

Businesskansen verzilveren met slimme IT

DE PRIORITEIT VAN CIO'S EN IT-DIRECTEUREN LIGT NIET LANGER PUUR BIJ HET IN DE LUCHT HOUDEN VAN DE IT-OMGEVING. ORGANISATIES VERWACHTEN VAN DE IT-AFDELING EEN CONCRETE BIJDRAGE AAN DE BUSINESSDOELSTELLINGEN. NATUURLIJK MOET IT ALTIJD BESCHIKBAAR ZIJN, MAAR OOK FLEXIBEL EN INNOVATIEF GENOEG OM BUSINESSPROCESSEN OPTIMAAL TE ONDERSTEUNEN EN VERBETEREN. DIT IS EEN UITDAGING EN KANS TEGELIJK.



ROBIN DE VRIES EN JEROEN KOK

De veranderende rol van IT leidt tot andere vragen van klanten. Volgens Jeroen Kok, Operations & Sales Director en Robin de Vries, Business Development & Innovation bij PQR, draait het voor klanten minder om pure IT capaciteit, zoals CPU en storage. De Vries: "Bedrijven hebben behoefte aan IT-oplossingen die de business vooruit brengen. Daarbij dicteert de IT-afdeling de technologiekeuzes niet meer. De business weet heel goed wat er op technologisch vlak te koop is. Het is dus vooral zaak dat de CIO een regierol neemt om functionaliteit te ontwikkelen die de business concrete meerwaarde biedt. Dat kan gaan om het efficiënter maken van processen, maar ook om oplossingen die mensen makkelijker en beter laat samenwerken."

VAN LEVERANCIER NAAR PARTNER
Kok vult aan: "De digitale transformatie beïnvloedt niet alleen IT-afdelingen, het heeft ook effect op onze rol. We hebben ons ontwikkeld van een projectorganisatie naar een partner die naast onze klanten staat en ze op maat adviseert om met behulp van technologie de beste resultaten te boeken. Ons aanbod waarmee wij inspelen op de behoefte vanuit de markt is nu veel completer en dat moet ook zo zijn. Samen met onze klanten ontwikkelen en implementeren we concrete oplossingen en vervolgens beheren wij ze ook."

In deze nieuwe situatie moet de IT-afdeling dus veel kennis opbouwen en de continuïteit kunnen bieden om de wensen van de business goed in te vullen. Dat stelt andere eisen. De Vries legt uit: "Het kennisniveau moet omhoog in een werkveld dat razendsnel verandert. Technisch kan er heel veel, iets wat noodzakelijk is in een 24-uurs economie. De vraag is dus: wat kan en wil de IT-afdeling zelf en waarvoor schakelen ze een partner in? In dat proces verschuift de focus voor de IT-afdeling van uitvoering naar regie. In de praktijk betekent dat goede afspraken maken met de leverancier om te waarborgen dat eindgebruikers altijd optimaal kunnen functioneren. Daarbij moeten eindgebruikers ook weten wat ze kunnen en mogen verwachten. Om effectief te zijn moet zo'n IT-partner kunnen

functioneren als het verlengstuk van de interne IT-afdeling."

FOCUS OP EINDGEBRUIKERS
Technische kennis en expertise zijn in die partnerrol vanzelfsprekend van het hoogste niveau. PQR is in Nederland dan ook de hoogst gecertificeerde IT-partner van veel A-merken. Bovendien investeert het bedrijf veel in kennisontwikkeling van eigen mensen en klanten. Toch is dat laatste vooral het vertrekpunt. In de dienstverlening staat de tevredenheid van de eindgebruiker centraal. Pas dan is hij of zij in staat om optimaal te presteren. Kok: "Dat is ook een belangrijke reden dat gebruikerstevredenheid bij PQR centraal staat. We focussen op de beste support. Dat betekent meer dan heldere afspraken maken. We monitoren de tevredenheid continu en delen de resultaten ook live op internet. Deze data is zeer waardevol omdat we die analyseren om tot verbeteringen te komen. Bovendien helpt het om prettig en constructief samen te werken en klanten te blijven verrassen."

IJZERSTERKE COMBINATIE
Voor maximale tevredenheid is meer nodig, onderstreept De Vries. "Het voordeel is dat we inmiddels het gehele traject voor klanten kunnen invullen. Van het in kaart brengen van de behoeftes en businessprocessen, de implementatie en de transitie naar beheer en continue verbetering. De combinatie van Professional Services en Managed Services die wij bieden, is in mijn ogen ijzersterk. Dit stelt ons in staat om steeds een extra stap te zetten. PQR had al veel bestaande klanten waarvoor we advies, levering en implementatie verzorgden. Na de fusie verzorgen we ook het beheer op een hoog niveau."

De behoefte aan ondersteuning op maat is groter dan ooit, constateren Kok en De Vries. "Zoals gezegd gaan IT-ontwikkelingen harder dan organisaties kunnen veranderen. Daarom is het belangrijk om in gesprek te blijven en elkaar te blijven voeden. Wij kunnen nu eenmaal IT-oplossingen leveren die onze klanten helpen sneller te ontwikkelen. En dat verwachten ze ook van ons. Hierdoor kunnen we ze doelgericht ondersteunen met een combinatie van kennis,

klantbenadering en vertrouwen. Los van elkaar maken deze elementen niet het verschil, maar als combinatie des te meer."

KLANTEN FREQUENT BIJPRATEN
Dat deze aanpak aanslaat blijkt uit het goede PQR trackrecord in dienstverlening. Kok: "We willen organisaties inspireren en continue bijpraten over trends in hun eigen sector. Voorheen deden we dat centraal met onze jaarlijkse IT Galaxy klantendag. In de huidige dynamiek willen we dat vaker doen en ook meer op maat. Het doel is om organisaties voortdurend te inspireren. We hebben al een sterke positie als het gaat om Software-Defined Datacenters en de Modern Workplace, maar willen dat ook koppelen aan andere relevante ontwikkelingen, zoals IoT met oplossingen rondom Smart Desk, Smart City en Smart Buildings."

MEER WERKPLEZIER
Voor innovaties kiest PQR bewust voor samenwerking met vooraanstaande vendors. De Vries: "In samenwerking met Aruba Networks hebben we bijvoorbeeld een connected netwerk ontwikkeld waarbij localisatietechnologie medewerkers helpt om snel een beschikbare werkplek op kantoor te vinden. Een overheidsklant merkte dat mensen dagelijks gemiddeld meer dan tien minuten zoeken naar een geschikte werkplek. Dat gaat ten koste van de productiviteit en het werkplezier. Zo'n praktische oplossing onderstreept precies wat we willen: businessuitdagingen oplossen met slimme technologie en het werk voor mensen leuker maken. Voor ons is dat écht de eindgebruiker centraal stellen."

Hoewel de businessoutput voorop staat, kan PQR deze technologische uitdagingen samen met de IT-afdeling oplossen. "We kijken wat er nodig is, koppelen dat aan de juiste technologie – of ontwikkelen die -, verzorgen de implementatie en nemen verantwoordelijkheid voor het beheer. Op die manier helpen we de IT-afdeling om de regierol te vervullen die de business van ze verwacht, en eist. Doordat PQR zelf vooroploopt, zorgen wij dat onze klanten dat ook doen in hun sector. Zo kunnen ze businesskansen creëren en vooral verzilveren", aldus de Vries. ■