

Betrokken de transformatie uitbesteden

IT-dienstverlener Proact ondersteunt organisaties bij hun digitale transformatie. “We werken daarbij nauw samen met de klant”, zegt Sales Director Alexander Lechthaler. “Die kent zelf z’n primaire processen het best, waardoor een klein maar belangrijk steuntje in de rug vaak voldoende is.”

“V

roeg of laat gaat er iets mis met de IT”, zegt Sales Director Alexander Lechthaler van IT-dienstverlener Proact Nederland. “Dan kun je maar het beste ondersteuning hebben van een bedrijf waarvan de medewerkers graag een stapje extra zetten om de klant te helpen.”

Factor mens staat centraal

Proact is zo’n bedrijf. Het richt zich op grote organisaties, waarvoor het IT-hardware en software installeert en zorgt dat die adequaat aan de praat worden gehouden en zich blijven innoveren. Die organisaties hebben vooral gemeen dat ze koste wat het kost onderbrekingen van het dagelijkse werk willen vermijden. Bijvoorbeeld ziekenhuizen, waar een kapotte pc het verschil tussen leven en dood kan betekenen. Of banken of offshore-bedrijven, met financiële consequenties zodra het IT-systeem hapert. Allemaal kunnen ze goed terecht bij Proact. “Een bedrijf dat de factor mens centraal stelt. Dat geldt voor interne factoren: we gaan uitstekend met onze medewerkers om en doen er alles aan om hen tevreden te houden. En voor externe factoren: omdat we die tevreden medewerkers hebben, zijn ze extra gemotiveerd om de klant zo goed mogelijk te bedienen.”

‘Wij nemen de IT-afdeling van de klant veel werk uit handen’

Klanten kunnen vooral terecht bij Proact voor ondersteuning bij de implementatie en het onderhoud van generieke software – denk aan de kantoorsoftware en cloudproducten van Micro-



Alexander Lechthaler

soft. “We ontwikkelen niets zelf. Alles wat je bij ons afneemt, kun je ook elders kopen.” Een bewuste keuze, zegt Lechthaler. “Klanten hebben initieel zelf veel meer verstand van hun primaire proces dan wij. Als ze dat willen digitaliseren, is het dus belangrijk om hen betrokken te houden bij hoe dat aan te pakken. Wij adviseren vanuit onze kennis en expertise en stellen daarmee de klant in staat om de juiste beslissingen te maken.”

Sparring partner

“We zien onszelf dus echt als sparring partner: wij weten vaak welke technische mogelijkheden er zijn en kunnen daar goed in adviseren.” Daarnaast schept Proact de voorwaarden voor een succesvolle transformatie. “Wij nemen de IT-afdeling van de klant veel werk uit handen. Omdat wij ons richten op onderhoud van de generieke software hoeft de klant zich daar niet druk om te maken. Die heeft op zijn beurt z’n handen vrij om zich volledig te kunnen concentreren op zijn digitale transformatie. Dat is volgens ons de beste garantie dat een digitale transformatie goed verloopt.”

