

HANS BUURMAN

## DIGITALE PARTNER VOOR HET LEVEN

KPN HEEFT ZICH ONTWIKKELD VAN EEN TELECOMLEVERANCIER TOT EEN ROBUUSTE ICT-SPELER IN DE ZAKELIJKE MARKT. MET EEN GROEP MENSEN MET BREDE KENNIS EN KUNDE BEOOGT HET BEDRIJF DE STUWENDE KRACHT TE ZIJN ACHTER DE GROTE ORGANISATIES DIE NEDERLAND DRAAIEND HOUDEN.

Dat de wereld om ons heen verandert, weet ook Hans Buurman. “We worden met elkaar steeds digitaler”, stelt hij vast. “IT-dienstverlening is dan ook onlosmakelijk verbonden met de kern van iedere bedrijfsvoering. Zonder IT geen automatische facturen, geen (thuis)werkplekken, geen digitale matrixborden op de snelweg of pinnen bij de supermarkt. Kortom, we kunnen niet meer zonder. Daarbij wordt de IT-wereld steeds complexer en bestaat deze uit steeds meer componenten. Innovaties volgen elkaar razendsnel op. Sterker nog, de IT-wereld verandert alleen nog maar sneller en ik geloof niet dat dit zal stoppen. Vandaag moet je klaar zijn voor de toekomst. Om bij te blijven, is samenwerken essentieel. Vergelijk het met een complexe zeilboot waarmee je de Ocean Race wilt winnen. In een Optimist kon je nog zelfstandig varen. In zo’n complexe

zeilboot verdeel je je verantwoordelijkheden en werk je samen om zo optimaal aan de wind te varen en een teamprestatie te leveren. Ik zie IT dan ook als een teamprestatie waarin je racet met een gezamenlijk *purpose*.”

Binnen het segment grootzakelijk bedient KPN zijn vijftig grootste klanten in het onderdeel Integration, waar Hans Buurman sinds 1 januari eindverantwoordelijk voor is. “Onze klanten zijn maatschappelijk relevante organisaties”, vertelt Buurman. “Zoals UWV, Nederlandse Spoorwegen, banken en ministeries zoals Defensie. Dit soort organisaties heeft complexe IT-infrastructuren waaraan meerdere partijen in een keten samenwerken. Wij selecteren samenwerkingspartners en sturen dat proces aan. Zo werken we voor NS samen met diverse applicatie- en securitypartners, waarbij wij de >





## 'IT IS EEN TEAMPRESTATIE WAARIN JE RACET MET EEN GEZAMEN- LIJK PURPOSE'

> eindverantwoordelijkheid hebben en NS de regie in de keten houdt.”

Buurman vervolgt: “Verder nemen we van veel grote organisaties de systeemintegratieactiviteiten over. Dat doen we steeds vaker met specifieke klantenteams die alles van de klant-omgeving weten en soms ook op locatie werken. Wij worden echt onderdeel van hun bedrijfsvoering, een digitale partner voor het leven. We helpen hen om zo veel mogelijk in de cloud te werken en dragen zo bij aan het verder digitaliseren van Nederland.”

### SECURITY

“Veiligheid heeft topprioriteit bij KPN”, aldus Buurman. “Tijdens de start van de COVID-19-pandemie moesten alle 25.000 medewerkers van de UWV-kantoren opeens thuis gaan werken. In één week tijd voor alle medewerkers veilige Microsoft Teams-toegang vanuit huis regelen, terwijl de organisatie daar in eerste instantie niet voor ingericht was. Dit vraagt veel op het gebied van infrastructuur en

bandbreedte. Veel bedrijven en instellingen willen hun data om veiligheidsredenen in Nederland houden. Het opslaan en ontsluiten van data moet daarom heel verantwoord gebeuren. Om complexe vraagstukken op te lossen, werken we dicht bij en nauw samen met klanten. En dat levert een hoge ‘customer intimacy’, de beste teamprestatie en een stijgende klanttevredenheid op. Dat horen we ook terug van onze klanten in diverse benchmarks.”

### INNOVATIEVE COCREATIE

“Daarnaast zijn we innovatiepartner van onze klanten”, vervolgt Buurman. “We helpen PostNL met een netwerk waarmee het robotisering inzet om de postverwerking optimaal te laten werken. In de gezondheidszorg maken we op een veilige en gestandaardiseerde manier de uitwisseling van zorginformatie als patiëntendata toegankelijk tussen zorgprofessionals onderling en zorgprofessionals en patiënten. We doen steeds meer in cocreatie met onze klanten. Zo bouwen, onderhouden

en beheren we nu voor de gemeente Den Haag ‘connectivity as a service’. Het gaat om een toekomstgericht IT-netwerk dat de gemeente Den Haag naar behoefte per locatie kan aan- en uitzetten. Een beetje zoals je een kraan open- en dichtdraait.”

### RELEVANTIE

De technologie verandert momenteel zeer snel. Zelfs grote organisaties hebben er moeite mee om in het benodigde tempo die ontwikkelingen bij te houden en uit te voeren. Volgens Buurman is daarmee de noodzaak tot samenwerking met grote partijen die dat wel kunnen verder toegenomen. “Wij zorgen dat we altijd de laatste technologische standaarden in onze dienstverlening hebben opgenomen en dat we bekende kwetsbaarheden direct kunnen oplossen. Zo dragen we samen met klanten bij aan een digitaal veilig Nederland. Die bijdrage op veiligheid zal alleen maar verder toenemen, verwacht ik. We zijn met elkaar een groot deel van de dag online verbonden. Onderweg, op onze werkplek of thuis op de bank. Daarom investeren we enorm in glasvezel en nieuwe toepassingen met 5G. Zodat heel Nederland elke dag snel en veilig verbonden is.” <



Meer  
informatie