

Bert Hesse, Marc Maters en Peter Princen (Quantis)

'Schaken op drie borden'

“Niet alleen technisch zijn de digitale televisie-ontvangers van HUMAX gecompliceerde producten. Voor ons als importeur van HUMAX voor de Benelux is het om te beginnen van groot belang nauwe contacten te onderhouden met de telecombedrijven, zodat we op de hoogte zijn en blijven van de eisen die zij aan onze producten stellen. Daarnaast denken we samen met HUMAX na over de optimalisering van de huidige modellen en over de vraag welke producten we in de toekomst nodig hebben, gezien de snelle veranderingen in het medialandschap. Tenslotte is een intensieve relatie met onze afnemers, de vakhandel, van groot belang, zodat de mensen op de winkelvloer met kennis van zaken de consument kunnen adviseren. We schaken als het ware op drie borden tegelijk.”

Sinds kort is Quantis Electronics B.V. in Eindhoven (in Nederland vooral bekend van de digitale televisie-ontvangers) de vertegenwoordiger voor de Benelux voor het Koreaanse HUMAX. Verschillende modellen werden in het verleden meerdere keren onderscheiden, onder meer met de Digital Movie Award. We spreken met drie van de vier initiatiefnemers: Bert Hesse, Marc Maters en Peter Princen. De financiële man Eric van Dijken is er niet bij. Bert Hesse is met zijn ervaring binnen de detailhandel en zijn enorme netwerk van belang voor de firma als adviseur. Marc Maters is verantwoordelijk voor sales en marketing en Peter Princen heeft het productmanagement en de techniek in zijn portefeuille en daarmee ook de Customer service.

Op wiens initiatief is dit importeurschap tot stand gekomen?

Marc Maters: “HUMAX is een multinational met het hoofdkwartier in Korea. Al geruime tijd geleden werd door hen de weg ingeslagen om binnen de markten waar het merk actief is eigen vestigingen op te zetten of om

te kiezen voor bedrijven die zich louter en alleen kunnen concentreren op HUMAX. Voor de Benelux is uiteindelijk gekozen voor de laatst genoemde constructie en hebben de eind vorig jaar geopende onderhandelingen geleid tot de start van Quantis Electronics B.V., nog maar een maand of twee geleden.”

Is het product dat jullie importeren, de set top box, gezien de ingebouwde digitale ontvangers van tegenwoordig, niet over zijn houdbaarheidsdatum heen?

Marc Maters: “Hoe kom je erbij? De ingebouwde digitale tuner met common interface is, gecertificeerd door de kabelexploitant, in



dit geval met name Ziggo, nog geen jaar op de markt. Voor die tijd zijn er in Nederland een paar miljoen HD en HD Ready tv's verkocht waarop nog steeds naar een analoge CAI-sigitaal wordt gekeken. De nu nog ongebruikte HDMI-ingang op al die toestellen vraagt erom te worden verbonden met een HUMAX set top box. Pas dan laten die toestellen zien waartoe ze echt in staat zijn. Daarnaast blijven tv's, ook de meest moderne modellen die nu in de winkel staan, natuurlijk weinig flexibel. Ik noem een voorbeeld. Met onze HDTV-ontvangers waarin een harddiskrecorder is ingebouwd, kun je twee programma's opnemen en naar een derde kijken. Dat zie ik zo'n moderne led-tv nog niet voor elkaar krijgen."

Maar veel van die tv's maken bijvoorbeeld wel weer gemakkelijk een verbinding met internet.

Peter Princen: "Dat is een van de aspecten waarom HUMAX heeft gezocht naar een bedrijf als Quantis Electronics, dat zich geheel kan toewijden op de vertegenwoordiging van hun producten. Ze hebben een partner nodig die zoals wij dicht op de markt zit en ook nog eens een flinke hoeveelheid aan kennis en ervaring meebrengt. Eric, Marc en ikzelf zijn in het verleden nauw betrokken geweest bij de introductie van zowel digitale als HD-tv in Nederland en hebben daarmee vanuit verschillende invalshoeken veel ervaring opgedaan. Nu al zijn twee van onze HUMAX-ontvangers voorbereid voor interactieve diensten via het netwerk van de kabelbedrij-



Peter Princen, Marc Maters en Bert Hesse (v.l.n.r.).

ven. Daarbij moet je denken aan het 'huren' van een film voor een relatief gunstig bedrag. En natuurlijk werken we samen met HUMAX ook aan producten die langs dezelfde weg via internet op IP gebaseerde content binnen kunnen halen. Maar er komen tijdens dergelijke gesprekken veel meer mogelijkheden

op tafel. Wat te denken van hybride oplossingen waarbij zowel coax als glas een rol spelen?"

