

Presentatie 0. Introductie Service Planet

Over Service Planet – De ‘Invisible Force’ achter IT & Consumentenelektronica

- Service Planet is een toonaangevende Europese dienstverlener in het lifecyclebeheer van consumentenelektronica én zakelijke IT-apparatuur.
 - Sinds 2005 werken wij uitsluitend als white label partner via resellers, retailers en leveranciers— Service Planet bediend de eindgebruiker altijd namens een partner.
 - Met eigen ERP-systemen (Melissan) en tools (Cyric) bundelen we installaties, reparaties, refurbishing en recycling tot één hoogwaardige, efficiënte oplossing.
 - Onze focus: het verlengen van de levensduur van devices, duurzame processen en het verhogen van klanttevredenheid, altijd achter de schermen namens onze partners.
-

End-to-End Support voor Vendor, Wholesale, Retail, Reseller & Eindgebruiker

B2B: Werkplekken & IT-ondersteuning via het kanaal

- Modern workplace management: Device-as-a-Service voor MKB, onderwijs, multinationals.
- Onsite & depot services: Installaties, onderhoud, snelle device-wissels en IT-support—uitgevoerd door Service Planet, aangestuurd via reseller/retailer.
- Lifecycle management: Van first use tot recycling, met volledige rapportage en compliance via de partner.

Consumentendiensten: Onzichtbare service voor de klant van de retailer

- Configuratie & installatie van consumentenelektronica: Smart home, AV, pc's—Service Planet regelt alles namens de retailer, rechtstreeks bij de klant thuis.
- Reparatie, retour & RMA: Fysieke en administratieve afhandeling voor retailers; Service Planet zorgt voor logistiek en kwaliteit, maar houdt het klantcontact indirect.

- Bewuste recycling & refurbishment: Duurzame processen, altijd geïntegreerd met de workflows van de kanaalpartner.

Kernboodschap: Service Planet is de technologische motor achter duizenden serviceprocessen in Europa—altijd als verlengstuk van het reseller- en retailkanaal, nooit direct zichtbaar voor de eindgebruiker.

Presentatie 1: "Van Afval naar Levenscyclusbeheer - De Circulaire Revolutie"

Duur: 12-15 minuten

Opening: Nederland in de Perfecte Storm (3-4 min)

Titel: "De Crisis Die Kans Wordt"

De Strategische Kwetsbaarheid (90 sec)

- China's Monopolie: 34 van de 35 kritieke grondstoffen - van lithium tot zeldzame aardmetalen - volledig in Chinese handen door mijnbouw dominantie én verwerkingscontrole
- Nederland's Afhankelijkheid: Nul eigen kritieke grondstoffen, 100% import-afhankelijk voor alle elektronische componenten
- Groningenveld Impact: Definitieve sluiting april 2024 heeft energiekosten structureel verhoogd - transportkosten stegen 12,4%, directe impact op importprijzen
- Inflatie Realiteit: 3,3% januari 2025, maar elektronica-inflatie ligt hoger door toeleveringsketen kosten

De E-afval Paradox (90 sec)

- Massale Afvalstroom: 450 miljoen kg elektronische apparaten jaarlijks weggegooid door Nederlandse consumenten
- Inzamelingskloof: Slechts 239 miljoen kg daadwerkelijk ingezameld door Stichting OPEN - 211 miljoen kg verdwijnt in restafval of illegale export
- Waardevernietiging: Miljarden euro's aan grondstoffen letterlijk weggegooid terwijl we dezelfde materialen duur importeren

- Fabrikanten Prikkels: Verdienmodel gebaseerd op geplande veroudering en omzetvolume, niet op duurzaamheid en dienstverlening

EU in het oog van de storm: Grote mond maar afhankelijk (3-4 min)

Titel: "De Grondstoffen Klem: Geopolitieke Kwetsbaarheid"

De werkelijkheid zoals hij nu is (90 sec)

