



- Security
- Innovatie
- Operationele kwaliteit

#### Beter presteren

“We hebben niet zitten afwachten, maar vooruitgekeken en ons bedrijf daarop ingericht”, aldus Van Schilfgaarde. “Onze diensten helpen onze klanten om hun eindklanten beter te bedienen. Dat doen we niet alleen door hun de techniek te leveren, maar ook door nauw met hen samen te werken. “Daarom hebben we het afgelopen anderhalf jaar klantenteams gebouwd die echt meedenken met onze klanten en die de medewerkers bij naam kennen. Bovendien begrijpen ze hoe het bedrijf van de klant werkt, wat bijvoorbeeld de impact van een storing is, of wat het beste moment is voor updates of grote transitie. Dat onze klantenteams de bedrijfstak en de processen van de klant kennen, zien we terug in de waardering. Doordat we onze klanten zo goed leren kennen, zijn we in staat om zelfs in deze economisch moeilijke tijden proposities op maat aan te bieden tegen een acceptabele prijs.”

“We hebben bepaalde activiteiten verhuisd naar India, waar we gebruikmaken van een veilige infrastructuur die zo nodig à la minute kan worden afgesloten en in Nederland kan worden overgenomen. We hebben ook in Nederland een helpdesk, met vijfhonderd medewerkers die speciaal zijn opgeleid om problemen snel en zorgvuldig op te lossen. Dat lukt met ruim 80% van alle klantcontacten, wat leidt tot een betere klanttevredenheid. Daarnaast hebben we zelfbedieningsportals voor specifieke hulp- en kennisvragen, zoals toegang tot een applicatie, of extra schijfruimte. Het gebruik neemt een grote vlucht, want de gebruiker heeft meteen resultaat, ook buiten kantoor. Zo stellen we in alles wat we doen de eindgebruiker centraal.”

**De afgelopen twee jaar heeft KPN IT Solutions een forse efficiëncyslag gemaakt, er is gewerkt aan de operationele kwaliteit en er is geïnvesteerd in het portfolio en in innovatie. Daardoor beschikt KPN over een integraal ICT-dienstenpakket dat steeds meer klanten over de streep trekt.**

Toen KPN in 2007 Getronics overnam, was er nog geen iPhone, en inmiddels kunnen we niet meer zonder smartphones. Steven van Schilfgaarde, Sr. Executive Vice President bij KPN IT Solutions, wil maar zeggen dat de ontwikkelingen snel gaan. “Medewerkers willen nu op elke plek met elk apparaat kunnen werken en aspirant-medewerkers informeren niet meer naar de leaseauto, maar naar welke telefoon en tablet ze krijgen, en of ze hun eigen devices mogen gebruiken. Veel bedrijven zijn daar wat infrastructuur en beleid betreft nog helemaal niet op voorbereid.”

De kern van wat Getronics Nederland was, opereert nu binnen KPN onder de naam IT Solutions. “We hebben hard gewerkt om onder IT Solutions een palet aan diensten aan te bieden met één gezicht naar de klant”, aldus Van Schilfgaarde. “Vooral de afgelopen twee jaar hebben we grote stappen gezet in het verbeteren van onze operationele kwaliteit. Mede hierdoor is de klanttevredenheid gestegen.”

“Het complete dienstenpakket van IT Solutions van advies, ontwerp, implementatie, beheer en support maakt KPN uniek”, beaamt Gerard Schiebroek, Vice President Marketing & Sales KPN IT Solutions. “We kunnen de gehele keten zelf verzorgen: de medewerkers van onze klanten moeten altijd toegang hebben tot de gewenste applicaties en wij verzorgen alles daaromheen: werkplek, connectiviteit en de applicaties zelf. Om klanten optimaal te bedienen investeert KPN elk jaar

ruim een miljard in onze infrastructuur. “Daarnaast is veiligheid een speerpunt van KPN”, vervolgt Van Schilfgaarde. “Cyberaanvallen, zoals in april op verschillende banken en op DigiD plaatsvonden, vormen een fenomeen dat niet meer weggaat. Ze maken bedrijven kwetsbaar en kunnen vervelende tot ernstige gevolgen hebben. KPN heeft een eigen afdeling Security Services met kennis van veiligheid, die inbraken helpt voorkomen.

Schiebroek: “Voor ons vormt security een integraal onderdeel van onze dienstverlening. Veiligheid betreft niet alleen het afslaan van cyberaanvallen, maar bijvoorbeeld ook het toegangsbeleid voor medewerkers

fonie en datacenters ook werkplekdiensten, waarbij nu al zo'n 10% van de werkplekken uit de cloud komt. Cloud NL, een geheel Nederlandse cloud, wordt in Nederland beheerd en draait in de Nederlandse datacenters van KPN IT Solutions. Samen met Deloitte is een compliance framework geïmplementeerd dat voldoet aan de Nederlandse en internationale wet- en regelgeving. Deloitte voert strenge audits uit. Zo bewaakt KPN de integriteit van de data van zijn klanten.

Aanvullend op Cloud NL kondigde KPN afgelopen februari zijn aggregatieplatform GRIP aan, dat alle clouddiensten bundelt en zorgt voor provisioning en single sign-on. “We richten ons bij onze dienstverlening volledig op onze eindgebruikers”, vertelt Schiebroek. Dat vertaalt zich op dit moment naar ruim 450.000 werkplekken. “Doordat de technische ontwikkelingen zo snel gaan, moeten die eindgebruikers de techniek beter leren gebruiken. We richten

‘ALS KPN INVESTEREN WE ELK JAAR RUIM EEN MILJARD IN ONZE INFRASTRUCTUUR’

tot de data binnen hun organisatie. Verder investeren we al ruim vijftien jaar in identiteitsdiensten en beheer we identiteitsmiddelen voor ruim twee miljoen mensen op verschillende beveiligingsniveaus.”

#### Veiligheid centraal

Het palet aan diensten van KPN omvat naast vaste en mobiele tele-

bij grote bedrijven Expert Centers in, waar medewerkers ter plaatse hulp en uitleg krijgen over de mogelijkheden van de IT-infrastructuur en de randapparatuur. Er kan vaak meer dan ze denken, zoals videoconferenties, maar medewerkers gebruiken soms maar een klein percentage van de mogelijkheden. Dat is jammer.”

**‘SECURITY MAAKT INTEGRAAL DEEL UIT VAN ONZE DIENSTVERLENING’**

Gerard Schiebroek  
en Steven van Schilfgaarde