



LAGARDE GROEP: NU ÉÉN ORGANISATIE MET KLANTTEAMS

EXPERTISE DIRECT 'ONDER DE KNOP'

Na de recente integratie van Blankestijn Beveiliging, Entris en Excellis treedt Lagarde Groep voortaan als één organisatie naar buiten, met volledige synergie tussen ICT, communicatie en beveiliging. Dat niet alleen, er zijn nu klantteams ingericht die als vast aanspreekpunt fungeren. Eén telefoontje volstaat om direct de juiste expertise in te schakelen.

De vakgebieden ICT, communicatie en beveiliging raken steeds meer met elkaar verweven. Reden voor Lagarde Groep om in de afgelopen jaren al deze disciplines in huis te halen en ermee de diepte in te gaan, wat vandaag de dag een allesomvattende dienstverlening oplevert. "Juist die onderlinge raakvlakken en het feit dat we onze klanten met steeds meer services gingen bedienen zette ons aan het denken over onze organisatiestructuur", zegt teamleider Jan Schuiteman. "We hadden een aantal gespecialiseerde bedrijven onder de paraplu, allemaal met een eigen label, management en voor de klanten afzonderlijke aanspreekpunten, contracten en facturen. Zo zag de ICT-afdeling niet direct wat er op het gebied van communicatie gebeurde etcetera. Sinds 1 april jongstleden vallen alle disciplines onder één bedrijf: Lagarde Groep, als vanouds gevestigd in Ede, Hoevelaken en Putten. Iedereen bij ons werkt nu vanuit één systeem en ziet dus onmiddellijk wat er bij de klant speelt, waarbij ook meteen naar voren komt welke handelingen eventueel al door collega's zijn uitgevoerd. Dat verkort de lijnen aanzienlijk."

CONTACT RECHTSTREEKS

Volgens Matthijs van de Ridder, eveneens teamleider, scheidt de nieuwe structuur bovendien meer gelegenheid voor cross-selling. "We bieden natuurlijk drie hoofdlijnen in service onder één dak die elkaar aanvullen en versterken. Wanneer de accountmanager zowel ICT, communicatie als beveiliging vertegenwoordigt, kan hij alle mogelijkheden qua dienstverlening onder de aandacht brengen bij de klant en hem de meest complete, passende oplossing voorleggen. Dat betekent een vaste contactpersoon, die zich inhoudelijk volledig ondersteund weet door onze klantteams, die overigens ook nieuw zijn binnen de organisatie. Ze bestaan uit gemiddeld vijf, zes specialisten in verschillende vakgebieden, die fysiek bij elkaar zitten en nauw samenwerken. In het verleden belde een klant met een vraag of een probleem een supportnummer en kreeg de receptie aan de lijn, die op zoek ging naar een collega om een

DE VAKGEBIEDEN ICT, COMMUNICATIE EN BEVEILIGING RAKEN STEEDS MEER MET ELKAAR VERWEVEN

antwoord te geven of een oplossing te bieden. Nu verloopt het contact rechtstreeks met zo'n team, waarbinnen iedereen op de hoogte is van de case en in het systeem direct toegang tot alle gegevens en de actuele stand van zaken heeft. Handig bij afwezigheid van een medewerker, want dan kan een collega het direct overnemen en de klant gericht verder helpen."

FEELING KRIJGEN

Schuiteman maakt het verschil met de oude situatie nog wat tastbaarder. "Na het salestraject door de accountmanager kwam de engineer in beeld en na het inrichten van het systeem belandde de klant in geval van vragen of problemen bij de afdeling service. Telkens een ander aanspreekpunt, dus. Nu zitten we met alle specialisten bij elkaar

47



op de afdeling en voelt iedereen binnen het team zich verantwoordelijk voor de klant. Ontstaat ergens een onzorgvuldigheid, dan word je daar direct mee geconfronteerd en zul je vanzelf actie ondernemen. Daarbij zijn de lijnen letterlijk heel kort, wat het makkelijk maakt om kwesties onderling te bespreken. Bij kennismakingsgesprekken met grote klanten bestaat zelfs de mogelijkheid om er met het complete team of tenminste een aantal mensen op bezoek te gaan, zodat we allemaal feeling krijgen met het bedrijf en de branche. Dat vormt sowieso een speerpunt binnen onze nieuwe structuur. We vinden het belangrijk om niet alleen vanuit de vraag te kijken, maar ook vanuit de organisatie en alles wat daar speelt. Niet voor niets behoort 'inspireren' tot de kernwaarden van Lagarde Groep. Onze medewerkers mogen voor hun beeldvorming gerust zelf eens ervaren wat voor impact het heeft als bij de klant een bepaalde storing optreedt en ineens een afdeling stilvalt."