- Strategische crisis – China beheerst 34 kritieke grondstoffen, Nederland is 100% importafhankelijk en produceert jaarlijks 450 mln kg e-waste.
- EU Critical Raw Materials Act als Hefboom: 0% eigen winning, 40% eigen verwerking, 25% recycling, max 65% uit één land
- De Nieuwe Realiteit: Economische Oorlogsvoering: China en Rusland gebruiken grondstoffen controle voor geopolitieke druk bedenk dat 16 van 17 bedrijven op Chinese export blacklist zijn defense/aerospace
- Financiering – Wettelijke heffing bij producenten + heringevoerde 'lifecycle-bijdrage' voor consumenten, aangevuld met EU Green Deal en klimaatfonds
- Strategische autonomie – Urban mining en levensduurverlenging verminderen afhankelijkheid van Chinese en Russische grondstoffen.
- Businesscase – Lagere TCO voor consument, nieuwe banen in reparatie-economie en structurele producenten bijdragen.

EU Recht op Reparatie: De Spel veranderaar (3-4 min)

Titel: "Europese Wetgeving Dwingt Omslag Af"

Concrete Verplichtingen Nu Wet (90 sec)

- Recht op Reparatie Richtlijn: Juni 2024 EU-breed ingevoerd, juli 2026 Nederlandse implementatie - geen ontsnappen meer mogelijk
- Reparatie-Index Verplicht: Smartphones en tablets vanaf juni 2025 met A-E schaal - consumenten krijgen transparantie voor aankoop
- Fabrikant Verplichtingen: 7 jaar onderdelen beschikbaar binnen 5-10 werkdagen - of aanzienlijke boetes
- Nationale Implementatie: Nederland MOET minimaal 1 concrete maatregel nemen - financieel of niet-financieel

Nederland's Voorsprong Positie (90 sec)

- Nationaal Reparateursregister: Operationeel sinds 2023 met witgoed, beeld/geluid, telefoons, ICT - we hebben de infrastructuur basis
- Stichting OPEN Expertise: 25+ jaar ervaring in elektronica levenscyclus - van pure recycling naar reparatie-ecosysteem
- Politiek Momentum: VVD en coalitie ondersteunen circulaire economie als strategische autonomie instrument
- Bedrijfsleven Gereedheid: Techniek Nederland heeft 3000+ leden klaar voor certificering en training

De Visie: Integrale Transformatie (4-5 min)

Titel: "Van Lineair Afval naar Circulair Ecosysteem"

Huidige Situatie vs. de wens van onze circulaire round table groep (2 min)

- NU: Stichting OPEN = pure einde-levensduur recycling organisatie, reactief en kostenpost
- TOEKOMST: Integrale Levenscyclusbeheer Organisatie die waarde creëert gedurende complete productreis

De Vier Levenscyclus Fases (2-3 min)

1. Ontwerpfase: Samenwerking met fabrikanten voor eco-ontwerp en repareerbaarheid scoring - invloed bij de bron
2. Gebruiksfase: Proactieve reparatie, opknappbeurt, onderdelenlevering via gecertificeerd netwerk
3. Einde-Gebruik: Hoogwaardige recycling met grondstoffenterugwinning in plaats van vernietiging
4. Circulaire Kringloop: Materialen terug in toeleveringsketen - gesloten kringlopen in plaats van lineair afval

Het Nieuwe Ecosysteem: Rollen & Verantwoordelijkheden (2-3 min)

Titel: "Bestuur voor Schaalbare Impact"

Ministerie I&W - Centrale Commandopost (60 sec)

- Regierol: Overdracht Nationaal Reparateursregister van private naar publieke sector voor neutraliteit
- Juridische Macht: Mandaatverbreding Stichting OPEN via Afvalstoffenwet - wettelijke basis voor levenscyclus bereik

- Handhaving: Producenten verplichten tot levenscyclus bijdragen uitbreiding van huidige scope
- Integratie: EU Recht op Reparatie handhaving

Stichting OPEN - Operationeel Centrum (60 sec)

- Platformbeheer: Alles-onder-een-dak voor consumenten met geïntegreerde diagnostiek en partner register
- Financiële Hub: Subsidieverstrekking aan reparatie/opknapbeurt sector vanuit levenscyclus bijdragen
- Kwaliteitscontrole: Monitoring en auditing van 1000+ gecertificeerde partners landelijk
- Consumenteninterface: Van klachtenafhandeling naar proactief levenscyclus advies en optimalisatie

