

# ‘Wij stellen de strategie van de klant centraal’

**I**CT-dienstverlener Qurius heeft zijn koers verlegd om beter en sneller te kunnen inspelen op de ontwikkeling van de markt en de klantvraag. De nieuwe missie leunt op de pijlers innovatie, duurzaamheid en het nieuwe werken. Aan de vertaling ervan naar slimme oplossingen voor duurzaam succes wordt hard gewerkt, vertelt CEO Leen Zevenbergen.

Qurius is drukdoende zichzelf te heruitvinden: een permanente noodzaak in de ICT-sector, benadrukt de nieuwe CEO Leen Zevenbergen. “Je bent het aan je klanten en aan jezelf verplicht om voortdurend vooruit te kijken, zeker in een sector zoals de ICT. Met de huidige groei in capaciteit en snelheid van computers en internet komen er ongekende mogelijkheden in zicht. Die moet je wel kunnen vertalen naar wat een klant nu en over twee, drie jaar nodig heeft.” Voor Qurius betekent dit verder kijken dan het huidige product- en dienstenaanbod. Het bedrijf biedt in een aantal Europese landen vooral middelgrote bedrijven hoogstaande oplossingen en advies op het gebied van ERP en aanvullend CRM en BI. Daarbij maakt het gebruik van Microsoft-technologie in combinatie met infrastructuur en eigen platforms.

“De ERP-markt raakt verzadigd. De basisautomatisering is bij de meeste bedrijven redelijk op orde en biedt de kans om een nieuw informatietijdperk te betreden. Bedrijven weten dat er meer mogelijk is, maar kennen de juiste weg vaak niet. Wij willen hen de mogelijkheid geven om een vernieuwingsslag te maken, zodat informatietechnologie hun businessprocessen nog beter kan ondersteunen.”

## NIEUWE MISSIE

Qurius' nieuwe missie om klanten op basis van slimme oplossingen duurzaam succes te bieden, rust op drie pijlers: duurzaamheid, innovatie en het nieuwe werken. Deze pijlers wil Zevenbergen de komende jaren vertalen naar een praktische strategie, waarbij Qurius in alle gevallen de praktijk eerst intern wil toepassen onder het motto: ‘Eat your own cake.’

Duurzaamheid betekent volgens Zevenbergen meer dan alleen groen. “Het gaat om waste management en recycling, maar ook om duurzaam ondernemen door je werknemersbestand toekomstvast te maken. Innovatie gaat om nieuwe manieren van communiceren meenemen in je oplossingen, zoals social media. Maar ook om het ontwikkelen van eigen oplossingen om technologie beter op maat te maken voor onze klanten. Het nieuwe werken betekent de inzet van bredere technologie dan ERP alleen, dus ook oplossingen om informatie op elke locatie en op elk moment toegankelijk te maken.”

## DUIDELIJKE VOORSPRONG

Op het gebied van het nieuwe werken heeft Qurius een voorsprong. “Microsoft heeft als een van de weinige bedrijven een product- en dienstenportfolio dat alle klantvraagstukken beantwoordt: ERP, CRM en business intelligence, werkomgevingen, maar ook unified communications en collaboration. Dat maakt het koppelen van platforms veel eenvoudiger. Van de circa duizend partners die Microsoft heeft, is Qurius een van de weinigen met kennis van zaken over de hele range van het portfolio. Onze vestiging in



‘Een klant wil gewoon dat zijn kernactiviteiten zo goed mogelijk ondersteund worden’

om wat wij aan technologie hebben. Een klant wil gewoon dat zijn kernactiviteiten op de best mogelijke manier ondersteund worden. In het mkb speelt prijs wel een belangrijke rol, maar ook hier praten wij steeds meer over de strategie van klanten, en dan pas over wat wij daaraan kunnen bijdragen. Op enterpriseniveau is dit gebruikelijk, maar het is verbazingwekkend hoe nieuw dit is voor ICT-dienstverleners van middelgrote bedrijven.”

## LANGDURIGE KLANTRELATIES

Qurius is drukdoende om de organisatie aan te passen aan de nieuwe missie, onder andere door het aantrekken van mensen die een brug tussen technologie en business kunnen slaan. Daarnaast heeft de onderneming een Inspirence Center opgericht, waar klanten in de praktijk kunnen zien hoe de oplossingen van Qurius werken. “We gaan ons op alle vlakken richten op duurzame klantrelaties. Dat betekent meedenken op strategisch niveau, maar ook klanten laten beleven wat wij hen aanbieden.”

De IT-dienstverlener gaat verder zijn intellectual property actiever inzetten. “We ontwikkelen al langer oplossingen samen met en los van Microsoft, om tailor-made op de wensen van klanten in te spelen. Die oplossingen gaan we meer actief verkopen. Een voorbeeld is een cloudgebaseerde dienst voor lidmaatschapsorganisaties zoals vakbonden. Ook daarmee gaan we als Qurius meer aan de lange termijn werken, door voorbij projecten te kijken.” Meer inzet van eigen intellectual property, het opbouwen van een kritische massa aan kennis om bredere oplossingen te bieden en een serviceorganisatie die naar een best-of-class-niveau getild wordt: dat is de vertaling van de missie naar de zakelijke praktijk. Zevenbergen realiseert zich dat die vertaling niet van vandaag op morgen te realiseren is. “Maar dit is duidelijk de richting die we in moeten slaan. Wij geloven dat wij zo de business van onze klanten op een hoger peil kunnen tillen.” <

Spanje is hier het verst in en al onze vestigingen in andere landen kunnen van hun kennis profiteren.”

Die toegevoegde waarde bezat Qurius al langer, maar het maakte er naar de klanten toe te weinig gebruik van, erkent Zevenbergen. “De ERP-markt was altijd groot genoeg. Dat is nu niet meer zo en dat dwingt ons om verder te kijken. Natuurlijk kunnen andere aanbieders op een deelgebied hun Microsoft-kennis bundelen en zo een even brede oplossing bieden. Maar als je een huis laat bouwen, heb je dan liever één, twee of drie aannemers?”

Technologie opent ongekende mogelijkheden, maar moet vertaald worden naar de zakelijke praktijk. “Het gaat niet