BRANCHEGERICHT

Lagarde Groep beschikt nu over twaalf klantteams. Van de Ridder geeft aan dat het bedrijf daarmee in de toekomst meer branchegericht wil gaan werken. "Het zal wel even tijd kosten voor we dat bereikt hebben, want niet bij alle sectoren valt het even makkelijk te realiseren. Sowieso willen we niet onnodig schuiven met bestaande relaties, met wie we nu contact onderhouden via vertrouwde aanspreekpunten. De zorg biedt echter al goede mogelijkheden om er een sterke focus op te leggen met het desbetreffende klantteam. Deze sector maakt op grote schaal gebruik van ICT- en communicatieoplossingen, maar op dit moment nog in mindere mate van beveiliging. Dat thema zal door de bezuinigingen op personeel echter steeds belangrijker worden, denk maar aan toegangscontrole die de rol van een receptioniste overneemt. Ik ben zelf voornemens om binnen afzienbare tijd eens een paar dagen rond te lopen bij verschillende instellingen en indrukken op te doen van de processen, ook weer om er feeling mee te krijgen."

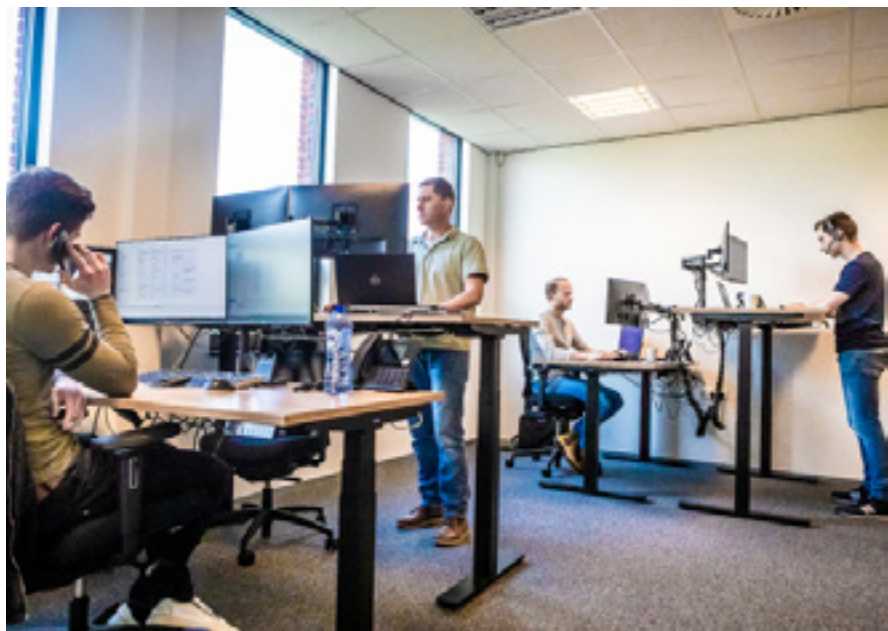
AANTAL TICKETS VERMINDEREN

De structuur met klantteams verhoogt volgens Schuiteman de succesansen om snel en efficiënt problemen definitief uit de wereld te helpen. "Alle meldingen komen nu op één afdeling binnen één systeem terecht. In het verleden maakte de servicedesk een ticket aan, loste die kwestie op en dat gebeurde soms een aantal keren binnen korte tijd rondom hetzelfde probleem, bijvoorbeeld vier keer binnen één week een klacht over een verlopen wachtwoord bij een organisatie. Door nu samen te werken binnen een team, waarbij iedereen de actuele status bij de klant ziet, zijn we veel meer in staat om problemen bij de bron aan te pakken in plaats van aan symptoombestrijding te doen. We streven ernaar om het aantal tickets met de helft te verminderen, ook op het gebied van mutaties, bijvoorbeeld wanneer bij de klant een medewerker in of uit dienst treedt. Een naam toevoegen en verwijderen vergt een aantal handelingen, die je per persoon opnieuw moet doen. Waarom dan niet periodiek de wijzigingen opsparen en ze allemaal in één keer doorvoeren? Dat werkt kostenbesparend en geeft bij de klant minder overlast. Door het aantal tickets te reduceren houden

we meer tijd over om ons te focussen op het verbeteren van processen bij onze klanten eventueel bij de klant op locatie. Als een medewerker van ons daar dan toch zit, kan hij wellicht ook andere vragen beantwoorden."

