



Case studie: Cambridge Innovation Center

Iedereen moet zorgeloos kunnen werken zonder te worden gehinderd door storingen aan apparatuur.

Bijna vijf jaar nadat Cambridge Innovation Center (CIC) de deuren opende in Rotterdam, huisvest de startup hotspot zo'n 240 bedrijven die intensief gebruikmaken van de diensten die CIC biedt. De multifunctionele printoplossingen van Sharp die in het gebouw zijn geplaatst, moeten dan ook voldoen aan hoge eisen ten aanzien van betrouwbaarheid en duurzaamheid.

www.sharp.nl | www.sharp.be | [#SharpBeOriginal](https://twitter.com/SharpBeOriginal)

SHARP
Be Original.



Over het Cambridge Innovation Center

Zorgen dat startups kunnen floreren in een flexibele, innovatieve werkomgeving. Dat is waar CIC sinds de oprichting in 1999 aan het Massachusetts Institute of Technology (MIT) in Cambridge (nabij Boston), voor staat. Startende ondernemers focussen zich hier op de groei van hun bedrijf, de faciliteiten worden voor ze verzorgd. Na succesvolle vestigingen te hebben geopend in Miami, Philadelphia en St. Louis, besloot het management van CIC de sprong te wagen naar Europa. De keuze viel op Rotterdam, onder meer vanwege het sterke ondernemersklimaat, en in 2015 opende de eerste overzeese vestiging van CIC de deuren in het Groot Handelsgebouw.

Gezonde mix

CIC faciliteert startende ondernemers niet alleen met huisvesting, maar ook met alles eromheen. Wendy Krohn, als community principal verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken: “Ons grote voordeel is flexibiliteit. We verhuren uitsluitend per maand; het is ook niet mogelijk om voor langer te tekenen. Belangrijk is daarnaast ons netwerk en onze inhoudelijke programmering. Zo hebben we elke donderdag de ‘Thursday gathering’: bijeenkomsten die worden georganiseerd door onze not-for-profit zusterorganisatie Venture Cafe, rond actuele thema’s, met een drankje, presentaties en workshops.” De bewoners zijn veelal techbedrijven, maar niet alleen. Ook creatieve ondernemers vinden er onderdak. “We staan open voor iedereen met een goed idee”, vertelt Krohn. “We zorgen voor een gezonde mix. Je vindt hier ook niet alleen startups, maar ook investeerders en multinationals die hun oren te luisteren leggen: heeft iemand zo’n goed idee dat we daar op moeten duiken?”

“Bij Sharp waren de mensen vanaf dag één zeer welwillend om met ons mee te denken. Zij begrijpen ook precies wat wij hier doen en konden daardoor goed adviseren welke machines het beste bij onze behoeften passen. Bij Sharp stellen ze het belang van de klant voorop. Dat vind ik waardevol en bijzonder.”

Wendy Krohn, Senior Operations Lead bij CIC Rotterdam

Meedenken

Toen CIC in 2015 neerstreek in Rotterdam, moest alles van de grond af worden opgebouwd, inclusief de print- en kopieerfaciliteiten voor de gebruikers. Krohn had eerlijk gezegd geen idee waar te beginnen en besloot informatie in te winnen bij haar collega’s in de VS. Hierop kreeg ik een lijst gestuurd met machines waar zij goede ervaringen mee hebben.

Een telefoontje bracht haar vervolgens in contact met Maurice Brons, sr Accountmanager Office Solutions bij Sharp Electronics Benelux. “In overleg met CIC hebben we een advies en plan van aanpak gemaakt van wat wij voor ogen hadden. Omdat alles nog in opbouw was, moest er vanaf de tekentafel worden gewerkt. In eerste instantie is er een organisatie gestart in een beta-test. Tijdens deze periode hebben we alles uit handen genomen en een ‘proof of concept’ neergezet die erg succesvol was. Van daaruit is het gaan groeien, van twee machines naar zes en inmiddels maken dagelijks zo’n vijfhonderd mensen gebruik van onze oplossingen.”

Krohn is bijzonder tevreden over de samenwerking met Sharp en de manier waarop CIC op een professionele wijze werd ontzorgd. “Bij Sharp waren de mensen vanaf dag één zeer welwillend om met ons mee te denken. Zij begrijpen ook precies wat wij hier doen en konden daardoor goed adviseren welke machines het beste bij onze behoeften passen. Bij Sharp stellen ze het belang van de klant voorop. Dat vind ik waardevol en bijzonder.”