Maar dat kan toch ook in de tv?

Bert Hesse: "Wij zien de huidige maar zeker de toekomstige tv meer als een display, een



In 2009 schreef deze iHDR-5050C van HUMAX geschiedenis door niet alleen het kijken naar maar ook het opnemen van HD-programma's mogelijk te maken. Een opname biedt dezelfde hoogwaardige HD-beeldkwaliteit als de uitzending.

scherm waarop een breed scala aan content kan worden bekeken, zonder dat de consument zich doorlopend hoeft af te vragen waar die beelden vandaan komen. Hij is bovendien helemaal niet van plan om bij iedere nieuwe multimediale mogelijkheid die zich aandient weer een nieuwe tv aan te schaffen. Nee, die in de toekomst zo broodnodige flexibiliteit bereik je juist door op dat scherm een ontvanger aan te sluiten die met die mogelijkheden weet om te gaan. Daarom is het voor ons ook van groot belang dat HUMAX wordt verkocht via een kwalitatief hoogwaardige distributie. Er is, naast een goede demonstratie, kennis van zaken nodig, niet alleen aangaande onze

producten, maar ook omtrent recente ontwikkelingen op het terrein van de verschillende netwerken. Juist omdat we zulke intensieve contacten onderhouden met de kabelmaatschappijen kan de consument met een kabelontvanger van HUMAX optimaal gebruik maken van de door hen aangeboden diensten. En geloof me, ondanks internet is de winkelvloer nog altijd bij uitstek de plaats om dat goed voor het voetlicht te brengen."

Die informatie zal niet op iedere winkelvloer in voldoende mate aanwezig zijn.

Marc Maters: "Klopt, en daar zetten we dan ook hoog op in. Eindhoven ligt centraal in de



Top van de lijn

Met een ingebouwde harde schijf van 500 GB, de mogelijkheid twee programma's op te nemen en naar een derde te kijken, twee USB-aansluitingen voor weergave van bewegende en stilstaande beelden, een hoogwaardige HD-ontvangst en de mogelijkheid te worden opgenomen in een thuisnetwerk, is de iHDR-5200C op dit moment de top in het door Quantis Electronics geleverde HUMAX-assortiment. Een geprogrammeerde opname kan met behulp van de elektronische programmagids (EPG) eenvoudig tot stand worden gebracht, inclusief teletekst, zodat ook de opname met ondertitels bekeken kan worden. De HUMAX iHDR-5200C werd door de lezers en de redactie van het consumentenmagazine Digital Movie onderscheiden met de Award voor 'Beste HD set top box/PVR van het jaar 2010/2011'.



Heeft de klant een HD-tv of een HD Ready toestel dan haalt deze HUMAX iRHD-5100C eruit wat erin zit. Bovendien opent deze HD-kabelontvanger, via de ethernet aansluiting en een verbinding met het thuisnetwerk, de weg richting allerlei aanvullende diensten, waaronder een internet TV Portal.



De harde schijf in deze iHDR-5200C van HUMAX is met zijn 500 GB goed voor maximaal 120 uur opnemen in HD-kwaliteit.

Benelux en dus zullen enerzijds de uitgebreide trainingsfaciliteiten hier in huis vaak uitkomst kunnen bieden. Anderzijds hebben we ervoor gekozen twee productmanagers op pad te sturen, één voor Noord- en één voor Zuid-Nederland. Zij worden ondersteund door een uit twee ervaren en zeer goed ingewerkte mensen bestaande binnendienst. Op termijn verwachten we een derde productmanager, specifiek voor de Randstad, in dienst te kunnen nemen. Zij hebben allemaal primair de taak onze afnemers te informeren. Natuurlijk over onze producten, maar ook over ontwikkelingen bij de kabelexploitant in het betreffende gebied. Daarnaast moeten ze vragen beantwoorden en problemen oplossen. Voor het plaatsen van een order zijn ze natuurlijk aanspreekbaar, maar dat is zeker niet de reden waarom ze op een regelmatige basis even kort bij de klant binnen wippen. Trouwens, voor bestellingen weten onze relaties in de detailhandel ons toch wel te vinden."

