



The people that
make IT happen





‘Met ons team staan wij altijd klaar voor onze klanten om ervoor te zorgen dat hun infrastructuur 24/7 veilig en beschikbaar is.’

Roos Gerritsen
Service Coördinator



04



8



14



16



20



12

Inhoud

6	Voorwoord
8	Onze klanten
10	Hybrid Cloud
12	CyberSecurity
14	Secure Connectivity
16	Collaboration
18	Virtualisatie
20	Support Services, Managed Services & Sourcing
24	Consultancy & Professional Services
26	Service Delivery
28	Best Place to Work
30	Portfolio

The people that make IT happen

Bij Conscia doen wij er alles aan om relevant te blijven voor onze klanten. Van portfolio-uitbreidingen en -aanpassingen tot dagelijks paraat staan met onze mensen. Want wij zijn: 'The people that make IT happen'.

Hoe kunnen wij onze rol als 'The people that make IT happen' blijven waarmaken? Toen ik startte als CEO werd mij al snel duidelijk dat alles bij Conscia enerzijds draait om kwaliteit, kennis en ondersteuning. Anderzijds is vertrouwen binnen de relaties met collega's, klanten en partners cruciaal. Vertrouwen begint met verantwoordelijkheid. Conscia neemt immers een grote verantwoordelijkheid op zich als het gaat om de beschikbaarheid van complexe IT-infrastructuren. Dit kan alleen als hier een groot vertrouwen van onze klanten tegenover staat.

TRANSFORMEREN DOOR HET GOEDE TE BEHOUDEN

Conscia bestaat ruim 45 jaar. Van een reseller zijn wij uitgegroeid tot netwerkspecialist en vervolgens tot expert in veilige IT-infrastructuren.

Momenteel maken wij een technologische transitie door. Daarbij blijft ook veel hetzelfde: wij willen verder komen door het goede te behouden. Juist tijdens onze transitie, staan onze kernwaarden altijd voorop: vertrouwen, teamwork, duurzaamheid, kwaliteit en innovatie.

Wij zien de veranderingen in de IT-omgeving en de complexiteit in technologieën toenemen. Dit betekent dat de vraag van onze klanten verandert. En wij veranderen mee: we willen immers de IT-infrastructuur van onze klanten van dezelfde kwaliteit blijven voorzien. Door te investeren in kennisbedrijven met dezelfde centrale waarden, hebben wij onze kennis en ons portfolio uitgebreid op het gebied van cloud, security en virtualisatie.

WAT MAG JE VAN ONS VERWACHTEN

Door te veranderen, blijven we relevant. Hierbij verliezen we onze kernwaarden nooit uit het oog. Zo kunnen we het vertrouwen van onze klanten blijven waarmaken zodat zij zich kunnen focussen op hun corebusiness. Want wij zijn 'The people that make IT happen' – nu, en in de toekomst.



Marcel Cappetti, CEO Conscia Nederland

'Wij zijn getransformeerd tot de specialist van veilige IT-infrastructuren van nu.'

Marcel Cappetti
CEO Conscia Nederland



*‘IT was faciliterend,
tegenwoordig is het
cruciaal.’*

Paul van Staveren
Director Sales & Marketing

IT-infrastructuur is de sleutel

“Ik zie dat de wereld van onze klanten schudt op zijn grondvesten. Snelle ontwikkeling van technologie, veranderende bedienings- en businessmodellen, toenemende security-dreiging, om er maar enkele te noemen. In elke sector draait het om de vraag: hoe blijf ik als organisatie waardevol voor klanten, medewerkers, patiënten of burgers? IT – en dan met name een IT-infrastructuur in de breedste zin van het woord – is dé sleutel. Dat zie ik terug in elk segment dat wij bedienen. Vroeger was IT faciliterend, tegenwoordig is het cruciaal,” zegt Paul van Staveren, Director Sales & Marketing van Conscia.

“Onze dynamische wereld vraagt om een stabiele en veilige IT-infrastructuur, die ook groei en innovatie kan helpen aanjagen. Dat geldt in extreme mate voor onze klanten: organisaties die sterk afhankelijk zijn van hun vaak complexe infrastructuur om hun werk te kunnen doen. Denk aan ziekenhuizen, banken, luchtvaart en universiteiten. Juist deze combinatie van een dynamische wereld en missiekritische klantomgevingen maakt ons werk tot een spannende uitdaging die we graag samen met onze klanten aangaan.”