Duurzaamheid

Een voorbeeld van dit meedenken, is de implementatie van twee van de zes multifunctionele MX-6070N machines met Follow Me-printing. In gesprekken had CIC aangegeven veel waarde te hechten aan duurzaamheid. Sharp stelde hierop voor om Follow Me-printing in te zetten. Hierbij kunnen gebruikers een afdruktask starten zonder een printer te selecteren en wordt de opdracht pas werkelijk afgedrukt als de gebruiker bij een willekeurige printer waarop de Follow Me software is geïnstalleerd de opdracht start.

Een probleem in kantooromgevingen is dat mensen afdrukken maken en die vergeten op te halen. Met Follow Me-printing is dit niet mogelijk. “Wij vonden het gewoon zonde dat zoveel prints wel werden afgedrukt en uiteindelijk niet werden opgehaald. Dankzij Follow Me hebben we daarop een serieuze besparing gerealiseerd. Door eerst twee van de zes printers van deze software te voorzien, zijn we op maandbasis van 80 duizend naar 43 duizend prints gegaan. Dat levert twaalfhonderd euro besparing op, nog afgezien van de positieve bijdrage aan het milieu doordat we veel minder papier gebruiken. We gaan dit daarom ook op de andere machines toepassen.”

“Door eerst twee van de zes printers van deze software te voorzien, zijn we op maandbasis van 80 duizend naar 43 duizend prints gegaan. Dat levert twaalfhonderd euro besparing op, nog afgezien van de positieve bijdrage aan het milieu doordat we veel minder papier gebruiken. We gaan dit daarom ook op de andere machines toepassen.”

Wendy Krohn, Senior Operations Lead bij CIC Rotterdam

Betrouwbaarheid

Behalve aan duurzaamheid stelt Krohn hoge eisen aan betrouwbaarheid. “Wij proberen ondernemers optimaal te ondersteunen. Dat houdt in dat iedereen zorgeloos moet kunnen werken zonder te worden gehinderd door storingen aan apparatuur. Een printer of scanner die uitvalt is om die reden vervelend. Natuurlijk is er altijd een oplossing voor handen omdat we meer machines hebben staan, maar we willen het mensen graag zo makkelijk mogelijk maken. Dus hoe minder ver ze hoeven te lopen en hoe minder lang ze hoeven te wachten, hoe beter.”

De downtime van de multifunctionele printers (MFP's) voldoen wat Krohn betreft ruimschoots aan de eisen. “Het blijven machines, er kan iets stuk gaan. In geval van een defect is de reparatiedienst van Sharp altijd snel ter plekke. Maar over het algemeen doen ze het prima, zeker als je bedenkt dat ze hier intensief worden gebruikt.” Daarbij komt dat het om een collectieve voorziening gaat, vult ze aan. “Als er eens een paper jam is, gaat de gebruiker niet altijd even voorzichtig te werk.”



Persoonlijke namen voor onze printers

Door het hele gebouw verspreid staan er inmiddels zes MFP's. In de Sharp-catalogus staan ze vermeld als MX-6070N. "Maar dat is niet hoe wij ze noemen", zegt Krohn. "Elke machine hebben we een persoonlijke naam gegeven. Ze zijn vernoemd naar rappers en zangers, zoals Biggie en Bowie, Aretha en Amy. Op die manier zijn ze gemakkelijk te vinden. Zeggen we: 'Je printje ligt op Biggie, en dan weten onze gebruikers precies waar ze heen moeten.'"

Was CIC Rotterdam lange tijd de enige overzeese vestiging, inmiddels zijn de voorbereidingen in gang gezet voor verdere expansie in Europa. Voor volgend jaar staan openingen op de agenda in Warschau en Tokyo, en er lopen gesprekken over vestigingen in andere wereldsteden. Of ze weer met Sharp gaan werken? Krohn sluit het zeker niet uit, al is het volgens haar aan het lokale management om keuzes hierin te maken. "Wat we wel doen is medewerkers uit Polen hierheen halen voor training. Onze goede ervaringen nemen ze mee naar huis".

Overzicht van de geleverde printers

6 x MX6070N, waarvan 2 met Follow Me.

"Elke machine hebben we een persoonlijke naam gegeven. Ze zijn vernoemd naar rappers en zangers, zoals Biggie en Bowie, Aretha en Amy. Op die manier zijn ze gemakkelijk te vinden. Zeggen we: 'Je printje ligt op Biggie, en dan weten onze gebruikers precies waar ze heen moeten.'"

Wendy Krohn, Senior Operations Lead bij CIC Rotterdam