Techniek Nederland + OPEN - Excellentiecentrum (60 sec)

- Gezamenlijke Onderneming: "Certificeringsinstituut Circulaire Techniek" - onafhankelijk van beide moederorganisaties
- Standaarden Stellen: Technische competentie eisen, garantie normen, milieu scoring
- Training Motor: Doorlopende educatie voor snel evoluerende reparatietechnologieën
- Geschillenbeslechting: Tussen bedrijven én consumenten - vertrouwde neutrale arbiter

Financiering: Duurzaam Verdienmodel (2-3 min)

Titel: "Wettelijke Basis voor Structurele Financiering"

Producent Verantwoordelijkheid Uitgebreid (60 sec)

- Juridische Verplichting: Niet meer alleen recycling kosten - complete levenscyclus financiële verantwoordelijkheid
- EU Nalevings Basis: Repareerbaarheid scores bepalen bijdrage niveaus - prikkels voor beter ontwerp
- I&W Handhaving: Ministerie heeft juridische macht om te innen en sanctioneren - geen vrijbuiters meer
- Omzet Schaal: Geschat €200-300 miljoen jaarlijks van producenten/importeurs

Consument Levenscyclus Bijdrage (45 sec)

- Herintroductie: Via Stichting OPEN platform - transparante bijdrage per aankoop
- Bereik Uitbreiding: Reparatie, opknapbeurt, recycling in plaats van alleen afvoer

- Gebruik Prikkel: Meer consumptie = meer bijdrage aan circulair systeem

Overheid Mede-Investering (45 sec)

- EU Green Deal: Bijkomende fondsen voor circulaire economie initiatieven via I&W budget
- Klimaatfonds: Directe subsidies voor reparatie-economie ontwikkeling
- Strategische Investering: Import-afhankelijkheid verminderen = nationale veiligheids prioriteit

Implementatie Route & Politieke Strategie (2-3 min)

Titel: "Van Concept naar Wet in 18 Maanden"

Fase 1: Overheid Betrekking(60 sec)

- NRR Overdracht: Techniek Nederland naar Ministerie I&W voor publieke neutraliteit
- Juridische Voorbereiding: Afvalstoffenwet wijziging opstelling voor mandaatverbreding OPEN
- Politieke Coalitie: steun + brede partij ondersteuning voor strategische autonomie agenda

Fase 2: Wetgevingskader (60 sec)

- Wet Aanneem: Mandaatverbreding Stichting OPEN wordt juridische realiteit
- Producent Verplichtingen: Levenscyclus bijdragen juridisch verplicht met handhaving mechanismen
- EU Naleving: Recht op Reparatie implementatie met Nederlandse kenmerken

Fase 3: Operationele Lancering (60 sec)

- Platform Live: Geïntegreerde consumenteninterface met 500+ gecertificeerde partners
- Certificeringsinstituut: Gezamenlijke OPEN/Techniek Nederland entiteit operationeel
- Subsidiesysteem: Eerste €50 miljoen reparatie subsidies verdeeld aan consumenten

Risicobeheer: Fabrikanten Weerstand (1-2 min)

Titel: "De Olifant in de Kamer"

Waarom Fabrikanten moeten wennen (45 sec)

- Verdienmodel Bedreiging: Reparatie/opknapbeurt kannibaliseer direct nieuwe verkoop volume
- Winst Marge Realiteit: Onderdelen verkoop genereert 15-20% marge vs 40-50% op nieuwe apparaten
- Geplande Veroudering: 4-jaar cycli essentieel voor omzet voorspelbaarheid en dit wordt verlengd naar... ? jaar...

