

# Een ICT-dienstverlener is zo goed als zijn laatste recensie

De ICT-branche kenmerkt zich de afgelopen jaren door acquisities, buy and build strategieën en fusies. De drang naar omzetgroei, winstoptimalisatie, portfolio-uitbreiding en schaalgroote zijn belangrijke redenen voor overnames. De vraag is of klanten van deze aanbieders en hun medewerkers daar nou per se blij van worden.

Die vraag leggen we voor aan de directie van Lemontree. Deze ICT-dienstverlener krijgt inmiddels zeven jaar op rij een doorlopende klantwaardering van 9,4 en kwam met een fanscore van 96 met stip binnen in de top 5 beste IT-dienstverleners van Gartner IT Xperience monitor. Ook gecertificeerde het bedrijf uit Alphen aan den Rijn zich dit jaar als 'Great place to work'. Reden genoeg om eens een blik in 'de keuken' te werpen van deze IT-dienstverlener, die zich richt op bedrijven in Nederland met enkele honderden tot duizenden medewerkers.

## Waarde voor klanten

Het MT van Lemontree concentreert zich bij voorkeur op customer intimacy en happy medewerkers. "Bedrijven zoeken strategische samenwerking met een ICT-partner die de focus op klanttevredenheid legt," aldus Tony Johnson, oprichter en CEO. "Daarbij zijn het écht kennen van de klant, communicatie en plezier heel belangrijk. Het spreekt voor zich dat de kwaliteit van ICT en bijbehorende diensten uitstekend moet zijn. Als

ICT doet wat het moet doen, kan de klant de waarde ervan verder maximaliseren om bedrijfsambities te realiseren."

## Andere rol binnen ICT-afdelingen

Adjunct directeur Sjoerd Eckhardt voegt hieraan toe: "Wij focussen op standaardisatie en inzet van bewezen goedwerkende ICT-oplossingen, in combinatie met het automatiseren van activiteiten. Doordat wij dit heel efficiënt kunnen aanbieden, is er veel aandacht voor de klantrelatie. Daarnaast kunnen ICT'ers bij onze klanten dankzij de bovenstaande focus tijd vrijmaken voor innovatie en optimalisatie binnen hun bedrijf. Steeds meer organisaties hebben behoefte aan een ICT-afdeling die de brug vormt naar de bedrijfsprocessen en dus minder met de techniek bezig is. Want uiteindelijk gaat het erom dat organisaties zich optimaal kunnen concentreren op bedrijfsambities."

## Next level kwaliteit

Eckhardt legt uit dat zij ieder ICT-project zodanig aanpakken dat de omgeving na oplevering efficiënt



beheerd kan worden. "Wij hebben hiervoor een aantal blauwdrukken ontwikkeld, waarmee we onnodig en duur maatwerk vermijden. Als Microsoft Solutions Partner en HPE SimpliVity partner werken wij selectief voor bedrijven die voordelen halen uit deze oplossingen." Naast de kwaliteit en snelheid van de dienstverlening zijn klanten vooral blij met de betrokkenheid en de communicatie van Lemontree bij hun bedrijfsvoering. "We zijn voor onze processen al ISO 9001 en 27001 gecertificeerd", vertelt Eckhardt. "Daarnaast zetten we momenteel de spreekwoordelijke puntjes op de i voor ISAE 3402. Deze door accountants getoetste verklaring gaat over opzet, bestaan en werking van beheerprocessen. Dus een next level kwaliteitsbewijs dat processen niet

alleen in place zijn, maar dat de kwaliteit van ICT-beheer ook daadwerkelijk wordt geboden."

## Autonome groei en aantrekkelijke werkgever

Lemontree zet de hoge kwaliteit van IT, klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid op de eerste plek. Eckhardt: "Onze autonome groei is hiervan een logisch gevolg. Daarom werken we er ook keihard aan om een Great Place To Work te blijven. Want met ons hechte team willen wij dé ICT-provider blijven voor bedrijven met enkele honderden tot enkele duizenden medewerkers in Nederland. En misschien kunnen we zelfs die 9,4 voor klanttevredenheid verbeteren."

# Mensen verbinden en slimmer samenwerken

Veel organisaties stellen zichzelf vragen als: hoe blijf je verbonden met elkaar, met collega's, met relaties en met klanten? Maar ook: hoe kunnen we slimmer samenwerken en hoe ziet de moderne werkplek eruit?

Sinds COVID-19 is online samenwerken niet meer weg te denken; met de gedeeltelijke terugkeer naar kantoor werd hybride werken de nieuwe standaard. De missie van Gamma is om mensen in staat te stellen slimmer samen te werken. "Tijdens de pandemie werden oplossingen zoals Microsoft Teams opeens heel belangrijk", aldus Rick van Schaik CCO bij Gamma Communications Benelux. "Recent kunnen wij hier een extra, fundamentele functie aan toevoegen door ook telefonie te integreren. Met betrouwbare communicatiemogelijkheden zijn medewerkers in staat overal te werken, vanaf elk device."

## Telefonie in Microsoft Teams

Veel klanten kiezen er dan ook voor om telefonie toe te voegen om zo hun moderne werkplek compleet te maken. Neem bijvoorbeeld UniK. Deze organisatie maakt werk van een inclusieve

samenleving, ieder mens verdient een plek in onze maatschappij. Van Schaik: "Zij maken sinds dit jaar gebruik van onze nieuwste oplossing Microsoft Teams Operator Connect, waarmee hun medewerkers met elkaar en met klanten kunnen bellen via Microsoft Teams. Dat wij mensen dichterbij elkaar brengen en hiermee bijdragen aan de doelstelling van UniK, daar ben ik trots op!"

## Eenvoudig

Altijd en overal bereikbaar zijn, is de norm geworden. De moderne werkplek stelt andere eisen aan de ICT-voorzieningen – het netwerk, de applicaties en de apparatuur – dan voorheen. Dat geldt ook voor het beheer. Mark Stromeijer, Product Manager Unified Communications bij Gamma, legt uit dat overstappen naar Operator Connect eenvoudig is en snel te realiseren. "De configuratie is gestandaardiseerd en het leggen



Rick van Schaik,  
CCO bij Gamma Communications Benelux

van de connectie met de provider wordt door Gamma uit handen genomen. Telefoonnummers zijn eenvoudig toe te wijzen aan gebruikers in het Teams Admin Center. Naast dat het eenvoudig is, besparen klanten hiermee ook op hun IT-beheerkosten."

Dat overstappen naar Microsoft Teams Operator Connect echt eenvoudig is, bevestigt Advocatenkantoor Benvallor. "Je bent overal mobiel bereikbaar met één enkel nummer", zegt Huan Tan, Partner bij Benvallor. "Ook als je wilt videobellen. Je hebt altijd je werk bij je en alle contacten staan op één plek. De overstap naar bellen met Teams was echt heel simpel."

## Betrouwbaar

"Gamma is er als Microsoft Gold Certified partner trots op dat zij als eerste de oplossing Microsoft Teams Operator Connect kan bieden aan MKB bedrijven in Nederland", zegt Rick van Schaik. Door de samenwerking met Microsoft biedt Gamma de dienst op basis van 'Operator Excellence' met een back-to-back SLA. "Met Gamma kiezen organisaties voor een betrouwbare partij die behalve Unified Communications ook connectiviteit en mobiele telefonie levert. Zo ontstaat een geïntegreerde oplossing voor alle vraagstukken op het gebied van hybride werken. En dat is actueler dan ooit."