COMPLEXE, CRUCIALE IT-INFRASTRUCTUREN

Klanten uit uiteenlopende sectoren vertrouwen op Conscia voor het functioneren en samen innoveren van hun complexe, cruciale IT-infrastructuren. Een greep uit de segmenten waarin onze klanten actief zijn:

Zorg

Wij bedienen 70% van alle ziekenhuizen in Nederland. Naast de IT-infrastructuur is Conscia verantwoordelijk voor diverse sectorspecifieke oplossingen. Bijvoorbeeld de tracking van bedrijfsmiddelen, beveiliging van medische devices en de indoor navigatie in zorginstellingen.

Luchtvaart en logistiek

Wij nemen het complete operationele beheer van de IT-infrastructuur uit handen. Bij verouderde infrastructuren verzorgen we samen met onze klant het ontwerp en daarna de migratie, integratie, het beheer en de verdere automation.



Finance

Financiële instellingen moeten voldoen aan strikte protocollen. Wij verzorgen de dagelijkse IT-operatie, inclusief compliancy en security. Zodat onze klanten zich kunnen richten op hun primaire taken, digitalisering en innovatie.

Conscia is eveneens sterk vertegenwoordigd bij klanten in kennisintensieve sectoren als overheid, onderwijs en industrie. ■

De toekomst is hybride

Medewerkers moeten overal en altijd kunnen werken. Met data die op de juiste locatie wordt opgeslagen en beschermd. Zonder dat dit de IT-afdeling veel tijd kost en de kosten onnodig hoog oplopen. De cloud maakt dat mogelijk. Maar hoe zorg je dat een dergelijke omgeving overzichtelijk, veilig, compliant en flexibel is en blijft?

Hybrid cloud is een combinatie van private en public cloud-omgevingen, plus het eigen datacenter. In een hybrid cloud kun je alle data en applicaties draaien op de ideale plek. Je beschikt altijd over de nieuwste infrastructuur en betaalt alleen voor wat je gebruikt. Alles is geïntegreerd en centraal beschikbaar.

CONSCIA CLOUD PLATFORM

Conscia gelooft in de hybrid cloud-strategie. Daarom ondersteunen we niet alleen de datacenters van onze

klanten, maar hebben wij ook ons eigen cloud-platform gebouwd: de Conscia Cloud. Daardoor kunnen we hybride acteren. De Conscia Cloud is de spin in het web van een hybrid cloud-omgeving. Via dit centrale platform kunnen klanten alle data en de meeste applicaties gebruiken, beheren en verplaatsen – ongeacht de applicatieleverancier.

De Conscia Cloud is dé toegangspoort naar iedere public cloud-aanbieder; je kiest zelf waar applicaties



*‘Klanten kunnen hun **data en workloads** verplaatsen naar de best passende locatie.’*

Jory van Dam
CTO Cloud

geolocaties. Daardoor kunnen klanten hun data en applicaties verplaatsen naar locaties die het meest efficiënt zijn qua kosten, security en prestaties. Deze infrastructuur biedt de klant schaalbaarheid, beschikbaarheid en zekerheid.

Veel organisaties maken een transformatie door; van een datacenter op locatie, naar een hybrid cloud-omgeving. Conscia neemt hierbij de zorg uit handen. Denk aan het centraal beheer, afrekenmodel, de ontsluiting, security en compliance. Dit wordt vanuit één partner geregeld. ■

en data worden opgeslagen. Dat maakt het makkelijk om aantoonbaar compliant te zijn. Daarnaast biedt een hybrid architectuur de flexibiliteit om applicaties te verplaatsen tussen cloud-omgevingen. Of het doel nou kostenbesparing, performance of compliance is.

WAAROM CONSCIA?

Conscia biedt cloud-diensten vanuit de Conscia Cloud. Via het platform staat de klant in directe verbinding met alle public cloud-aanbieders, netwerk-carriers en



Meer beveiligen tegen complexere bedreigingen

Het aantal cyberaanvallen groeit en aanvallen worden steeds geraffineerder. Tegelijkertijd verandert het securitylandschap. Vroeger hoefden organisaties alleen de gebruikers en data binnen de kantooormuren te beveiligen. Nu zijn gebruikers ook thuis en staat data in cloud. Het gevolg? Een bredere security scope en groter 'aanvalsoppervlak'.

