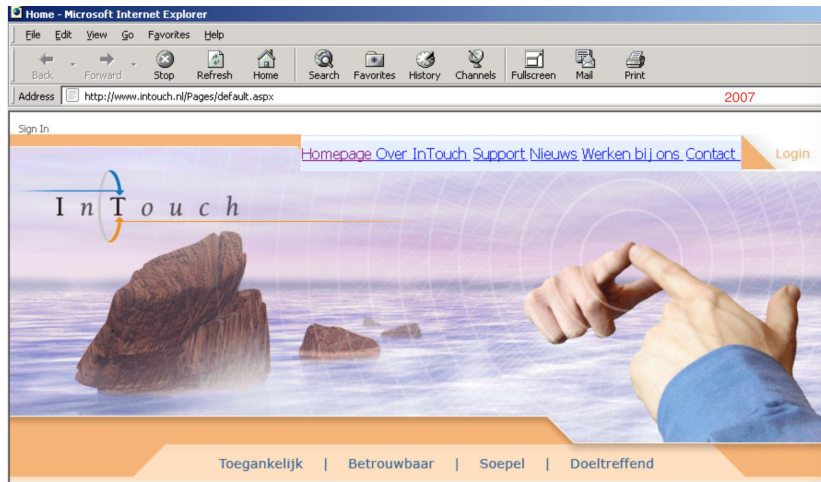
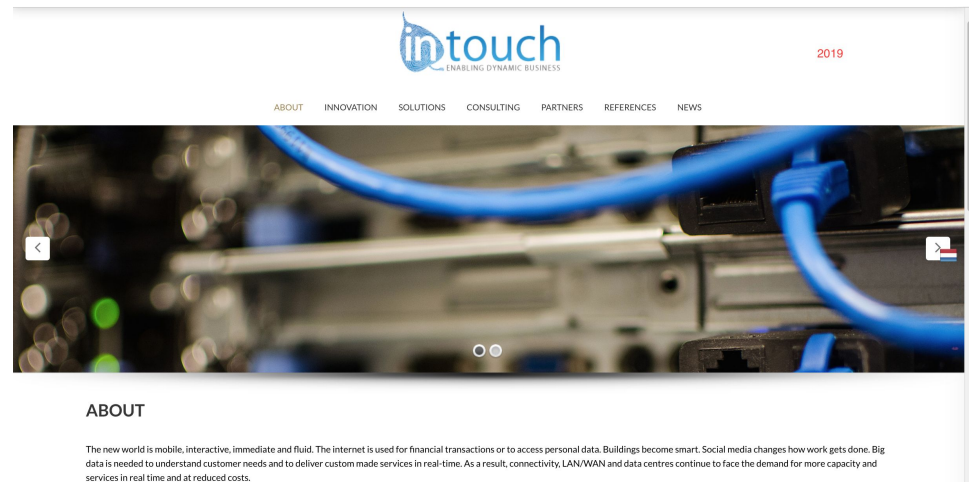


25 jaar InTouch

01-10-1994



01-10-2019



Willy Brinksmma 2019 ©



het begin

Het officiële begin van InTouch is op **1 oktober 1994** met de inschrijving van InTouch VoF bij de Kamer van Koophandel in Amsterdam

Daarna met een duo bungeejump voor de Stopera symboliserend de sprong in het diepe.

Maar het eigenlijke begin van InTouch is veel eerder.

Rager was InTouch en InTouch was Rager

Het begon dan ook bij hem



pre-historie van InTouch

Wie is Rager

Rager was een charismatisch, boeddhistisch denker die dankzij sleutelmomenten in zijn jeugd een heel mensenleven lang zal werken aan wat ik maar even voor het gemak de 'humanisering' van de elektronica wil noemen.



Het begint bij elektronica

Zijn hoofddocent zette hem op het spoor van de elektronica. Hij had gesnapt dat Rager zonder het te weten op zoek was naar een zinvolle verzoening van lichaam en geest, en hij was het die hem vertelde dat elektronen onze hersenen stuurden en daarmee de brug vormden tussen lichaam en geest. Daar moest hij meer van weten'.