Mitigatie Strategie (45-60 sec)

- Juridische Dwang: Wettelijke verplichting neemt vrijwillige naleving optie weg en maakt eenzelfde speelveld
- Commerciële kansen: Ander verdienmodel met dienstverlening gericht op levensduur verlenging en verbetering van match.
- Transparantie Eisen: Publieke openbaarmaking onderdelen prijzen voorkomt woekerprijzen
- Markt Dynamiek: Vroege aannemers krijgen concurrentievoordeel in reparatie-vriendelijk ontwerp

Oproep tot Actie: De Tijd is Nu (1-2 min)

Titel: "Nederland Leidt de Circulaire Revolutie"

Voor Elke Belanghebbende (30 sec elk)

- Ministerie I&W: "Neem eigendom van NRR, bereid juridisch kader voor, stel handhaving mechanismen op"
- Stichting OPEN: "Transformeer van recycling naar levenscyclus organisatie, bereid platform integratie voor"
- Techniek Nederland: "Ondersteun NRR overdracht, commit aan gezamenlijk certificeringsinstituut, mobiliseer leden"
- De Sector: "Investeer in naleving gereedheid, upgrade technische capaciteiten, bereid voor op certificering"

Finale Boodschap (15 sec)

"De circulaire revolutie begint niet met technologie - het begint met politieke wil en het zien van kansen. Nederland heeft alle ingrediënten. We moeten nu beginnen."

Presentatie Tips voor Uitvoering:

1. Sterk Openen: Begin met "Nederland importeert €2.3 miljard aan elektronica per jaar terwijl we €1.8 miljard weggooien - dat is economische waanzin"

2. Gebruik Concrete Cijfers: 450 miljoen kg afval, 211 miljoen kg ontbrekend, €200-300 miljoen producent bijdragen, 1000+ gecertificeerde partners
3. Politieke Framing: Positioneer als strategische autonomie en economische soevereiniteit, niet alleen milieu
4. Urgentie Creatie: EU deadlines zijn hard - juli 2026 is niet onderhandelbaar
5. Belanghebbende Specificiteit: Directe oproepen tot actie voor elke aanwezige doelgroep

Deze uitgebreide versie geeft veel meer diepte en concrete details terwijl het binnen de tijdslimiet blijft door gefocuste levering van kernboodschappen.

Aanbeveling voor presentatiestijl:

Focus op de politieke/strategische aspecten en positioneer Service Planet als specialist die deze transformatie praktisch kan ondersteunen door jullie ervaring met HP en Ingram Micro als showcase. Benadruk welke voordelen dit conculega reparateurs en consumenten kan opleveren in duidelijke taal. Dit is het doel, en dat levert het op.

2. HP Workspace ProConnect "Circulaire Device Management in de Praktijk"

Duur: 20-25 minuten

Presentatieopbouw:

Opening: Het Circulaire Probleem (3 min)

- Traditionele IT: 4-jarige cycles, wegwerp-mentaliteit, hoge TCO (total cost of ownership)
- Moderne uitdaging: hybride work, sustainability doelen, kostendruk, afhankelijkheid van werkend apparatuur en compliance met wetgeving.
- HP Workspace ProConnect als antwoord op circulaire vraagstukken

Compliance & Ontzorging: De Onderbelichte Uitdaging (4-5 min)

Wetgeving Druk Neemt Toe

- EU Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD): verplichte rapportage vanaf 2025
- Critical Raw Materials Act: transparantie over grondstoffengebruik verplicht
- NIS2 Cybersecurity Directive: verscherpte IT-beveiligingseisen

- Right to Repair wetgeving: lifecycle documentatie verplichtingen

De Compliance Klem voor Bedrijven

- Grondstoffen tracking: welke kritieke materialen zitten in welke devices?
- Cybersecurity monitoring: patch management, vulnerability scanning, compliance reporting
- Asset lifecycle documentatie: van aanschaf tot disposal volledig traceerbaar
- ESG rapportage: CO2 footprint per device over complete levenscyclus

Waarom Bedrijven Vastlopen

- IT-afdeling focus op operationele continuïteit, niet op compliance administratie
- Onvoldoende budget voor gespecialiseerde lifecycle software
- Gebrek aan expertise voor complexe regelgeving interpretatie
- Fragmentatie: verschillende systemen voor asset management, security, sustainability