Conscia heeft zijn CyberSecurity-aanpak gebaseerd op het National Institute of Standards and Technology-framework (NIST). Hierbij worden maatregelen ingedeeld in vijf fasen van een cyberaanval: Identify, Prevention, Detection, Response en Recovery. In elke fase gebruiken we specifieke oplossingen die bijdragen aan de totale bescherming. Binnen de vijf fasen richten we ons op mensen, processen en technologie. Zo kijken we in de Prevention-fase naar

oplossingen als een firewall (technologie), maar ook naar awareness-programma's (mensen). Bij Detection gebruiken we bijvoorbeeld endpoint-detectie (technologie) en ons Conscia Security Operations Center (SOC) (processen).

INTEGRALE CYBERSECURITY-AANPAK

Op dit moment hebben veel organisaties hun security nog vooral gericht op preventie en

*'Kwalitatieve CyberSecurity door een **vertrouwde partner** met bewezen staat van dienst.'*

Jeffrey den Oudsten
CTO & Lead CyberSecurity

technologie. Het duurt gemiddeld dan ook 200 dagen voordat een incident wordt opgemerkt. Bij een integrale CyberSecurity-aanpak komen bedreigingen direct aan het licht en kan er meteen actie worden ondernomen.

WAAROM CONSCIA?

Conscia hanteert een integrale CyberSecurity-aanpak gericht op Managed Detection & Response-dienstverlening

vanuit ons SOC met gecertificeerde analisten. De Conscia SOC-services integreren volledig met onze Network Operations Center-dienstverlening (NOC). Hiermee bieden wij directe respons bij calamiteiten. Klanten hebben één Single Point of Contact, waarbij hun services worden geleverd en gerapporteerd vanuit één Service Delivery-organisatie. ■



Netwerk zonder grenzen

Steeds vaker gebruiken wij applicaties en data uit de cloud. Vanuit huis, kantoor of onderweg. Daardoor vervagen de grenzen van de IT-infrastructuur: vroeger waren kantoorpanden de grenspalen, nu zijn dat persoonlijke devices, IoT-apparaten en (publieke) datacenters.

Het 'No Border Area Network' (NoBAN) blijft doorgroeien. Met slimme apparatuur, onderdelen van hybride cloud-omgevingen en endpoints van verschillende leveranciers verbonden via nieuwe standaarden. Hoe smeed je hiervan een optimaal presterend netwerk, met dezelfde uitstekende gebruikservaring vanaf elke locatie en elk device, zonder concessies aan de security?

IN DRIE STAPPEN OP WEG

Een grenzeloos netwerk biedt eindeloze mogelijkheden. Conscia helpt organisaties om daar de juiste weg in te vinden. Zo realiseren wij een netwerk dat hun business zo goed mogelijk ondersteunt. Daarbij doorlopen wij drie stappen:

Advies

Samen zetten wij een stip op de horizon: wat is de eindbestemming van jouw organisatie?

Realisatie

Conscia maakt een reisplan passend bij de klantambitie: hoe brengen wij een netwerk naar het einddoel? Vervolgens voeren wij dit uit.

Managed services

Hoe ga je een netwerk beheren en optimaliseren? Daarvoor kunnen klanten kiezen uit verschillende managed networking services vanuit het Conscia Network Operations Center (NOC) in Gouda tot en met volledige sourcing.

SECURE BY DESIGN

In een grenzeloos netwerk gaat data heen en weer tussen netwerkonderdelen. Om deze data-uitwisseling te beveiligen, bouwt Conscia netwerksecurity vanaf de start in. Dat doen wij onder andere door:

- Domeinen te segmenteren, zodat een brandje in het ene bedrijfsonderdeel, niet overslaat naar het andere.
- Robuuste koppelingen met andere netwerken te maken en een netwerk(onderdeel) redundant te maken.
- Netwerkauthenticatie in te richten.
- Data te encrypteren, verbindingen te beveiligen en afwijkend gedrag te detecteren.

NETWORK-AS-A-SERVICE

Wil je investeringen in de IT-infrastructuur beperken en spreiden? Kies dan voor Conscia Network-as-a-Service. Je gebruikt onze hardware, op de eigen locatie, pay-per-use. Conscia is verantwoordelijk voor het functioneren van het netwerk.