Die intuïtieve elektronica en later de anticiperende en zelf lerende software zullen de **rode draad** gaan vormen in zijn werkzame leven

pre-historie van InTouch

In het laatste jaar bij Rens & Rens werd Rager 'weggekocht' door **MM Chanowski Productions BV** op de Prinsengracht in Amsterdam.

Het bedrijf bouwde multimediale installaties. Thijs Chanowski zag wel wat in de grillige elektronische visies van Rager Ossel en bood hem een baan met een kant-en-klaar technisch laboratorium aan. 'Alsof het zo bedoeld was.



Een lab voor hem zelf en een uitdaging in de multi-media waarbij de relatie van mensen met de techniek voorop stond'.



01-10-1994

01-10-2019



Willy Brinksma 2019

pre-historie van InTouch

Hij verliet MM Chanowski Productions BV en werd met zijn eigen bedrijf de bouwer van het eerste elektronische grid van de Flevohof, een vooruitstrevend agrarisch themapark bij Biddinghuizen in de Flevopolder en de voorloper van het huidige Walibi Holland.



De Flevohof beschikte dankzij Rager over tal van educatieve, elektronisch gestuurde attracties rond het thema landbouw en veeteelt, op een oppervlakte van 150 hectare.



01-10-1994

01-10-2019



Willy Brinksma 2019

pre-historie van InTouch

Rager was als visionair de wereld altijd een stap voor 'de story of his life'.

In 1976 stapte Rager bij liftenfabrikant Starlift in Voorburg naar binnen met een revolutionair ontwerp. 'Dat bedrijf werkte nog met starre seriegeschakelde relais.

Hij had een adaptief liftaaltje (een simpel soort Apple Talk voor liften) ontwikkeld in een microprocessor. Een combinatie van elektronische commando's die als een toaltje functioneerde.

De directeur van Starlift wilde hem niet eens ontvangen. hij moest hem maar bellen. Zijn commentaar was "U mag dan een boel verstand van computers hebben, een lift is maar een simpel ding. Neem nou maar van mij aan: een lift gaat op en neer en meer hoeft hij niet te kunnen. Wij hebben uw liftaaltje helemaal niet nodig".

Vier jaar later moest datzelfde Starlift een vermogen van anderhalf miljoen gulden lenen bij het Ministerie van Economische Zaken om de enorme achterstand in microprocessor technologie in te kunnen halen. Nog twee jaar later was Starlift ter ziele, opgekocht door een Canadese firma. Zelfstandig is men de achterstand niet meer te boven gekomen. Zo snel gingen de ontwikkelingen in die periode. Het is de story of his life'.



01-10-1994

01-10-2019



Willy Brinksma 2019

pre-historie van InTouch

Rager was de eerste importeur van Apple II in de Benelux

Hij ging naar Amerika om voor Rockwell International te werken aan de eerste I/O kaarten.

In Amerika maak Rager kennis met Steve Jobs en Steve Wozniak van Apple en werd de eerste importeur van Apple II in de Benelux,

Door beider levenshouding en ideeën kregen Rager en Steve Jobs een hechte band. Ook met Bill Gates, toen nog 'een jochie met grote ideeën', heeft Rager regelmatig gewerkt.



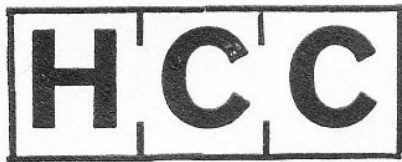
'Je tijd is beperkt, dus verspil het niet met het leiden van andermans leven. Word niet gevangen door dogma's, ze zijn het resultaat van het denken van andere mensen. Laat niet het lawaai van andermans meningen je innerlijke stem smoren. En, het allerbelangrijkste, heb de moed om je hart en intuïtie te volgen. Je weet al wat je echt wil worden. De rest is secundair.'
(Steve Jobs, 12 juni 2005)

pre-historie van InTouch

Romca Electronics BV Oct 1973 – Aug 1980

Rager was de eerste Importeur van Apple II in de Benelux, tevens ontwikkelaar van Apple II intelligente I/O kaarten
Rager verkocht de Apple II aan veel verschillende bedrijven.