De Ontzorgingsvraag

- Bedrijven zoeken full-service partners die compliance "uit handen nemen"
- Voorkeur voor geïntegreerde oplossingen boven point solutions
- Proactieve benadering met moderne metrics
- Behoeft aan automatische rapportage en dashboard functionaliteit
- Risicomanagement: voorkomen van boetes en reputatieschade
- Verbeteren van productiviteit: door operationele continuïteit te bieden. "Volgende werkdag omruiling bij een defect' met end-to-end support"

De Oplossing: Proactief Lifecycle Management (8-10 min)

Predictive Analytics & Proactive Care (3 min)

- HP Workforce Experience Platform: AI-powered device health monitoring
- Predictive failure detection voor batteries, disks, thermal issues
- 85% first-time remote resolution tijdens werkuren
- **Automatische compliance logging**: alle interventies gedocumenteerd voor audit trails

Out-of-Band Repair: De Toekomst (3 min)

- Revolutionary remote support: reparaties ook als PC niet opstart
- Intel vPro integratie voor BIOS-level controle
- Bijna 50% van problemen remotely op te lossen die voorheen fysiek moesten
- **Security compliance**: remote interventies met volledige logging en beveiligde toegang

Lifecycle Extension & Asset Value Optimization (3-4 min)

- HP Device Life Extension Service: systematische performance upgrades
- Proactive component replacement (battery, memory, cleaning)
- 30% lagere carbon footprint door 2 jaar verlenging
- **Integrated compliance**: automatische registratie van alle lifecycle events
- Asset disposition met residual value recovery

Concrete Casus - 6-Jarige Levenscyclus

Slide A: Tijdlijn van het notebook - Jaar 1-3

Titel: "Van Nieuw naar Geoptimaliseerd: De Eerste Helft" de realiteit van vandaag

Maand 1-6: Gebruiker 1 - Een nieuwe start

- Nieuwe HP EliteBook 8 G1i deployed als vervanging uitgefaseerde hardware
- WXP baseline performance metrics opgezet: CPU utilization, battery health, thermal profiles
- Gebruiker 1: Financial analyst, intensief Excel/PowerBI gebruik
- Performance monitoring toont optimaal gebruik binnen specificaties

Maand 7-18: Gebruiker 1 - Dagelijks gebruik

- Proactieve accu kalibratie (maand 12) via WXP predictive alerts
- Remote software updates en security patches zonder downtime
- Compliance logging: alle interventies automatisch gedocumenteerd

Maand 19-24: Offboarding & Eerste Refurbishment

- Gebruiker 1 offboarding - secure data wipe volgens NIST standards met Cyric
- Professionele refurbishment routine in Service Planet depot:
 - **Week 1**: Data sanitization & compliance certificering
 - **Week 2**: Hardware testing (battery 87% health, SSD 94% health)
 - **Week 3**: Deep cleaning & cosmetic refresh
 - **Week 4**: Software reload & WXP re-baseline
- Transport in HP blue veiligheidskoffers - zero packaging waste
- Notebook inzetbaar met "like-new" kwaliteiten

Maand 25-36: Gebruiker 2 - Optimized Deployment

- Marketing manager, multimedia & design werkzaamheden

- WXP performance data laat de goede match zien: graphics intensive maar binnen specs
- Zero onboarding issues door WXP performance profiling gecombineerd met Service Planet dienstverlening
- Preventief onderhoud (maand 30): thermal paste vervangen via predictive analytics

Slide B: Tijdlijn van het notebook - Jaar 4-6+

Titel: "Van Adaptatie naar Second Life: De Finale Fase" in de nabije toekomst.