*‘Een grenzeloos netwerk biedt **eindeloze mogelijkheden.**’*

Arjen van Dalen
Manager Solution
Consultants Networking

Wim Coenen
CTO Networking

WAAROM CONSCIA?

Eerst testen – bij het inrichten van netwerken checken wij eerst of alles goed en veilig werkt. Hiervoor heeft Conscia een eigen testlab.

Fabric – wij gebruiken andere technologie in het hart van het netwerk dan aan de rand. Dat maakt een netwerk schaalbaarder, beter bestand tegen fouten en cybercrime, en eenvoudiger te beheren. ■



Altijd en overal met elk device

Samenwerken en communiceren doen wij steeds vaker op afstand, op meer verschillende manieren: niet alleen telefonisch, maar ook via chat en video. Vroeger had je hier als organisatie een telefooncentrale voor nodig, tegenwoordig ook een netwerk, software, beleid en applicaties. En waar telefonie voorheen bij de facilitaire dienstverlening hoorde, is dat nu onderdeel van IT.

‘Samenwerken op afstand is belangrijker dan ooit.’

Herman Voet
Business Lead Collaboration



Sinds medewerkers meer thuiswerken is samenwerken op afstand nog belangrijker geworden. Zij moeten altijd en overal kunnen (video)bellen met elk apparaat. Tegelijkertijd komen er steeds meer samenwerkings- of ‘collaboration’-oplossingen op de markt, van diverse leveranciers. Deze oplossingen nemen organisaties vaker af via de cloud (as-a-Service) en op uiteenlopende devices, van een zakelijke pc tot de eigen smartphone. Dat vraagt om meer overzicht, integratie, centralisatie en een ICT-partner die ervoor zorgt dat de communicatie en samenwerking eenvoudig en vlot verlopen.

TOTAALOPLOSSING

Conscia biedt een totaaloplossing voor collaboration, via één centraal platform. Daarbij hebben klanten de keuze uit oplossingen van diverse leveranciers, aangevuld met specialistische partneroplossingen. Daarbij kan Conscia het volledige traject verzorgen, van advies en installatie tot beheer. Het is ook mogelijk om collaboration-oplossingen af te nemen als managed service.

WAAROM CONSCIA?

Alles in één – collaboration vraagt om een snel netwerk, software en devices. Inclusief security voor alle onderdelen, van een smartphone en het datacenter tot een conference room. Conscia heeft daarvoor alle services en expertise in huis.



Beschikbaarheid vanuit de cloud – Conscia kan collaboration-oplossingen onderbrengen in de cloud en daarover adviseren. Want vaak is een tussenstap het beste: collaboration vanuit de Conscia private cloud. Redundant uitgevoerd, waarbij data en applicaties draaien in onze Nederlandse datacenters.

Specialistische partneroplossingen – soms heb je specifieke kennis of software nodig. Door de samenwerking met specialisten om ons heen, kunnen wij daarbij helpen. Denk aan een gebruikerstraining ‘omgaan met emotie op afstand’, headsets (ook voor thuiswerkplekken) of de integratie van sectorspecifieke applicaties. ■

*‘Hoe **beveilig** en **beheer** je complexe IT-infrastructuren?’*

Martijn Muijs
Mede-oprichter RedLogic

Virtualisatie

Door de toevoeging van RedLogic aan het Conscia Network of Knowledge ontstaan er nieuwe mogelijkheden voor onze klanten. Hun uitgebreide kennis op het gebied van netwerkvirtualisatie, zorgt ervoor dat wij nu één totaaloplossing kunnen bieden. Het complete netwerk, virtueel en fysiek, kent geen geheimen meer voor ons.

We gebruiken data en applicaties vanaf steeds meer locaties zoals op kantoor, thuis en onderweg. Cloud is dan de oplossing, maar hierdoor versnipperd de IT-infrastructuur. Met meer, verschillende eilanden van on-premise servers en diverse clouddiensten van uiteenlopende leveranciers als gevolg.

VIZIER OP VIRTUALISATIE

Parallel aan deze trend neemt de vraag naar adequate security toe. Dat wordt niet alleen veroorzaakt door de groei en versnippering van het landschap, maar ook door het toenemende aantal slimme cyberdreigingen en de behoefte aan GDPR-compliance. Hoe beveilig en beheer je dergelijke complexe IT-infrastructuren?