Eigenlijk verkocht hij geen PC maar een **oplossing** en dat is zijn hele leven zo gebleven. Hij wist de I/O kaarten zo te programmeren dat het naadloos aansloot bij de de behoefte van de gebruiker



01-10-1994

01-10-2019



Willy Brinksma 2019

pre-historie van InTouch

OSL Integrators VMES

Apple II ging niet verder met de open systemen met zijn intelligente I/O kaarten. Het nadenken over de adaptieve software in relatie tot de hardware ging eruit.

Rager ging ook een andere kant op in zijn ontwikkeling en ging software-bussen maken, onafhankelijk van welke hardware dan ook. Een conceptueel framework waarvan hij softwarematig adaptieve toepassingen voor klanten kon maken.

Met een klein team kon er tegelijkertijd voor een grote diversiteit aan klanten oplossingen worden bedacht en gerealiseerd.

Dit was mogelijk vanwege het conceptuele ontwerp van de software-bus en door de zelf ontwikkelde 'Activity Administratie' wat later bij InTouch het **Intranet** werd.

I/O staat in de computertechniek voor input/output. Het is de beschrijving van de communicatie tussen (deel)systemen van computers. Tussen mens en computer heet dit een interface.



01-10-1994

01-10-2019



Willy Brinksma 2019

pre-historie van InTouch

OSL Integrators VMES

In de jaren 80 - 90 had rager met OSL integrators en VMES veel succes met software-oplossingen

Klanten waren o.a. Estec , NLR, Fokker, Submarien Geko Norway, Thomson Medical en Marconi Italia.

met het **concept** van de software-bus werd bijvoorbeeld een crew workstation voor astronauten voor ESTEC ontwikkeld, een cat scanner voor Thomson en een computer integrated manufacture system voor de vleesverwerkende industrie (**koe-bifi interface**)

De werkwijze was het maken van een prototype gebaseerd op de zelf ontwikkelde software-bus en objectmapper

Een software-bus is een programmeerbare interface waarmee meerdere software modules van verschillende pakketten grote hoeveelheden data met elkaar kunnen uitwisselen.



01-10-1994

01-10-2019



Willy Brinksma 2019

het begin van InTouch

Begin jaren 90

Vanaf de jaren 90 gaat de ontwikkeling in de wereld van de technologie razendsnel en wordt in slechts luttele jaren de hegemonie van de computer gevestigd.

Voor Rager gold zijn persoonlijke filosofie van het adaptieve framework ook voor hem zelf: aanpassen, aanpassen, aanpassen en proberen om op de ontwikkelingen vooruit te lopen.

De kentering kwam toen Rager zich vrij plotseling realiseerde dat hij was blijven denken als een elektrotechnisch ingenieur. 'Daarin school voor hem persoonlijk een beperking'.

De leercurve voor Rager was een steile. Zijn bedrijf ging failliet, hij is gescheiden en ging in de bijstand in Amsterdam in een keldertje wonen.

De band met het boeddhisme werd aangehaald om opnieuw een brug te kunnen slaan tussen zijn thuishaven: de techniek en zijn passie: de communicatie van mensen met én als gevolg van de technische vooruitgang.



01-10-1994

01-10-2019



Willy Brinksma 2019

het begin van InTouch

Begin jaren 90 - de verandering

Het kwartje viel in die periode drie keer.

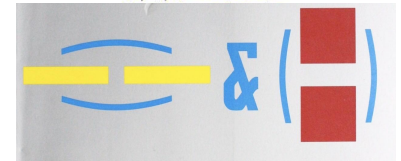
Toen hij het boek 'Logica van het Gevoel' las realiseerde hij zich dat alles anders moest.

Het tweede moment van inzicht kwam toen hij betrokken raakte bij het door Louwrien Wijers in 1990 georganiseerde 'Art meets Science and Spirituality in a changing Economy' een vijfdaagse reeks van gesprekken met uitlopende gasten als de Dalai Lama, Robert Rauschenberg, John Cage, J.C.J. Van der Heyden, Mother Tessa Bielecki, Lawrence Weiner en Marina Abramovic.

De derde keer was toen hij een relatie kreeg met een haptonomisch fysiotherapeute en zich ineens meer dan ooit bewust werd van de complexe signalen van het menselijk lichaam'.



Art meets Science and Spirituality in a changing Economy



01-10-1994

01-10-2019



Willy Brinksma 2019

01-01-1994 start van InTouch

1994

Het was duidelijk: Rager moest voor zichzelf een nieuwe brug zien te slaan tussen het empirische denken van de elektrotechnisch ingenieur en het empathische denken van de gevoelige boeddhist.

