



ICT altijd binnen bereik

## PQR Lifecycle Services zorgen voor bedrijfscontinuïteit Mitros

### Volledige ontzorging op het gebied van ICT

Mitros maakt al jaren gebruik van de PQR-strippenkaart. Nadat PQR haar servicesportfolio uitgebreid heeft met de PQR Lifecycle Services, is Mitros hiervan gebruik gaan maken. PQR biedt deze services aan om de gezondheid van bedrijfskritische IT-omgevingen bij klanten op peil te houden en actief mee te denken bij versiebeheer, asset management etc. De services richten zich op de continuïteit, betrouwbaarheid, beschikbaarheid, capaciteit, veiligheid, snelheid en schaalbaarheid van de IT-omgeving.

### Mitros

Mitros is een woningcorporatie actief in Utrecht en Nieuwegein. Het bedrijf heeft huurders in 30.000 woningen en 85.000 m2 maatschappelijke voorzieningen in beheer. Samen met buurtbewoners en wijkorganisaties probeert Mitros een situatie van plezierig, veilig en duurzaam wonen te realiseren. Bij Mitros werken circa 350 medewerkers. Mitros is momenteel aan het veranderen naar een klantgerichte organisatie, organisatiestructuur en processen worden vereenvoudigd. 'Het gewone gewoon goed doen' is hierbij het adagium.



*"Wij maken al een langere periode gebruik van vooraf ingekochte PQR-dienstverlening, zodat we qua kosten niet tegen verrassingen aanlopen en gegarandeerd aanspraak kunnen maken op de services van PQR. Aangezien de strippenkaart tegenwoordig onderdeel is van PQR Lifecycle Services en wij – zeker als het om onze ICT gaat – volledig ontzorgd willen worden, hebben wij een Premiumcontract afgesloten."*

### Toegevoegde waarde leveren

Eind 2015 heeft PQR het servicesportfolio uitgebreid met de PQR Lifecycle Services. De oude PQR-strippenkaart – een vooraf ingekocht aantal uren PQR-dienstverlening tegen een vast bedrag – is in dit portfolio geïntegreerd. Mitros heeft een PQR Lifecycle Services-contract afgesloten als vervanging van de oude strippenkaart.

"Voor onze dagelijkse bedrijfsvoering zijn wij afhankelijk van goed functionerende ICT. De transformatie naar een organisatie die de klant, nog meer dan voorheen, centraal stelt en de veranderende processen die daarmee gepaard gaan, vragen om een probleemloze IT-infrastructuur. Wij kunnen het gewone alleen gewoon goed doen als de basis klopt. Het PQR Lifecycle Services-contract is volledig conform onze wensen samengesteld en kan altijd worden uitgebreid en/of aangepast. Al naar gelang behoefte kunnen wij gebruikmaken van de verschillende soorten dienstverlening die PQR biedt. Voor ons is dit van cruciaal belang om toegevoegde waarde te kunnen blijven leveren aan onze interne bedrijfsprocessen die onze externe toegankelijkheid mogelijk maken en vergroten," legt Truus de Vries, Senior Medewerker Service & Beheer Mitros, uit.



# PQR Lifecycle Services zorgen voor bedrijfscontinuïteit Mitros

## Mitros gaat voor Premium

Op basis van de scope van de dienstverlening heeft PQR een Lifecycle Services Premium-contract aangeboden. De Lifecycle Services zijn flexibel en aan de hand van een menukaart volledig af te stemmen op de behoefte van de klant. Er zijn drie servicelevels, te weten: Standard, Comfort of Premium. Alle varianten voorzien in ondersteuning van de servicedesk en van een support engineer, onderhoud en beheer, ondersteuning op afroep en volgens planning en zogenaamde health checks. Per servicelevel worden extra componenten toegevoegd.

“Het Premium servicelevel bevat 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup>-lijns ondersteuning en een noodnummer dat 24 uur per dag, 7 dagen in de week beschikbaar is. Dat is voor ons heel plezierig, zo weten wij zeker dat we altijd een beroep op PQR kunnen doen. Zijn er problemen, dan worden die snel opgelost! Als er een call bij een fabrikant moet worden aangemeld, doet PQR dat voor ons. Wij hebben de hele coördinatie en afhandeling hiervan aan PQR overgedragen.”

Andere componenten van het Premium servicelevel zijn standaard twee health checks per jaar, een Service Delivery Plan met een verzameling van alle gemaakte afspraken omtrent de Lifecycle Services, proactief releasemanagement, assessments, advies over het actuele aanbod van oplossingen en changemanagement.

## Altijd een oplossing

Ook Mitros heeft wel eens te kampen met te weinig capaciteit voor operationeel beheer of projectparticipatie door bijvoorbeeld bovengemiddelde drukte, ziekte of verlof. Truus de Vries: ‘Ook hiervoor heeft PQR een oplossing. Wij kunnen binnen ons Lifecycle Services-contract aanspraak maken op de resources van PQR om pieken in de uit te voeren werkzaamheden op te vangen. PQR is bekend met onze infrastructuur en PQR-resources zijn van een hoog specialistisch niveau. Hierdoor zijn wij altijd in staat om onze verplichtingen na te komen en het gewone gewoon goed te doen. Wij willen ontzorgd worden en de Lifecycle Services geven hieraan een invulling op maat. Een vorm van dienstverlening waar wij erg tevreden over zijn.’

### Gekozen oplossing

- PQR Lifecycle Services

### Business outcome

- Volledige ontzorging
- Bedrijfscontinuïteit
- Toegevoegde waarde kunnen leveren aan de business

PQR B.V. ■ Rijnzathe 7 ■ 3454 PV De Meern ■ The Netherlands  
T +31 30 662 97 29 ■ info@pqr.nl ■ www.PQR.com ■ @PQRnl