Netwerkvirtualisatie is hierop het antwoord. Hiermee creëer je als organisatie overzicht en flexibiliteit in de IT-infrastructuur: je weet waar data en applicaties zich bevinden en kunt die eenvoudig verplaatsen. Dat maakt de weg vrij voor gerichte security, compliance en besparingen.

BETTER TOGETHER

Conscia luistert naar de wensen en behoeften van klanten in onze Customer Advisory Boards en andere gesprekken. Waar heeft een organisatie behoefte aan? Bij klanten met een hybrid cloud bleek netwerkvirtualisatie een aandachtspunt. Dat is de reden dat wij de specialist in netwerkvirtualisatie RedLogic hebben opgenomen in de Conscia Group.

Hierdoor kan Conscia klanten vanuit één organisatie een totaaloplossing bieden voor een veilige fysieke en virtuele IT-infrastructuur.

RedLogic en Conscia complementeren elkaar qua technologie, maar net zo belangrijk is de match op het gebied van bedrijfswaarden en cultuur. Conscia



heeft veel kennis en expertise in fysieke netwerken, RedLogic in virtuele. Bovendien hechten beide veel belang aan hoogwaardige kennis en kunde. Daarnaast is er dezelfde drive om zich te verdiepen in de klant en op basis daarvan een passende oplossing te bieden. Daarbij focussen zij zich op de lange termijn, zowel in de relaties met klanten als medewerkers.

WAAROM CONSCIA EN REDLOGIC?

Totaaloplossing – samen leveren Conscia en RedLogic hoogstaande kennis en kunde op het gebied van virtuele en fysieke netwerken, inclusief security en cloud connectivity.

Kennispartij – RedLogic is net als Conscia onderscheidend met individuele en bedrijfs-certificeringen van het hoogste niveau. Deze unieke status is een garantie voor kwaliteit.

Trusted advisor – door betrokkenheid bij en verdieping in de klant, kunnen we klanten passend ondersteunen gedurende de complete infrastructuur lifecycle. ■



Altijd in de lucht

IT-infrastructuren worden steeds complexer en technologische kennis steeds schaarser: logisch dat meer en meer organisaties hun IT-infrastructuur uitbesteden. Door aparte services uit te besteden (support service en managed service) of complete processen (sourcing), weet je zeker dat cruciale IT-systemen altijd in de lucht blijven. Daarnaast houden IT-experts meer tijd over. Tijd die ze kunnen gebruiken om de business beter te ondersteunen en te innoveren.

SUPPORT SERVICES

Voor ondersteuning op hard- en software kun je 24/7 terecht bij de Conscia Servicedesk. Conscia herstelt verstoringen op de IT-infrastructuur zodat de beschikbaarheid optimaal is. Via het Conscia Klantportaal heb je inzage in de status van service-aanvragen.

MANAGED SERVICES

Wil je het beheer van een specifiek systeem uitbesteden? Bijvoorbeeld van een virtuele omgeving, netwerkonderdeel of applicatie? Kies dan een van de Conscia Managed Services. Hierbij is Conscia samen met de klant verantwoordelijk voor het functioneren

van dit systeem(onderdeel). Conscia biedt Managed Services op drie ondersteuningsniveaus, inclusief monitoring, configuratie en/of innovatie. Hierbij heeft de klant de keuze: welke (systeem)onderdelen besteed ik uit en welke houd ik in eigen beheer?

SOURCING

Bij Sourcing ligt de verantwoordelijkheid voor het functioneren van het netwerk, de virtuele omgeving en/of de security bij Conscia. Wij verzorgen het systeemonderhoud, zorgen dat processen optimaal verlopen en schakelen met externe IT-infrastructuurpartners zoals hostingpartners of leveranciers. ►



Ook communiceert Conscia met medewerkers over wijzigingen en de impact die deze en andere werkzaamheden hebben op de IT-infrastructuur en business. Daar zorgt het klantenteam voor.

Sourcing vraagt om een betrouwbare partner, met kennis van zaken. Niet alleen qua technologie, ook qua ontwikkelingen in de branche en organisatie. Dan kan je er echt op vertrouwen dat software of platformen in goede handen zijn en deze altijd naar behoren werken.

DIEPERE BLIK

Ligt de oorzaak wel in het datacenter? Heeft dit geen invloed op de netwerkperformance? Waar wordt deze

oplossing eigenlijk voor gebruikt? Conscia vraagt door, voordat er een service wordt geleverd. Hierbij verdiepen wij ons in de technologie en organisatie van klanten. Zodat wij eerlijk het juiste advies kunnen geven. Daarbij kijkt Conscia verder dan de huidige uitdaging: voorkomen is immers beter dan genezen.