Rager was bezig met concepten waar technologie in dienst staat van de mens.

Communicatie en Tribal Computing



De eerste activiteiten van InTouch waren hier op gericht met klanten als Noppes en Stork.



Na de inschrijving bij de Kvk en de bungeejump begon InTouch als een VoF in een klein kantoor in de Pijp in Amsterdam.



01-10-1994

01-10-2019



InTouch 1994 - 1999

1994 -1999 Internet groeit en InTouch bouwt aan de eerste intranet structuur.

De 1e webserver op Science Park
De aansluiting op de AMS-IX

De eerste domeinnaamregistraties en
websites voor klanten

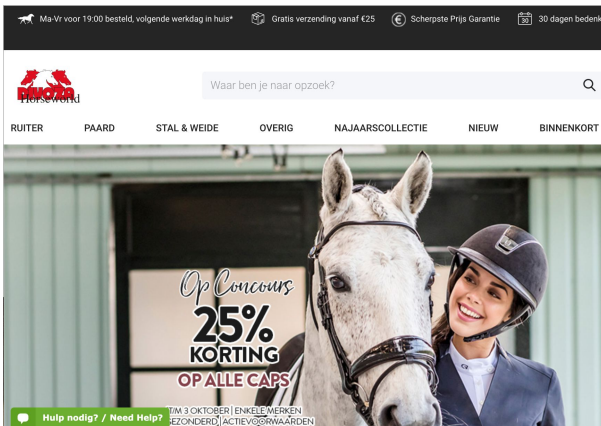
De eerste E-commerce websites bouwen
voor klanten



Voor de RABO Bank het eerste
prototype ontwikkelen voor betalen
via het Internet



Rabobank



01-10-1994

01-10-2019



InTouch 1994 - 1999

1994 -1999 de eerste communities

NOPPES

NOPPES was een lokale community met ruilhandel zonder geld. Ze wilden een platform waarin ze ook online konden communiceren.



BOSNO, Bedrijfsopleidingen van Nederlandse samenwerkende organisaties opgericht door Nederlandse multinationals, wilde het opkomende internet integreren in hun opleidingen en een online community vormen

De werkzaamheden waren veel workshops presentaties geven bij bedrijven en het bouwen van online communities en websites



STORK Hygienic Engineering wilde een database met de wereldwijde regelgeving op gebied van voedselproductie. De 6 afdelingen die hier mee bezig waren hadden geen enkel contact met elkaar.

InTouch zorgde voor een database, maar veel belangrijker een community waarin de werknemers elkaar konden vinden en ervaringen konden uitwisselen.



01-10-1994

01-10-2019



1999 - InTouch naar Middenweg 76

1999 - Freeler wordt klant en InTouch verhuist naar Middenweg 76

De internetdienstenprovider **Freeler** is in september 1999 ontstaan uit MultiAccess BV, een klein bedrijf van de ING-groep.

MultiAccess was een metaprovider die voor onder andere Postbank-Gironet de hosting verzorgden.

De technische ploeg van Freeler kreeg de opdracht om binnen een maand een nieuwe **ISP** op te zetten.



In juni 1999 kwam MultiAccess BV in contact met InTouch. Ze moesten 1 oktober 1999 met Freeler in de lucht als gratis Internet Provider en het was hun niet gelukt dit zelf voor elkaar te krijgen.

Na een zomer van bijna 24/7 werken is het Freeler met InTouch gelukt en werd de killing deadline gehaald.

Toen door diverse partijen gratis internet werd aangeboden kreeg Freeler de meeste aanmeldingen

Vijf jaar later, op 9 december 2004, werd door ING en KPN een intentieverklaring getekend om Freeler te verkopen aan KPN. Freeler had toen 60 medewerkers en 145.000 actieve klanten.



01-10-1994

01-10-2019



InTouch 1999 - 2008

InTouch naar grote hoogte

In deze 9 jaar is InTouch enorm gegroeid.
Van 4 personeelsleden naar 15 en een paar
freelancers.

