



Eurofiber focust op haar core business

Eurofiber is een onafhankelijke, gespecialiseerde leverancier van op glasvezel gebaseerde verbindingen. Een toegankelijke organisatie met een persoonlijke aanpak. Korte communicatielijnen en een pragmatische aanpak zijn illustratief voor de manier van samenwerken. Net als bij Valid. Geen toeval dus dat er een goede klik was toen de organisaties met elkaar in zee gingen.

Om de focus volledig op haar business, klanten, processen en medewerkers te houden, besloot Eurofiber haar ICT uit te besteden. Het technische en logistieke beheer - inclusief dat voor vaste en mobiele telefonie - ligt bij Valid. Dat gebeurt voor het

grootste deel vanuit Eindhoven, waar de servicedesk van Valid de mensen van Eurofiber remote helpt. Daarnaast wordt enkele malen per week een halve dag local support verleend. Allemaal op basis van resultaatverplichting. Gestart werd met een transitie periode van drie maanden. De tot dan gedetacheerde ICT'ers werden vervangen door Valid-medewerkers, die naast hun gewone detacheringstaken ook meteen de transitie voorbereidden en uitvoerden. Vervolgens ging de resultaatverplichting in. Valid beheert nu alle kantoorautomatiseringssystemen. De resultaatverplichting werkt naar volle tevredenheid. Afhankelijk van de prioriteit moet een incident binnen een gestelde tijd opgelost zijn of een vraag

adequaat beantwoord. Flexibiliteit staat voorop. Als ergens een call to fix van drie dagen staat, maar een gebruiker kan daar niet op wachten, dan wordt hij eerder geholpen. Geen probleem. Bovendien is de support professioneel ingericht, inclusief capaciteitsmanagement en probleemmanagement. De systemen worden niet alleen operationeel, maar ook tactisch beheerd. Vollopende harddisks, licentieoverschrijdingen, Eurofiber hoeft er geen tijd en energie meer in te steken. Problemen worden zo zoveel mogelijk voorkomen. Zij hebben de handen vrij en zijn tevreden over de samenwerking. Of in hun eigen woorden: Valid maakt de verwachtingen voor honderd procent waar.