



KBC DIGITALISEERT OP HET RITME VAN DE KLANT

KBC staat aangeschreven als een van de meest innoverende bedrijven in de financiële sector. Wat de bankverzekeraar drijft? De klant. “De klantenrelatie blijft voor ons de basis, ook in een maatschappij die meer en meer mobiel wordt”, legt Luc Pauwels, General Manager IT, uit. “Onze klanten moeten zelf kunnen kiezen hoe zij hun relatie met ons willen hebben. De klant beslist.”

Luc Pauwels: “Wij moeten er wel voor zorgen dat alles voor onze klanten gemakkelijk, veilig en snel gaat, ook als ze mobiel zijn. En dat moeten wij realiseren binnen een specifiek, sterk geregulariseerd kader. Als bankverzekeraar vertrouwen mensen ons informatie toe die wij met grote zorgvuldigheid behandelen. Privacy en cybersecurity nemen wij zeer ernstig.”

Stijgende digitaliteit

Luc Pauwels: “Als je het klanten zo gemakkelijk mogelijk wilt maken, heb je vandaag een telecompartner nodig die je capaciteit en beschikbaarheid kan garanderen. We zijn daarin heel veeleisend, want onze klanten maken meer en meer gebruik van digitale toepassingen. We hebben nu meer dan

een miljoen klanten met een abonnement op Touch, onze bankapplicatie op browsers en tablets. Daarnaast zijn er nog 630.000 gebruikers van onze mobiele app op smartphones. Op een paar maanden is dat laatste aantal verdrievoudigd, en het blijft stijgen.”

Complexe vereisten

Ook intern is de digitaliteit bij de bankverzekeraar enorm toegenomen. “Zes jaar geleden zaten we op boardmeetings nog met dikke bundels papier voor ons”, vertelt Luc Pauwels. “Nu ligt er geen blad meer op tafel. In die digitaliteit willen we iedereen mee krijgen, ook onze kantoren. Dat is een complexe zaak. Je moet voor wifi zorgen, voor beschikbaarheid 24 uur op 24, voor veiligheid, mobiel binnenbereik enzovoort.” >



BUSINESS



UITDAGINGEN

CAPACITEIT EN
BESCHIKBAARHEID GARANDEREN
VOOR KLANTEN



OPLOSSINGEN

IP-VPN MET
800 AANSLUITINGEN
VIA COAX ÉN VDSL



VOORDELEN

HOGЕ BETROUWBAARHEID
EN UITGEBREIDE
DIENSTVERLENING



> Netwerk

Telenet bouwde voor de bankkantoren een VPN met een 800-tal redundante aansluitingen. “Zij lieten in het verleden zien wat ze konden, en mede daarom zijn we met hen verder gegaan”, zegt Luc Pauwels. “Kwaliteit is daarbij

voor ons het Olympisch minimum. Kantoormedewerkers zouden zich idealiter niet met technologie mogen bezighouden. Alles zou vanzelf moeten gaan, zodat ze zich kunnen focussen op goede adviezen aan onze klanten.”



Kwaliteit is voor ons het Olympisch minimum.

Luc Pauwels,
General Manager IT

KBC over Telenet



Kristof Loots, ICT-infrastructuurarchitect

“Dat Telenet coax en VDSL naast elkaar aanbiedt, is een heel groot voordeel. Dat vertaalt zich in hoge cijfers inzake beschikbaarheid. Soms maakt connectiviteit ook kleine, maar heel nuttige dingen mogelijk. Je kan bijvoorbeeld met onze mobile app ook zonder bankkaart geld afhalen.”



Johan Schrijvers, hoofd Telecom eWorkplace

“Beschikbaarheid is ook voor onze thuiswerkers heel belangrijk. Geowerken, zoals wij dat noemen, zit heel erg in de lift bij ons. Op vrijdag zag ik het aantal thuiswerkers al in de richting van de 3.000 mensen gaan. Als je dan als bedrijf nog vlot wilt functioneren, heb je echt goede connectiviteit nodig. Toestellen spelen ook een rol, maar connectiviteit is essentieel.”



Tom Beelen, dienst Aankoop

“Telenet heeft een heel praktische, oplossingsgerichte manier van werken die goed bij ons past. Zowel over de uitrol van het VPN, de flexibiliteit als de snelheid van reageren zijn we heel tevreden.”



KBC ontstond in 1998 uit de fusie van Kredietbank, CERA Bank en ABB Verzekeringen. Vandaag heeft de bankverzekeraar tien miljoen klanten in België en landen als Tsjechië, Slowakije, Hongarije, Bulgarije en Ierland. In totaal heeft KBC ongeveer 38.000 medewerkers in dienst.



BUSINESS