Grote klanten met grote namen uit
zeer diverse branches



De Hoven



01-10-1994

01-10-2019



InTouch 1999 - 2008

Partner netwerk opgezet en Intranet ontwikkeld

Roger heeft het concept achter de Activity Administratie uit zijn eerdere bedrijf gebruikt voor de ontwikkeling van het **InTouch Intranet**.

Via deze complete bedrijfsportal kon InTouch de bedrijfsprocessen beheersen voor haarzelf, de klanten en waar nodig voor de partners.

De partners konden hetzelfde voor hun klanten.

Bedrijfsprocessen:

- CRM
- Servicedesk
- Finance - facturatie
- Customer care
- Sales

The screenshot shows the InTouch Intranet interface. At the top, there is a navigation bar with the InTouch logo and the text "All Customers". Below this, there is a "My Desk" section with a "switch to ..." dropdown menu. To the right of the "My Desk" section, there is a "TeamRooms" section with links for "Search" and "Logout". Below the "My Desk" section, there is a "Customers Mine" section with links for "Actual", "To Do", "Done", "Show My Views", and "My Profile". Below the "TeamRooms" section, there is a "Search" section with a "Search" link. Below the "Customers Mine" section, there is a "Search" section with a "Search" link. Below the "Search" section, there is a "Logout" section with a "Logout" link. Below the "Logout" section, there is a "You are logged in as:" section with the text "Willy Brinksma (InTouch) Last Login: 29-09-2019 11:16:17".

Customer	Partner	Deb. Nr.
A-Mac B.V.	InTouch	130221 Factuurregels
A2B Internet	InTouch	130010 Factuurregels
Accountantskantoor van Dort	Connect Data Solutions B.V.	
Adyen BV	InTouch	130023 Factuurregels
Agri Retail	VOCE	
AIM Services SA	InTouch	130053 Factuurregels
AK Boorsma	InTouch	130160 Factuurregels
Alescon	Internet Access Facilities B.V.	
Align Technology B.V.	InTouch	130032 Factuurregels
Amedi Verlichting BV	Internet Access Facilities B.V.	
Andante Asyst BV	Andante Asyst	130200 Factuurregels
Apcare BV	Interxion Netherlands	
APM Terminals International BV	InTouch	
Apothecon BV	Internet Access Facilities B.V.	
Apotheek Ridderveld	Internet Access Facilities B.V.	
Apotheek van Zanten	Internet Access Facilities B.V.	

Partners:

RitsTelecom - Connect Data Solutions B.V.
Internet Access Facilities B.V. - BOXXmail -
Websight - Andante Asyst - Interxion Netherlands
VOCE - Induxion ICT Consultancy



01-10-1994

01-10-2019



Willy Brinksma 2019

InTouch 2009 - 2019

InTouch in Crisis Stoppen of omzetten naar InTouch 2.0

De wereldwijde financiële crisis raakt InTouch diep.

Veel van de klanten hebben het financieel moeilijk. De beslissers bij de grote bedrijven wisselen elkaar af en de strategieën die ze doorvoeren zijn meestal het afstoten van externe partijen en enorme kostenbesparingen. Ook op ICT gebied gaan ze het zelf doen.

Er is een ander klimaat ontstaan waarin ondernomen wordt.

Waar InTouch in de begin jaren de expert was op Internet gebied, weet de klant nu zelf heel goed wat hij wil.

Grote organisaties krimpen en vertrekken bij InTouch (Grontmij)

Klanten gaan, nadat InTouch ze 'enabled' heeft, op eigen kracht verder (Vilente, Zozijn, Bejo Zaden)

InTouch moet alle fronten inkrimpen om te overleven.

Er blijft uiteindelijk een heel klein team over en een handjevol klanten

Rager bereikt de pensioengerechtigde leeftijd en ontmoet zijn grote liefde

De vraag wordt wat te doen met InTouch. **Stoppen of omzetten naar InTouch 2.0**



01-10-1994

01-10-2019



Willy Brinksma 2019

InTouch 2.0

InTouch in transitie naar InTouch 2.0

Rager heeft de afgelopen jaren een aantal routes verkend waar we met InTouch heen konden gaan.

