meer reactief. Terwijl wij nu een behoefte hebben en Bechtle deze zo goed mogelijk invult. Daarbij kunnen we kiezen uit een aantal mogelijkheden en krijgen we advies."

Maar wanneer er wel gewoon snel producten geleverd moeten worden, gebeurt dit natuurlijk ook. Een goed voorbeeld was toen er webcams, headsets en speaker aangeschaft moesten worden om het thuiswerken en -lesgeven bij MBO Utrecht in goede banen te leiden tijdens de pandemie. Faidra: "Alles moest 180 graden om. Op het gebied van software waren we al een beetje voorbereid, we waren gelukkig al bezig met de implementatie van Microsoft Teams. Maar qua hardware moesten we een voorraad webcams en benodigdheden hebben."

Voor het onderwijs was het thuis komen te zitten een enorme omschakeling. Faidra: "Wij als dienst wilden zoveel mogelijk ondersteuning bieden, op basis van ICT-middelen zoals het leveren van monitoren, speakers, webcams en dergelijke." De dienst ICT moest van fysieke ondersteuning over naar digitale ondersteuning, en daarop hebben ze naar omstandigheden zo goed mogelijk gehandeld.

"Vanuit Bechtle zijn we goed en snel geholpen. We hebben als ICT-dienst onze medewerkers goed ondersteund: we zijn altijd bereikbaar geweest en docenten hadden de mogelijkheid om extra randapparatuur aan te vragen om de lessen thuis te geven. Het online lesgeven liep snel lekker."

MBO Utrecht is een kleinschalige, interconfessionele onderwijsinstelling die doelmatig onderwijs aanbiedt met focus op de hoogste niveaus van het mbo. MBO Utrecht biedt met ca. 500 medewerkers ruim 50 opleidingen aan aan ongeveer 5.000 studenten, in uiteenlopende de domeinen van het mbo-onderwijs.

Toekomstplannen

Voor nu is MBO Utrecht qua werkplekken en randapparatuur – zowel op locatie als thuis – dus goed voorzien. "Concrete plannen voor nieuwe projecten zijn er nog niet. Wel staat er eind dit jaar een interne verhuizing op de planning, waarvoor naar waarschijnlijkheid Paul mijn contactpersoon zal zijn", vertelt Faidra. Ook is MBO Utrecht in gesprek met het Business Solutions team van Bechtle.

Dit vrij nieuwe team focust zich meer op lange termijn partnerships met klanten. We denken zo mee op lange termijn en vullen niet alleen bestaande behoeftes in. Paul: "Wellicht zijn er in de toekomst nog mooie projecten die we samen kunnen oppakken. Voor nu blijven we onze dagelijkse werkzaamheden samen oppakken en houden Faidra en ik wekelijks contact. Hopelijk kunnen we elkaar snel weer eens face-to-face ontmoeten!"

CONTACT

Bechtle direct B.V.

Meerenakkerplein 27
5652 BJ EINDHOVEN
Telefoon 040 250 9000
www.bechtlenl
sales.direct-nl@bechtlenl