Hoe komt het product als die bestelling eenmaal is geplaatst bij de dealer?

Marc Maters: "Een aantal grotere klanten wordt door ons rechtstreeks beleverd, maar voor een groot aantal detailhandelsbedrijven is het bijzonder onplezierig als er voor ieder afzonderlijk merk een vrachtauto voor komt rijden. Daarom hebben we als logistieke partners de bedrijven Schuurman, Van Buuren en Amacom in de arm genomen. Schuurman is aangesteld voor de Buying Groups en Amacom met name om er voor te zorgen dat HUMAX ook binnen het Etail-

kanaal wordt vertegenwoordigd door een aantal kwalitatieve partners. Deze distributeurs zorgen er vooral voor dat onze klanten optimaal worden beleverd maar kunnen, waar nodig, natuurlijk ook aanvullende informatie verschaffen. Om die reden doorlopen ook de buitendienstmedewerkers van deze bedrijven hier een training."

En hoe zit het tenslotte met de Customer service?

Peter Princen: "We hebben gekozen voor een eigen, goed geoutilleerde technische dienst hier in huis. Om twee redenen. Ten eerste omdat we een grote betrouwbaarheid willen combineren met een korte doorlooptijd. Voor zowel onze rechtstreekse klanten als de consument is het van groot belang dat apparaten snel worden gerepareerd en dat we ze daarna niet meer terug zien. Daarnaast speelt de eigen technische dienst vanzelfsprekend een belangrijke rol binnen de contacten zoals we die met de fabrikant en de kabelexploitant onderhouden. Het kan natuurlijk voorkomen dat we tegen storingen aanlopen waarvan één van de twee of misschien wel allebei op de hoogte gebracht moeten worden. Je begrijpt, tegen die achtergrond is het uitbesteden van de Customer service geen optie. Bovendien heeft Quantis Electronics een helpdesk ingericht met twee medewerkers die acht uur per dag beschikbaar zijn voor het beantwoorden van vragen van consumenten en retailers."

Het assortiment bestaat momenteel uit vier producten. Is er meer op komst?

Marc Maters: "Zeker, we verwachten zelfs nog dit najaar introducties, maar daarover kan ik nu nog geen mededelingen doen. Quantis Electronics levert om te beginnen de IR-FOX Z, onze populaire SD-ontvanger waarmee een nog steeds zeer grote groep consumenten, die naar een niet HD-toestel kijken, een grote sprong in beeldkwaliteit en zenderaanbod kunnen maken. Daarnaast is er de HD-ontvanger Humax IRHD-5100C, met name voor HD en HD Ready toestellen met een HDMI-ingang, maar zonder ingebouwde digitale tuner. Tenslotte leveren we de beide HD-ontvangers iHDR-5050C en iHDR-5200C met een ingebouwde harddisk. De ontvangers werken zoals bekend binnen het Ziggo-gebied, maar we staan te popelen om ook voor UPC-abonnees een passende oplossing te ontwikkelen. Het initiatief daarvoor ligt echter grotendeels bij de betreffende kabelexploitant. Wel wordt er momenteel gewerkt aan een HD-ontvanger voor België, waar men een ander coderingssysteem hanteert. Daarnaast omvat het programma van HUMAX een scala aan geavanceerde producten, onder andere voor de ontvangst van digitale tv via zenders op de grond (DVB-T) of de satelliet (DVB-S). Het is op dit moment onze allereerste prioriteit om de huidige distributie van HUMAX om te buigen naar een kwalitatieve distributie. Het ligt voor de hand dat we in de toekomst een groter deel van het HUMAX-assortiment in ons leveringspakket op zullen nemen."

Meer informatie: www.quantiselectronics.nl