

" Dans un modèle pull, le partenaire comprend la vision stratégique de son client et apporte ses propres idées. "



Dirk Zegers, chef de service Réseaux et Télécoms KBC



KBC et Telenet : une relation stable basée sur l'ouverture et l'honnêteté

Telenet sait écouter ses clients, au bénéfice de l'engagement mutuel

Ronald Van Campfort, Program Manager Datacenters chez KBC pour la Belgique, revient sur 7 années de collaboration avec Telenet Solutions, la division B-to-B de Telenet.

« Lorsque nous avons choisi de faire confiance à Telenet, c'était une décision un peu atypique pour un bancassureur qui, normalement, exige des preuves. Eh bien, je n'ai jamais eu un instant de regret. Nous avons vu Telenet se développer. L'outsider est devenu une valeur établie, forte d'une solide connaissance du marché. »

Depuis 2006, une liaison Telenet IP-VPN (réseaux virtuels d'entreprise) interconnecte tous les sièges régionaux avec les centres informatiques. Ces lignes empruntent la dorsale en fibre optique de Telenet. Les sièges disposent ainsi d'un débit allant de 10 à 100 Mbps, selon leur importance. Dans les agences d'assurance, parallèlement aux solutions ADSL et SDSL, on assiste à un recours croissant à la technologie coax pour la communication avec le réseau IP-VPN. Le procédé offre de belles perspectives

d'avenir sur le plan de la séparation technologique avec les solutions xDSL, mais aussi en termes d'extension de la bande passante.

Nécessité fait parfois loi

« La mise en place de la solution dans les agences d'assurance atteste que Telenet sait se montrer suffisamment flexible pour s'adapter à nos processus », souligne Ronald Van Campfort. « Dans le cadre de cette mission, Telenet a adapté le rôle de ses service managers et project managers pour mieux nous servir. La satisfaction du client se construit sur des bases clairement convenues, par exemple l'examen mensuel des résultats SLA (Service Level Agreement) ou l'évaluation permanente de la politique de collaboration. Mais elle s'appuie aussi sur l'intuition que le partenaire sera disposé à se réorienter en cas de besoin. Nécessité fait parfois loi ; le partenaire doit le comprendre et accepter de se pencher constructivement sur les attentes du client, même si elles sont irréalistes à

Le défi

- > Supporter efficacement la dimension télécoms d'un bancassureur

La solution

- > S'inscrire dans la vision stratégique du management
- > Traduire une vision du marché basée sur l'expertise propre en un service
- > Aborder les besoins du client avec ouverture et honnêteté

Le résultat

- > Une relation qui se resserre depuis
- > 7 ans





A propos de KBC

KBC est un des premiers groupes financiers belges. Sur ses deux marchés, la Belgique et l'Europe Centrale/de l'Est, KBC occupe une position très importante à dominante. KBC se concentre sur la bancassurance retail et privée, y compris la gestion des actifs. Elle propose aussi des services aux entreprises ainsi qu'un choix d'opérations de marché.

Sur ses 54.000 collaborateurs, environ 4.000 travaillent dans l'informatique et les télécoms. Ils servent 12 millions de clients, 2.290 agences bancaires et 14.644 agences d'assurance.

première vue. Durant la crise financière, nous avons pu compter sur le soutien de Telenet pour relever nos défis globaux. Ce sont des choses qu'on n'oublie pas. »

L'attitude ouverte et honnête de Telenet favorise une collaboration stable, estime Ronald Van Campfort. « Aux différents niveaux, il faut pouvoir aligner les organisations sur la vision de chacune. Si le fossé se creuse trop, cela peut devenir difficile. » Ronald Van Campfort rappelle l'importance de l'écoute mutuelle : « Nous savons que Telenet nous connaît très bien. Ils nous écoutent depuis des années. C'est la raison pour laquelle nous les écoutons aussi : leur expertise est pour nous une antenne technologique. La récente reprise de C-CURE, spécialiste de la sécurité d'Internet et des réseaux d'entreprise, est une démarche réfléchie. Cette connaissance du marché inspire confiance. »

Idées propres

« Cela dit, nous traçons nous-mêmes notre route », intervient Dirk Zegers. Il succède à Ronald Van Campfort en tant que chef de service Réseaux et Télécoms. Expert en la matière, il n'en est pas à sa première expérience. « Dans un modèle pull, le partenaire comprend la vision stratégique de son client et apporte ses propres idées. »

« L'installation du réseau coax de Telenet dans les agences d'assurance KBC en est un bon exemple », estime Ronald Van Campfort. « Après avoir écouté la proposition de Telenet, nous sommes arrivés à la conclusion qu'elle tenait la route. Cela ne s'est pas fait en un jour, mais c'est la maturité de notre relation qui a incité Telenet à avancer l'idée et nous a convaincus de l'adopter. »

« Ce type de crédibilité est au cœur de toute relation », juge Dirk Zegers. « Le partenaire doit déterminer dans quels aspects de la dimension IT de son client il veut et peut jouer un rôle. »



Telenet for Business

Surfez sur www.telenet.be/business ou téléphonez au numéro **0800 66 066**.