Naast deze diepgaande betrokkenheid, biedt Conscia de juiste kennis en ervaring. Conscia heeft de hoogste partnerstatus voor alle technologieleveranciers waar wij mee werken. Bovendien zijn onze mensen leergierig: zij willen de beste in hun vakgebied zijn en blijven. Daardoor kan Conscia klanten altijd passende services blijven bieden. ■

*‘Hoe zorg je dat de
implementatie en acceptatie
soepel verlopen?’*

Kees Griffioen
Director Sourcing

Léonie Scheerder
Director Managed Services



Advies voor complexe IT-infrastructuren

De IT-infrastructuur van onze klanten wordt steeds complexer. Voor hun dagelijks werk zijn ze sterk afhankelijk van deze infrastructuur. Hoe zorgen ze dat deze altijd geoptimaliseerd en beschikbaar is?

Vanuit Consultancy & Professional Services adviseren wij klanten over het optimaliseren van hun IT-infrastructuur. Daarnaast voeren wij projecten uit. Hierbij kunnen we een beroep doen op een breed scala aan specialisten met een hoge commitment naar klanten. “Onze medewerkers onderscheiden zich door eigenaarschap. Dit gecombineerd met de technische expertise en affiniteit met het klantsegment maakt Conscia een partner om op te kunnen vertrouwen”, zegt Rob van der Weijden, Director Professional Services bij Conscia.

ONZE SERVICES

Conscia biedt de volgende Consultancy & Professional Services:

Visie & Strategie: dankzij jarenlange ervaring heeft Conscia binnen zijn vakgebied grote expertise opgebouwd en heeft Conscia een duidelijke visie op IT-infrastructuren en de technologische en organisatorische veranderingen. Op basis van deze kennis en ervaring adviseren wij klanten over hun IT-infrastructuurstrategie. Uitgangspunt hierbij zijn de visie en organisatiedoelstellingen van de klant.

Architectuur & Design: Conscia ondersteunt klanten bij het bepalen van de optimale architectuur van de IT-infrastructuur, gebaseerd op de doelstellingen van de klant. Vervolgens ontwikkelen wij de verschillende designs om de totaalarchitectuur te realiseren.

*‘Onze adviseurs
monitoren altijd het
optimaal gebruik van de
functionaliteiten.’*

Martijn van der Graaf
Technical Consultant



Project Services: Conscia ondersteunt klanten bij het realiseren van de gewenste IT-infrastructuur met projectwerkzaamheden als implementaties, configuraties en migraties.

Project Management: voor het uitvoeren van projectwerkzaamheden hanteert Conscia een projectmatige aanpak gebaseerd op bewezen projectmethodieken.

Customer Excellence: gedurende de levenscyclus van de IT-omgeving kijken we samen naar het optimaal gebruik van de infrastructuurfunctionaliteiten.

Consultancy Services: door middel van onder andere ‘health checks’ analyseert Conscia specifieke onderdelen van de IT-infrastructuur van de klant. Deze worden getoetst ten aanzien van de veranderende behoefte. Vervolgens adviseert Conscia hierover.

LifeCycle Management: gemiddeld gaat een IT-infrastructuur drie tot vijf jaar mee. Wanneer vervalt de ondersteuning op hard- en software en ben je niet meer compliant? Op basis van ons levenscyclusadvies kunnen klanten investeringen in de tijd uitzetten, afgestemd op technologische veranderingen. ■

Uitbesteden is een evolutie

IT moet altijd werken. Maar heb je daarvoor wel de juiste kennis en mankracht in huis? Meer en meer organisaties besteden hun IT-services uit en nemen deze als Managed Service af.

Uitbesteden is geen revolutie maar een evolutie. Het is een langetermijnproces dat impact heeft op de volledige organisatie. Werkprocessen, budgetten en planningen veranderen, medewerkers krijgen andere taken. Met service delivery ondersteunt Conscia klanten om deze evolutie zo gestroomlijnd mogelijk te laten verlopen.

