

Competent, communicatief, topgewaardeerd

De drie kernwaarden competent, communicatief en topgewaardeerd zijn volgens hun klanten typerend voor Lemontree. De IT-dienstverlener haalt al zeven jaar op rij een bijna 100% klanttevredenheidsscore. Dit komt niet zomaar aanwaaien, maar draait om interne kwaliteit en het zorgvuldig kiezen van klanten en medewerkers.

Oprichter Tony Johnson, CEO, trapt af: “Wij zijn in 1998 opgericht en gestart met ICT-beheerdiensten. Toen al zagen wij dat klanten *customer intimacy* en goede interactie vaak belangrijker vinden dan de technologie zelf. Natuurlijk moet je weten waar je mee bezig bent en diensten van extra kwaliteit leveren, maar tegelijkertijd moet ook de communicatie top zijn; soms moet je het met een half woord doen. Op die manier kun je een goede en langdurende relatie met je klant bereiken. Veel van onze branchecollega’s zijn sterk in de techniek en doen graag complexe projecten, maar daarna vijf jaar of langer de ICT-infrastructuurwinkel beheren vinden ze te lastig.”

Blauwdrukken

Adjunct-directeur Sjoerd Eckhardt valt hem bij: “Projecten bij nieuwe klanten pakken wij altijd aan vanuit de gedachte dat je de situatie daarna ook efficiënt moet kunnen beheren. Daartoe hebben wij onze onderliggende processen zo veel mogelijk geautomatiseerd en geoptimaliseerd, confirmeren wij altijd aan onze blauwdrukken en vermijden we onnodig maatwerk. Concreet: wij zijn een Microsoft Solutions Partner en een award-winning Hyperconverged Computing Partner voor





Tony Johnson en Sjoerd Eckhardt



DEEL ONLINE

de HPE SimpliVity-oplossingen (integratie van opslag, rekenkracht en netwerkfunctionaliteit, *red.*); dus zoeken wij klanten en projecten die profiteren van deze ecosystemen.”

Johnson: “We nemen na een uitvoerige selectie alleen klanten aan die bij ons en onze technische expertise passen. Daarvoor hebben we een aantal IT-blauwdrukken ontwikkeld. Als een prospect daaraan kan en wil confirmeren, garanderen wij dat zijn medewerkers een zorgeloos gebruik van hun IT tegemoet kunnen zien. Past hij er niet in, dan kijken we waar de bottlenecks zitten en hoe we deze samen met de klant kunnen oplossen.”

Lampen aanhouden

Johnson vervolgt: “Door te zorgen dat IT doet wat het moet doen, ontstaat er bij de klant ruimte voor waardecreatie.”

Eckhardt: “Onze focus op ‘best practice’-omgevingen, gecombineerd met automatisering van onze achterliggende activiteiten, zorgt ervoor dat wij relatief weinig werk hebben om de lampen aan te houden en kunnen focussen op de klantrelatie. En tegelijkertijd kunnen de IT’ers van onze klanten tijd vrijmaken voor belangrijke zaken als innovatie en optima-

Sjoerd Eckhardt:

‘Wij hebben relatief weinig werk om de lampen aan te houden’

lisatie binnen het bedrijf. We zien dat organisaties behoefte hebben aan deze rol van de eigen IT’ers, in plaats van dat die zich te veel bezighouden met technische zaken, zoals kijken of de storage nog wel genoeg ruimte heeft en processoren niet overbelast raken. Klanten willen voorts dat hun IT-medewerkers ook als sparring-partner voor de business kunnen fungeren en kijken hoe nieuwe ontwikkelingen een positieve bijdrage kunnen leveren aan de organisatie. Zo dragen wij dus (op een indirecte manier) bij aan een betere business van onze klant.”

Certificeringen

De focus van Lemontree op passende klanten, gecombineerd met topcommunicatie en hoge kwaliteit van de dienstverlening, zorgt jaar in, jaar uit voor zeer hoge klantwaarderingcijfers. Het bedrijf kwam de afgelopen jaren via continue metingen van de afgesloten tickets bij eindge-

bruikers tot een waardering van 9,4. Dit jaar wilde men dit cijfer benchmarken tegen het jaarlijkse branchebrede onderzoek van Giarte (IT Xperience Monitor). Dat leverde een ‘fanscore’ van zelfs 96 op. Klanten zijn behalve met de kwaliteit en snelheid van de dienstverlening vooral blij met de betrokkenheid en de communicatie van Lemontree bij hún bedrijfsvoering.

Toch gaat dat Johnson en Eckhardt allemaal nog niet ver genoeg: “We zijn voor onze onderliggende processen al ISO 9001- en 27001-gecertificeerd en met name het niveau van onze interne processen, de strakke, adequate aansturing van het management en het verzamelen van bedrijfsinformatie via praktische dashboards viel de auditors daarbij op. We zijn nu bezig met het voorbereiden van ISAE 3402. Dat is een, door accountants getoetste, verklaring over de opzet, het bestaan en de werking van de beheerprocessen voor onze klanten. Daarop kan de accountant van onze klanten in het kader van de jaarrekeningcontrole sonderen en vaststellen dat wij onze beheerprocessen onder controle hebben. Voor ons is dit een belangrijk volgend instrument om onze autonome omzetgroei van 20% per jaar vast te houden, een Great Place To Work voor onze ruim zestig medewerkers te blijven en verder door te groeien naar een positie als dé ICT-provider voor bedrijven met enkele honderden tot enkele duizenden medewerkers in Nederland.”