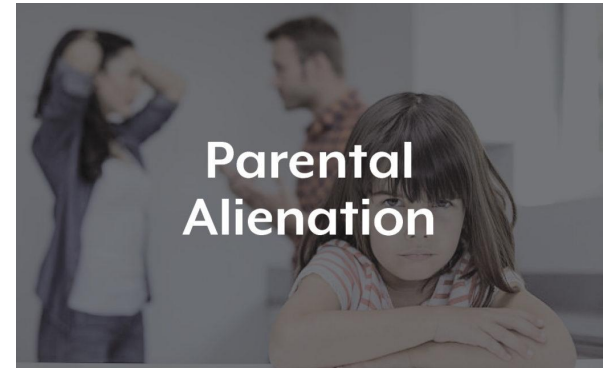
O.a .een hele intensieve samenwerking met het Chinese bedrijf AIRPAQ of een wereldwijd InTouch-NET platform voor de vraagstukken van Parental Alienation samen met juristen en wetenschappers vooral uit de USA en Israël.

Deze verkenningen werden het niet en Rager is InTouch de weg ingegaan van de huidige trend naar Virtualisatie en Cloud Services.

In de strategie vormende fase heeft Rager intensief contact gehad met verschillende geïnteresseerde mensen waaronder Thijs.

Het blijft eeuwig zonde dat het leven hier voor Rager geëindigd is op 11 april 2019 en hij de transitie van InTouch niet kan afmaken.

Gelukkig is zijn gedachtegoed niet verloren en ik hoop van harte dat InTouch 2.0 zonder Rager succesvol wordt en met dit gedachtegoed mooie zaken gaat doen



01-10-1994

01-10-2019



InTouch 2.0

InTouch in transitie naar InTouch 2.0



01-10-1994

01-10-2019



Willy Brinksma 2019

InTouch werkwijze

van I/O kaarten naar software-bus naar de SDK naar Cloud Services

Rager stelt de koers van InTouch voortdurend bij afhankelijk van de vraag in de markt en de nieuwe mogelijkheden van de techniek.

Van Organiseren door Communiceren naar Enabling Dynamic Business



'In touch' met mensen en processen

De techniek, de subsystemen, zijn het probleem niet volgens Rager. "Waar het om gaat, is de afstemming van de techniek op oplossingen, op het primaire proces, op de toepassingen, de interactie met de mensen en de snelle en onverwachte veranderingen in de omgeving, de maatschappij. De technologie moet afgestemd zijn op, en altijd in direct contact staan met, de mensen en de processen. Vandaar onze naam: InTouch



01-10-1994

01-10-2019



InTouch werkwijze

Werken door gebruik te maken van de Gouden Driehoek klant, subcontractor, InTouch

InTouch is een relatief kleine organisatie. De kracht van InTouch ligt in de samenwerking met haar partners, variërend van een vakbekwaam engineer tot een van haar vendors. InTouch is business partner van onder meer Cisco, Meraki, VMWare, Nutanix, Simplivity en KPN.

De kennis van de markt en het primaire proces komen altijd van de klant, de opdrachtgever. Werkend vanuit deze Gouden Driehoek [klant, subcontractor, InTouch] is InTouch in staat om altijd de beste integrale oplossing voor de klant te ontwerpen en vooral te onderhouden. In het hele spectrum van ICT – dat begint bij het aansluiten van de datalijnen, en het met elkaar verbinden van de ict-componenten – speelt de sociale beweeglijkheid steeds een rol tussen mensen en de dingen in hun omgeving.

Het persoonlijk contact met de klanten is het belangrijkste; intensief, vakkundig en eigenlijk altijd vriendelijk van beide kanten: “De klanten zullen, ook in het geval van storingen waarbij we on-site moeten gaan totdat de klus geklaard is, niet verrast worden door plotselinge facturen, voorrijkosten of uren op basis van nacalculatie.

Conceptueel en technisch gezien doen wij bij InTouch hetzelfde als grote corporate ict-dienstverleners, maar doordat we klein zijn kunnen we veel beter schakelen, werken we snel en direct, en altijd op persoonlijke basis. InTouch berekent een vaste maandelijkse fee, berekent nooit op basis van gewerkte uren, en houdt de service-fee gelijk in wijzigende omstandigheden.”