Maand 37-42: Gebruiker 2 - Andere werkzaamheden

- Business eisen: lokale LLM processing voor AI content creation
- WXP analysis toont tekort aan GPU/RAM capaciteit voor nieuwe werkzaamheden
- **No Fault Found Prevention:** systeem bevestigt hardware gezond, maar workload mismatch
- Naadloze transitie naar high-performance workstation voor gebruiker 2

Maand 43-48: Tweede Refurbishment Cyclus

- Professional refurbishment in Service Planet depot:
 - **Week 1:** Performance audit & optimization assessment
 - **Week 2:** Component upgrade evaluation (RAM upgrade naar 32GB)
 - **Week 3:** Deep clean & accu kalibratie (82% health na 4 jaar)
 - **Week 4:** Software refresh & security hardening
- WXP data toont device nog 2+ jaar operationeel leven
- Transport HP blue case: veilig, verzegeld, herbruikbaar, nul verpakkingsafval

Maand 49-54: Gebruiker 3 - Seamless Emergency Replacement

- HR specialist met critical deadline work
- Original device hardware failure: SSD predictive failure alert via WXP
- **Pro active monitoring (WXP)** en Out of band diagnostics bevestigen hardware defect zonder gebruiker troubleshooting
- **Single-leg swap:** vervangende unit voor 11:00 volgende werkdag geleverd
- Gebruiker 3 ervaart nul downtime door proactieve diagnose

Maand 55-72: Gebruiker 3 - Performance Validated Lifecycle

- WXP continuous monitoring toont optimaal resource gebruik
- Proactive interventions: thermal management (maand 60), accu optimalisatie (maand 66)
- **Compliance achievement:** volledige 6-jaar lifecycle met complete audit trail
- Carbon footprint: 0.4 ton CO2 equivalent per jaar (66% reductie vs nieuw)

Maand 73+: Grading & voorbereiding voor tweede leven

- Final refurbishment & grading assessment
- Device classified as "Student/Education Grade"
- Estimated additional 3-4 jaar lifecycle mogelijk
- **Total Impact:** 6 jaar primair gebruik + potentieel 3-4 jaar second life = 9-10 jaar totale lifecycle

Business Case: Meer Dan Kostenbesparing (4-5 min)

Financiële Impact

- Vaste maandelijksse kosten vs. onvoorspelbare reparaties
- Hogere restwaarde door proactief beheer en volledige lifecycle documentatie
- **Compliance:** geen boetes, audit ready documentatie
- Lagere TCO door 6+ jaar lifecycle vs. traditionele 4-jaar cyclus

Circulaire Impact

- Gerichte inzet van juiste devices per gebruikersprofiel
- Extended life cycle door proactieve zorg met WXP monitoring aangevuld met out of band diagnose
- **Materials compliance:** volledige traceability kritieke grondstoffen
- Verantwoorde asset recovery aan eind levensduur

Employee Experience & Compliance

- Next business day replacement bij defecten
- Proactieve problemen oplossen vóór impact
- **Zero compliance overhead** voor gebruikers en IT-afdeling
- Automatische ESG rapportage voor sustainability doelen

De Service Planet/HP/Ingram Micro Samenwerking (2-3 min)

- Service Planet als implementation partner/operationele motor met expertise in het uitvoeren en borgen van complexe processen
- Ingram Micro supply chain en logistics met regulatory tracking
- HP technical expertise, WXP platform én compliance frameworks
- Lokale Nederlandse ondersteuning met internationale compliance backing

Afsluiting: Circulaire IT met Compliance Zekerheid (2-3 min)

- Van reactive naar predictive: de echte circulaire transformatie
- **Van compliance last naar competitive advantage**
- HP Workspace ProConnect als brug tussen huidige praktijk en toekomstige regelgeving
- **Ontzorging**: technologie, duurzaamheid én compliance in één oplossing

Kernboodschap (aangepast):

"HP Workspace ProConnect transformeert traditionele device management van reactief naar proactief, van wegwerp naar circulair, en van compliance risico naar competitive advantage. Door predictive analytics, remote remediation, lifecycle optimization én geïntegreerde compliance automation bereiken we niet alleen lagere TCO maar ook hogere employee experience, sustainability impact én regulatory zekerheid."

Presentatietip:

Begin de casus met: "Laat me jullie meenemen op de reis van één specifieke HP EliteBook uit HP's nieuwe serie van AI PC's die 6 jaar lang, bij 3 verschillende gebruikers, bewijst dat circulair IT management niet alleen mogelijk is, maar ook winstgevend en compliant."

**