*‘Wil je het **beheer** van een specifiek systeem of je gehele infrastructuur uitbesteden?’*

Remko Kuyper
Manager Customer Operations



TRANSITIE EN OPTIMALISATIE

Hoe zorg je dat de implementatie en acceptatie van Managed Services soepel verlopen? En als deze eerste fase afgerond is: hoe worden Managed Services dan optimaal ingeregeld? Conscia ondersteunt in deze transitiefase en de daaropvolgende optimalisatie.

Transitie – welke activiteiten van welke services wil je juist wel of niet uitbesteden? Om te beginnen bepalen wij samen met klanten wat het beste past bij hun behoefte, huidige IT-middelen, planning en het budget. Deze spelregels worden vastgelegd. Conscia werkt volgens het ITIL-framework zodat wij applicaties en processen zo goed mogelijk kunnen organiseren en beheren, volgens de laatste best practices.

Optimalisatie – wij ondersteunen de klant met monitoring, advies, operationele beheerwerkzaamheden en het veilig en up-to-date houden van de IT-infrastructuur. Wij zijn ISO27001- en ISAE 3402 type II-gecertificeerd, dus gevoelige gegevens zijn bij Conscia in goede handen. Dat is goed om te weten wanneer een IT-infrastructuurpartner met één been in jouw operations staat.

HYBRIDE SERVICE DELIVERY-MODEL

Waar heeft de klant behoefte aan? Deze vraag is ons startpunt. Misschien mist een organisatie expertise op het ene IT-aspect, maar zijn er voldoende mensen op het andere? Conscia fungeert als partner en vult de klantorganisatie aan. Afspraken over services en het serviceniveau maken wij dus altijd samen. Daarbij verdiepen onze mensen zich in de organisatie en denken mee over de best passende oplossing. Zo weten klanten zeker dat ze altijd de ideale service afnemen, op het juiste niveau. Een hybride delivery-model noemen wij dat.

TOOL VOOR TRANSPARANTIE

Conscia monitort en beheert de IT-infrastructuur, maar biedt hierin altijd volledige transparantie en zorgt dat klanten zelf overzicht behouden. In ons selfservice portal is te zien welke activiteiten wij wanneer uitvoeren, voor welke IT-services en -processen. Hiermee hebben klanten zelf de regie: op basis van deze informatie kunnen ze ons aansturen of vragen stellen. Bovendien weten ze altijd exact wat wij doen. ■





*‘Bij Conscia werken wij volgens een **persoonlijke aanpak.**’*

Hester Baan
HR Director

De meerwaarde van mensen

Onze mensen vormen het kloppende hart van onze organisatie; zij maken het verschil. Het zijn onze medewerkers, met hun kennis van technologie, die zich inleven in de uitdagingen van klanten, hen helpen de juiste technologieën te selecteren en deze op de juiste wijze in te zetten. Zo helpen zij klanten verder met technologie.

De meerwaarde van mensen bepaalt ons onderscheidend vermogen. Zeker nu wij steeds meer diensten leveren. Dit is mensenwerk en vraagt om een groot inlevingsvermogen in de uitdagingen van onze klanten.

PERSOONLIJK

Bij Conscia werken wij volgens een persoonlijke aanpak. Deze werkwijze is gebaseerd op vijf centrale waarden en kenmerkt zich door diepgaande klantkennis, betrokkenheid en technologische expertise. Dankzij deze waarden en werkwijze kan Conscia klanten diensten bieden die naadloos aansluiten op hun wensen en behoeften.

ONZE WAARDEN

Vertrouwen – wij werken samen op basis van onderling vertrouwen, zowel intern met collega's als extern met leveranciers en klanten. Dat leidt tot eerlijkheid, vruchtbare partnerships, kwaliteit en uiteindelijk een duurzame samenwerking. Wij gaan altijd uit van hoe je zelf benaderd wil worden.

Teamwork – samen staan wij sterker en kunnen wij klanten echt ondersteunen met de best passende diensten. Hiervoor werkt Conscia nauw samen met klanten, partners en leveranciers. Wij hanteren het principe 'Everyone a leader'; ieders kennis en inbreng is van belang om tot een optimale oplossing te komen.

Wij staan zij aan zij met onze klanten: hun uitdaging is onze uitdaging.

