

" In een pull-model begrijpt de partner de strategische visie van zijn klant en brengt hij ideeën aan vanuit zijn eigen expertise. "



Dirk Zegers, Diensthoofd Netwerken en Telecom KBC



## Open en eerlijke houding bepaalt stabiele relatie tussen KBC en Telenet

### Luisterbereidheid van Telenet creëert wederzijds engagement

Ronald Van Campfort, Program Manager Datacenters België bij KBC, kijkt terug op 7 jaar samenwerking met Telenet Solutions, de B-to-B-divisie van Telenet. "Toen we destijds beslisten om met Telenet in zee te gaan, was dat ten dele een atypische beslissing voor een bankverzekeraar die zweert bij bewezen degelijkheid. Wel, ik heb er nog geen moment spijt van gehad. Ik heb Telenet zien groeien in zijn dienstverlening, van challenger tot een gevestigde waarde met aanzienlijke marktkennis."

Een Telenet IP-VPN-oplossing (virtueel bedrijfsnetwerk) verbindt sinds 2006 alle regionale kantoren met de datacenters. De verbindingen lopen over de glasvezelbackbone van Telenet. Die hoofdkantoorgebouwen beschikken zo over een connectie met een bandbreedte die varieert van 10 Mbps tot 100 Mbps, afhankelijk van de grootte van het kantoor. Bij de verzekeringsagenschappen wordt, naast de ADSL- en SDSL-oplossingen, steeds meer gebruik gemaakt van coaxtechnologie voor de verbindingen met

het IP-VPN-netwerk.

Deze technologie biedt een mooi toekomstperspectief, zowel wat betreft de technologische scheiding t.o.v. de xDSL-oplossingen alsook de mogelijke uitbreiding van de bandbreedte.

### Nood breekt soms wet

"De invoering van de oplossing voor de verzekeringsagenschappen toonde aan dat Telenet over voldoende flexibiliteit beschikt om zich aan te passen aan onze processen", onderstreept Ronald Van Campfort. "In het kader van deze opdracht paste het de rol van zijn service- en projectmanagers aan om ons beter te bedienen. Klantentevredenheid bouw je op duidelijke afspraken, zoals de maandelijkse bespreking van de SLA-performantie (Service Level Agreement) en een continue evaluatie van het samenwerkingsbeleid. Maar ze berust ook op het buikgevoel dat de partner voldoende flexibel zal zijn om zichzelf te heroriënteren indien nodig. Hij moet begrijpen dat nood soms wet breekt en bereid zijn om zelfs op het eerste zicht

### Uitdaging

- > Gepaste ondersteuning bieden voor telecomdimensie van bankverzekeraar

### Oplossing

- > Inspelen op strategische visie van management
- > Eigen visie op de markt vanuit expertise vertalen naar dienstverlening
- > Klantenbehoeften op een open en eerlijke manier benaderen

### Resultaat

- > Groeiende relatie sinds 7 jaar





## Over KBC

*KBC is een van de grootste Belgische financiële groepen. Op haar twee thuismarkten, België en Centraal- en Oost-Europa, bekleedt KBC zeer belangrijke tot leidende posities. Op haar thuismarkten concentreert KBC zich op retail- en private bankverzekering, inclusief assetmanagement, is ze ook actief inzake diensten aan bedrijven en biedt ze een selectie van marktactiviteiten aan. Van de 54.000 medewerkers zijn er ongeveer 4.000 actief in IT en telecom. Zij ondersteunen 12 miljoen klanten, 2.290 bankkantoren en 14.644 verzekeringsagentschappen.*

'onrealistische' verwachtingen constructief te onderzoeken. Dat we tijdens de financiële crisis konden rekenen op de steun van Telenet om onze globale uitdagingen het hoofd te bieden, blijf je toch onthouden." De open en eerlijke houding van Telenet bepaalt de stabiele samenwerking, vindt Ronald Van Campfort. "Je moet op diverse niveaus de organisaties op elkaars bedrijfsvisie kunnen aligneren. Als die visie te ver uiteen loopt, wordt het moeilijk." Meteen verwijst hij naar het belang van luisteren naar ons luisteren. Meteen is dat de reden waarom wij ook naar hen luisteren: we zien hun expertise als een technologische antenne voor ons. De recente overname van C-CURE, gespecialiseerd in de beveiliging van internet en netwerken voor bedrijven, is een doordachte zet. Dat inzicht in de markt schept vertrouwen."

## Ideeën aanbrengen vanuit eigen expertise

"Maar we varen wel onze eigen koers", vult Dirk Zegers aan. Hij volgt Ronald Van Campfort op als Diensthoofd Netwerken en Telecom, en heeft als telecomexpert al heel wat watertjes doorzwommen. "In een pull-model begrijpt de partner de strategische visie van zijn klant en brengt hij ideeën aan vanuit zijn eigen expertise."

"De introductie van het coaxnetwerk van Telenet bij de KBC-verzekeringsagentschappen is daarvan een mooi voorbeeld", vindt Ronald Van Campfort. "We luisterden naar Telenets voorstel en kwamen uiteindelijk tot de conclusie dat het hout sneed. Dat duurde even, maar het was de maturiteit van de relatie die Telenet ertoe aanzette om het voorstel te maken en die ons zover bracht om erop in te gaan."

"Het is precies die geloofwaardigheid die de kern vormt van een relatie", vindt Dirk Zegers. "Een partner moet voor zichzelf uitmaken in welke aspecten van de IT-dimensie van zijn klant hij een rol wil en kan spelen."



**Telenet for Business**

Voor meer info: surf naar [www.telenet.be/business](http://www.telenet.be/business) of bel naar 0800 66 066.