01-10-1994

01-10-2019



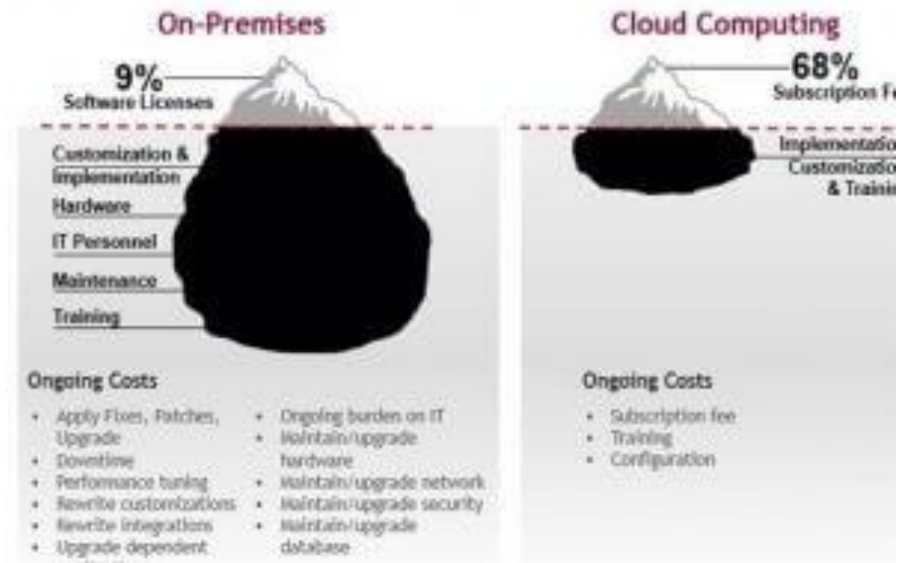
InTouch werkwijze

InTouch 2019

In dit dynamische krachtenveld – dat mobiel, interactief, fluïde en onvoorspelbaar is – voelt InTouch zich als een vis in het water.

Via onder meer slimme cloud-oplossingen kan het primaire proces veel beter georganiseerd worden en kunnen de vaste ict-kosten sterk omlaag.

De illustratie is geen ideaalplaatje, maar de reële winst die InTouch voor diverse klanten al heeft gerealiseerd.



InTouch werkwijze

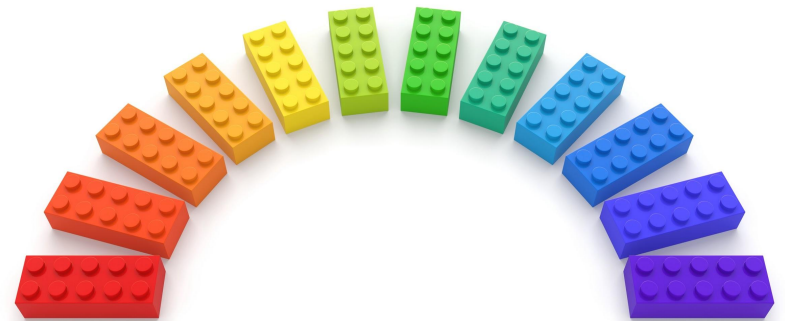
De genen van InTouch bevatten al 25 jaar hetzelfde DNA

Een conceptuele generieke achterkant met een persoonlijke, op de klant afgestemde oplossing aan de voorkant.

55 jaar lang heeft Rager zijn passie gevonden in het uitdenken van concepten met de technieken die op dat moment voorhanden waren of zouden komen.

Hij heeft zich daarnaast ontwikkeld als adaptieve visionair die een scherp oog en oor had voor de behoefte van de klant, vaak al voor deze dat zelf doorhad.

Rager vergeleek de werkwijze vaak met die van LEGO



01-10-1994

01-10-2019



Willy Brinksma 2019

InTouch werkwijze

de genen van InTouch

Basis elementen van LEGO:
basisplaat, verschillende maten en kleuren
blokken, technische componenten, daken
ramen etc.



De generieke conceptuele techniek aan de
achterkant:

- I/O kaarten
- softwarebus
- SDK platform
- Clouddiensten

De uitgewerkte sets van LEGO:
allerlei soorten toepassingen naar
behoefte van de gebruiker



De behoefte van de
klant/verschillende branches
aan de voorkant

25 jaar InTouch

25 jaar InTouch in beeld



01-10-1994

01-10-2019



Willy Brinksma 2019