ALLE VERANDERINGEN TEGELIJK

Binnen een opmerkelijk korte tijdspanne van drie maanden realiseerde Lagarde Groep de volledige transitie naar de nieuwe bedrijfsstructuur, met samenvoeging van de verschillende divisies en inrichting van de klantteams. Schuiteman: "In alle eerlijkheid zouden we klanten nooit aanraden om alle veranderingen tegelijk door te voeren, zoals het wijzigen van domeinnamen, het indelen van de teams, het vastleggen van de functies en het aanpassen van de backoffice: systemen, telefoon-



nummers, de centrale, ons intranet en het migreren van de dossiers naar een betere omgeving. Geloof maar dat het ons wat zweetdruppels heeft gekost. Nou scheelt het natuurlijk dat wij in eigen huis over de expertise beschikken om dit gestroomlijnd te laten verlopen en dat onze medewerkers bij strubbelingen het achterliggende verhaal kennen. Dankzij de inspanningen van het ICT-team konden onze klantteams gewoon doordraaien en zich met externe zaken bezighouden, zodat onze relaties nergens hinder van zouden ondervinden. Klaar zijn we trouwens nooit, want zeker in onze branche moet je met de snel veranderende markt meebewegen.”

IN ÉÉN KANAAL

Over dat laatste gesproken: Lagarde Groep heeft nu de volle capaciteit om klanten te laten kennismaken met actuele ontwikkelingen, waarvan Van de Ridder er een paar uitlicht. “Telecommunicatie wordt steeds meer ICT-gericht en daarbij zal de samenvoeging van onze expertises goed van pas komen, ook in combinatie met beveiliging, zoals het integreren van camera’s in netwerken. We zien dat Skype for Business steeds meer terrein wint en de rol van telefooncentrales overneemt, met zelfs de mogelijkheid om er een lokaal netnummer aan te koppelen. Zelf ontwikkelen we momenteel een tool om alle communicatie in één kanaal onder te brengen, dus appen, chatten, bellen, mailen etcetera. Dan lopen alle stromen via hetzelfde systeem en ziet iedereen binnen een team de laatste stand van zaken, bijvoorbeeld wie welke klant waarmee geholpen heeft. Het zorgt ervoor dat informatie niet versplinterd raakt en maakt

ÉÉN TELEFOONTJE VOLSTAAT OM DIRECT DE JUISTE EXPERTISE IN TE SCHAKELEN

“Lagarde Groep treedt voortaan als één organisatie naar buiten, met volledige synergie tussen ICT, communicatie en beveiliging”, aldus Jan Schuiteman (l) en Matthijs van de Ridder (r).

rapportage makkelijker. Voor nu en de directe toekomst is de trend dat de klant mag bepalen welk communicatiemiddel hij kiest en dat de dienstverlener daarbij geen verschil maakt in prioriteit en opvolging.”

DOCUMENTEN DELEN

In dezelfde lijn ligt SharePoint van Microsoft, een serie samenwerkingstools voor teams. “Centraal hierin staat het delen van documenten, wat zeer eenvoudig werkt, ongeacht waar iemand zit: op de zaak, thuis of elders”, legt Schuiteman uit. “Feitelijk moet je het zien als de opvolger van de fileserver, waar iedereen bestanden opslaat. Daar geldt echter als nadeel dat je ze niet kunt delen met derden die geen gebruikersrechten hebben en dat vaak meerdere versies gaan rondzwerven. Bij SharePoint werkt iedereen vanuit hetzelfde document. Sowiezo zal de traditionele server steeds meer het veld gaan ruimen en plaats maken voor public cloud, met licenties op basis van betalen naar gebruik en hoeveelheid gebruikers, dus niet meer het kopen van capaciteit gebaseerd op pieken.” Ontwikkelingen genoeg, die onderstrepen hoe ICT, communicatie en beveiliging steeds dichterbij elkaar komen te liggen. Lagarde Groep is daar, dankzij de integratie van alle divisies binnen één organisatie en het inrichten van oplossingsgerichte klantteams, helemaal klaar voor.

www.lagardegroep.nl

