*Syntens*

Postbus 8128

4330 EC Middelburg

*Bezoekadres*

Park Veldzigt 19-21

4336 DR Middelburg

T 088 - 444 0 444

F 088 - 444 0 783

middelburg@syntens.nl

www.syntens.nl

**Memo**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| datumaanvanonderwerp | 20 oktober 2010Jan SchulenbergCase “Wat doen we niet, wat doen we wel, wie doet het en hoe doet ie ‘t?” | *contactpersoon**afdeling**telefoon**e-mail* | Jan Schulenberg088 - 444 0 595jan.schulenberg@syntens.nl |

De vertaling van onze missie, strategie en bedieningsmodel naar de dagelijkse praktijk is best lastig. Het redeneren vanuit voorbeelden kan helpen om eenieders individuele beeld aan te scherpen en gezamenlijk het beeld helder te krijgen. Vandaar hieronder enkele cases vanuit Syntens Direct, waarbij de antwoorden dus ook gevolgen hebben voor de adviseurs die zich slechts met ANS bezighouden.

**Missie:**

Het versterken van het innovatievermogen van MKB-ondernemingen, hen aan te zetten tot succesvol innoveren en daarmee zichtbaar een bijdrage leveren aan duurzame groei.

**Strategie:**

Syntens helpt MKB-ondernemers beter, eerder en sneller te innoveren; het effect bij de ondernemer en daarmee voor Ondernemend Nederland staat voor Syntens centraal. Het leggen van de goede verbindingen tussen ondernemers, kennis, kennisnetwerken en partners is daarbij een belangrijke inbreng.

**Bedieningsmodel:**

Bewustwording. Het bewust maken van het belang van Innovatie bij een groter aantal bedrijven door middel van samen met partners georganiseerde bijeenkomsten over innovatiegerelateerde thema’s.

Informatievoorziening en individuele vragen. Het steeds groter wordende volume aan innovatiegerelateerde vragen via e-mail, chat of telefoon door deskundige en ervaren adviseurs snel en adequaat beantwoorden.

Activering en clustering. Het gericht individueel of collectief adviseren van ondernemers die individueel of samen met anderen nieuwe business willen ontwikkelen.

**Cases:**

Alle onderstaande voorbeelden beginnen met een telefoontje of mailtje aan Syntens Direct:

1. Bouwbedrijf Hlipse (e-Syn. onbek.) wil graag meer weten over Social Media en hoe hij dat kan inzetten.
2. Mevrouw Jansen wil graag een Innovatievoucher aanvragen
3. Reclamebureau (e-Syn. onbek.), 2 partners, wil graag sparren over strategie
4. Meneer De Jonge heeft een geweldig idee, maar geen bedrijf en geen businessplan; “jullie helpen toch met het schrijven van ondernemingsplannen?”
5. Kunststofbedrijf Pieters (e-Syn. Acc.mn. ADN) heeft een nieuw procedé en wil dat graag octrooieren, hoe gaat dat in z’n werk.
6. Bouwbedrijf Glipse (e-Syn. Acc.mn. KRT) wil graag meer weten over Social Media en hoe hij dat kan inzetten.
7. Viskwekerij De Paling uit Vlagtwedde (e-Syn. onb.)vraagt zich af met wie zij zou kunnen samenwerken om het zalmvoer verder te ontwikkelen.
8. Collega XXX uit YYY zoekt voor zijn klant een aantal marketingadviesbureau’s in de regio Flevoland; of die voor hem uitgezocht kunnen worden.
9. Transportbedrijf De Groot (e-Syn. Acc.mn. JSK) wil graag subsidie, omdat ze zuinige vrachtwagens hebben aangeschaft.
10. Speedheat (e-Syn. onb.), dhr. Jansen mailt: “Wij willen zien of we een onderzoek en/of berekeningen kunnen motiveren naar het rendement van moderne elektrische vloer oppervlak verwarming, tov CV met radiatoren en water slangen in de zand cement laag.”
11. Bouwbedrijf Flipse (e-Syn. Acc.mn. JHO) wil graag meer weten over Social Media en hoe hij dat kan inzetten.
12. Collega VVV uit WWW vraagt of Syntens Direct voor een stagiaire kan zorgen die een vijftal sets van jaarcijfers kan vergelijken.
13. Engineeringbureau Hoch (e-Syn. onb.) vraagt zich af hoe CE-markeringen en certificering werkt.
14. Gemeente Driebergen las dat wij een cluster bedrijven begeleidden die streekproducten maken. Is er ook zo’n kring rond Utrecht, want we zoeken nog een paar bedrijven met streekproducten voor de kraampjes op onze jaarmarkt?
15. Bouwbedrijf Flipse (e-Syn. Acc.mn. JHO) wil graag meer weten over BIM en hoe hij dat kan inzetten.
16. Hapro International (e-Syn. Acc.mn. JHV) wil graag spreken met “uhm, Henk Jan de Burg, las ik toch”
17. “Goedemiddag, ik heb Minister Verhagen aan de telefoon voor dhr. Van Staalduinen.”
18. Telefoon van Danny Verdonk. Is ingeschreven bij KvK en heeft netwerkkalender opgezet. Wil als een soort Ideal het profiel op meerdere websites aan kunnen passen. Wil graag ondersteuning door Syntens bij inschatten haalbaarheid en keuze hoe hij meer tijd hiervoor vrij kan maken.

Mogelijke reacties (alle worden afgesloten met in e-Syn. verzoek aanmaken en doorsturen/goedkeuren):

1. “Natuurlijk, ik verbind u meteen door (met uw Account Manager).”
2. Verzoek in e-Synergy aan Account Manager om binnen 2 werkdagen contact op te nemen.
3. Verzoek in e-Synergy aan Syntens-specialist om binnen 2 werkdagen contact op te nemen.
4. Verzoek in e-Synergy aan Regio-Sector-adviseur om binnen 2 werkdagen contact op te nemen.
5. “Wellicht kan ik u helpen / kan ik u te woord staan?” Binnen 24 uur antwoord geven.
6. “Dat kan ik vertellen, maar er staat ook een heldere uitleg op onze website gelezen, met een bijgevoegd download-document en/of een bijgevoegde link.”
7. “Dat is niet een rol die wij als Syntens invullen, maar ik kan u wel doorverwijzen naar KvK/AgentschapNL/Rewin/e.d.”
8. “Dat is niet een rol die wij als Syntens invullen, maar ik kan u wel doorverwijzen naar een commerciële partij in uw regio die hierin is gespecialiseerd.”
9. “Nee.”
10. “Welke Van Staalduinen?”

Vul in:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Vraag / Antwoord** | a | b | c | d | e | f | g | h | i | J |
| 1. Bouwbedrijf Hlipse |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. Mevrouw Jansen |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. Reclamebureau |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. Kunststofbedrijf Pieterse |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. Meneer De Jonge |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6. Bouwbedrijf Glipse |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7. Viskwekerij de Paling uit Vlagtwedde |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8. Collea XXX uit YYY |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9. Transportbedrijf De Groot |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10. Speedheat |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11. Bouwbedrijf Flipse |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. Collegae VVV uit WWW |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13. Engineeringbureau Hoch |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14. Gemeente Driebergen |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15. Bouwbedrijf Flipse |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16. Hapro International |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17. Minister Verhagen |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18. Danny Verdonk |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |