

# 'Zo helpen wij de BV Nederland vooruit'

De coronacrisis heeft de digitale transformatie in een stroomversnelling gebracht. KPN helpt zijn klanten met deze versnelling door te zorgen voor betrouwbare en veilige technologie waarmee bedrijven zelf verder kunnen transformeren.

**B**ehalve dat covid de digitale transformatie in een stroomversnelling heeft gebracht, heeft de pandemie volgens Marieke Snoep ook de status quo van het bedrijfsleven uitgedaagd. Snoep is bij KPN verantwoordelijk voor de zakelijke markt en lid van de raad van bestuur. "Covid heeft gezorgd voor een ongekende omarming van digitale middelen, zowel in het bedrijfsleven als voor consumenten", vertelt ze.

"Zo ben ik gaan videobellen met mijn moeder; daar zag ze voor covid niet de toegevoegde waarde van in. Nu doen

we niet anders en ze vindt het geweldig. We kunnen Nederland draaiend houden door te werken vanuit huis; ons netwerk heeft dat ook bewezen. We kunnen kennis delen en hebben minder reistijd en files. Allemaal zaken die we willen behouden. Daarom moet digitale transformatie op de bestuurstafel liggen, zodat bestuurders weten welke besluiten ze moeten nemen voor de toekomst en hoe ze het leven van burgers, klanten, patiënten en medewerkers met technologie kunnen vergemakkelijken. Hoe gaat het voor hen werken en wat zijn dan de afwegingen die je maakt tussen flexibiliteit, snelheid, betrouwbaarheid en veiligheid?" ▶



DEEL ONLINE

## Zorginnovaties

Snoep wordt naar eigen zeggen altijd 'superenthousiast' over wat er mogelijk is met technologie voor Nederland en specifiek voor de zorg: "We willen de digitalisering in de zorg versnellen. Dat kan doordat we bijvoorbeeld steeds meer apparaten verbinden met het Internet of Things (IoT). Zo dragen we eraan bij dat patiënten na een levertransplantatie met behulp van sensoren thuis kunnen herstellen. Andere IoT-toepassingen in de zorg zijn er ook, zoals een mat voor epileptische patiënten die je onder in een bed legt en die met behulp van sensoren meet of iemand een aanval heeft. Dat is veel menslievender dan dat er continu een camera op iemand gericht staat. Naast sensoren zijn er ook mogelijkheden om door AI aangevulde data op de juiste plek de zorg te verbeteren. Dat vereist andere netwerken en veilige gegevensuitwisseling in de zorg tussen patiënt en arts en ook tussen zorgprofessionals. Dat is iets waar KPN elke dag mee bezig is."

## Hybride werken

Wat begon als een noodmaatregel tijdens de lockdown bleek voor veel mensen een prettige manier om werk en privé beter te combineren. "Dat willen we behouden. Die hybride manier van werken gaat niet meer weg", aldus Snoep. "Daarom is het belangrijk dat de top van het bedrijfsleven nadenkt over hoe je je medewerkers daarin kunt faciliteren. Dan heb je het over cyberveiligheid en over wat data en AI in de bedrijfsvoering kunnen betekenen. Nu medewerkers thuis toegang

krijgen tot systemen bij het bedrijf, moeten bedrijven nadenken over connectiviteit, over de juiste toegang voor de juiste gebruikers en over beveiliging. Veiligheid heeft topprioriteit bij ons en daarom migreren wij onze klanten naar de nieuwste technologie, zodat iedereen continu kan worden geüpgraded naar de hoogste veiligheidsstandaarden. In het mkb hebben wij Extra Veilig Internet geïntroduceerd. Daarmee bieden we beveiliging op de basisdienstverlening. Naast veiligheid zijn capaciteit en snelheid randvoorwaarden. We kennen allemaal de hangende videocall. Wij faciliteren de beweging van één naar duizend thuishantoren met naast veiligheid ook de juiste netwerkcapaciteit voor je dagelijkse werk."

## Best-in-class

"Onze klanten verwachten van ons dat wij sneller waarde toevoegen", zegt Snoep. "Wij kennen na 140 jaar als geen ander de context van de klant en helpen hem op de beste manier versnellen. Wij zijn in dialoog met onze klanten en spelen proactief in op de behoeften van morgen. Daarom investeren we onder meer op grote schaal in glasvezel. En werken we samen met grote partijen als Microsoft en Cisco, met als doel om innovaties en snelheid richting onze klanten te brengen. Samen met hen zorgen we dat we bedrijven veilig houden en zij zelf verder kunnen transformeren."

Om van toegevoegde waarde te zijn en blijven voor bedrijven, zorgt KPN er volgens Snoep voor dat klanten ontzorgd worden met de beste producten en diensten. "We zijn als bedrijf hard op weg om de beste digitale dienstverlener van Nederland te worden met best-in-classproducten", vertelt ze. "De klant, of het nu een grootzakelijke klant is of een mkb'er, hoeft niet na te denken of iets het doet, of hij de juiste capaciteit, veiligheid of netwerkqualiteit heeft. 4G-back-up, een mobiele back-up voor als het internet het om welke reden dan ook even niet doet, zit bijvoorbeeld standaard in onze mkb-dienstverlening. Het voegt enorm veel waarde toe aan iets wat heel simpel lijkt, zoals zakelijk internet. Zo helpen wij de BV Nederland vooruit." ■

MARIEKE SNOEP:

**'Covid heeft de status quo van het bedrijfsleven uitgedaagd'**