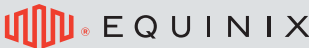
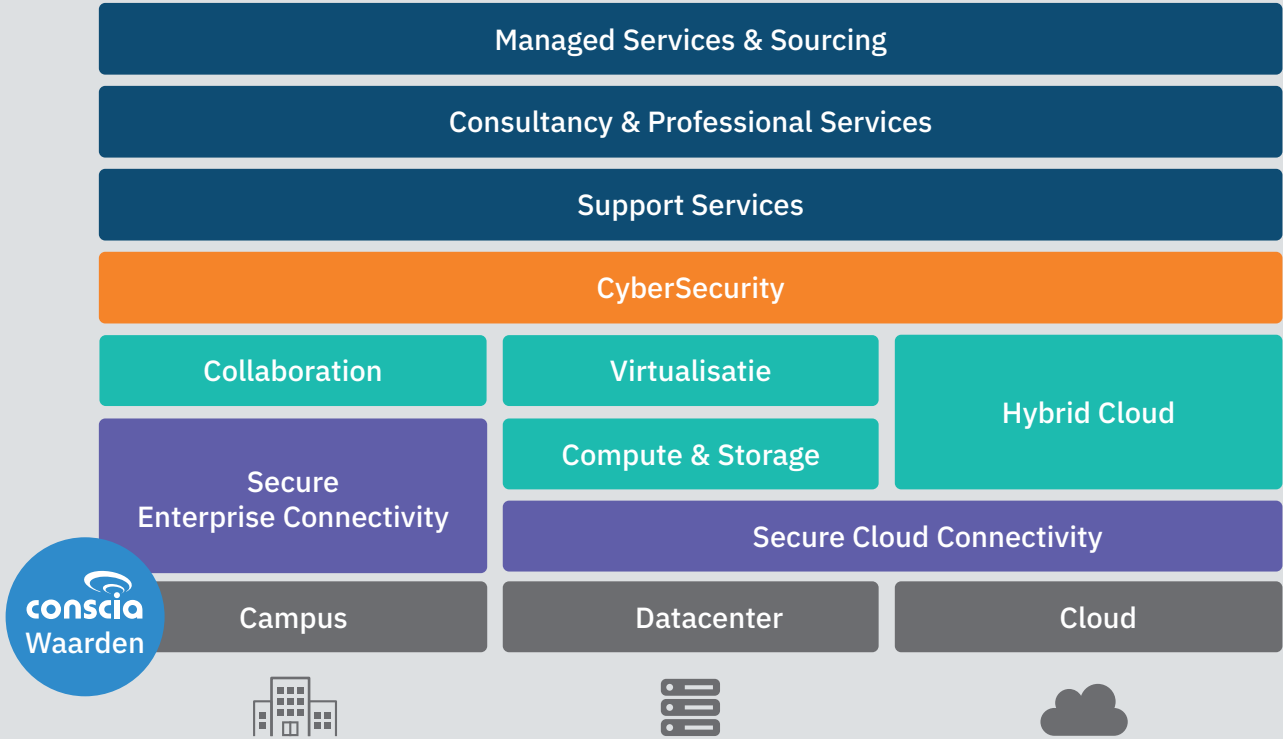
Duurzaamheid – vertrouwen en duurzame, langetermijnrelaties vormen de basis voor de samenwerking tussen collega's onderling en met klanten en partners. Als IT-infrastructuurpartner van maatschappelijk belangrijke organisaties als zorginstellingen en Schiphol is Conscia zich bewust van zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid. Dat vindt zijn weerslag in ons MVO-beleid.

Kwaliteit – Conscia ondersteunt klanten op basis van expertise, kennis en vaardigheden. Menselijke vaardigheden spelen hierbij een centrale rol: alleen als je ICT optimaal kunt toepassen, kun je de beste kwaliteit leveren. Daarom besteedt Conscia veel aandacht aan training, certificeringen en kennisdeling. Wij gebruiken hierbij ons 'Network of Knowledge', een kennisbron met ruim 900 experts.

Innovatie – Conscia wordt gedreven door nieuwsgierigheid naar nieuwe technologieën, menselijk gedrag, complexe uitdagingen en eenvoudige oplossingen. Daarom blijven wij altijd leren en innoveren. Deze innovatie past Conscia toe in zijn diensten en oplossingen. ■

Portfolio

Onze partners



Conscia Nederland

Algemeen:

+31 88 522 88 22

Servicedesk:

+31 88 522 89 00

info-nl@conscia.com

Kampenringweg 47

2803 PE Gouda

www.conscia.com/nl

The people that
make IT happen

