

VodafoneZiggo | Benji Coetzee en Yuri van Elk

ENJOY THE CHALLENGE

Digitale producten en diensten hebben nog vaak de tussenkomst van mensen nodig. De digitale transformatie bij VodafoneZiggo is dit aan het veranderen. Omdat slim gebruik van data problemen voorkomt en zorgt voor een nog betere klantervaring. En de organisatie verandert mee.

Dynamisch en cool! Dat vinden Yuri van Elk, Head of Digital Engineering, en Benji Coetzee, Digital Director, van VodafoneZiggo. De twee merken werken sinds 2017 samen en bouwen als aanjager van de Nederlandse digitalisering aan het netwerk van de toekomst. Zo'n tien miljoen Nederlandse klanten, zakelijk en privé, gebruiken faciliteiten van deze aanbieder. Dankzij de digitale ambities van VodafoneZiggo kunnen ze uitkijken naar meer gebruiksgemak door supersnel vast internet en 5G.

Maar het leidt tot meer verbeteringen. Een voorbeeld is de 5G HUB in Eindhoven, benut voor pilots met maatschappelijke impact. Een daarvan is 'connected ambulances', een samenwerking van VodafoneZiggo en Ericsson met Philips, GGD-ambulancedienst en het Catharina Ziekenhuis. Inzet is met supersnelle 5G-verbindingen 'hulp op afstand' te bieden bij de diagnose en voorbereiding op een behandeling.

SCHOTTEN VERDWIJNEN

"Deze digitale transformatie is absoluut een uitdaging. Maar de dynamiek, de open cultuur en het ondernemerschap binnen VodafoneZiggo werken zeer inspirerend", vertelt Benji.

'Enjoy the Challenge' is de pay-off van het Employer Brand, die werken bij VodafoneZiggo perfect weergeeft; uitdaging en plezier. De bijbehorende cultuurwaarden Open Up, Team Up en Step Up vatten perfect de energie samen, aldus Benji. Waarbij volgens haar ook Breaking Up zou passen: "De schotten tussen alle afdelingen, niet alleen tussen IT en digital, maar ook die tussen digital en retail, verdwijnen. De beste klantbeleving bereik je vanuit de vloeibare overgang tussen de verschillende onderdelen. Klanten bestellen hun producten digitaal en kunnen bijvoorbeeld in de winkel de transactie afronden en hun producten ophalen. Zo'n proces moet probleemloos verlopen."

WENDBAAR

"Klanten willen zaken met ons doen in een digitale wereld. Dus moeten we relevant, adaptief en responsief zijn en



'Deze markt is zeer veranderlijk. Daarom willen we zo wendbaar mogelijk zijn'

moet de achterliggende technologie aansluiten op snel veranderende behoeften in een digitale wereld", aldus Yuri. Niemand weet waar deze wereld zich naartoe ontwikkelt. "Onze markt is zeer veranderlijk en we weten niet zeker wat over een aantal jaren onze positie is. Daarom zijn we, met moderne technologieën en agile werken, voorbereid op wendbaarheid."

Wendbaarheid en continu verbeteren betekent ook medewerkers duurzaamheid bieden. Precies dat is de filosofie achter VodafoneZiggo's Unlimited Learning, met duizenden trainingen, cursussen en opleidingen waarvan medewerkers ongelimiteerd gebruik kunnen maken. Klaar voor de toekomst! <