

Digitale transformatie

**Hoe nieuwe IT en technologie uw business
en bedrijfsprocessen beïnvloeden**

VOOR BETERE ICT BESLISSINGEN



Digitale transformatie

Hoe nieuwe IT en technologie uw business
en bedrijfsprocessen beïnvloeden



Uitgegeven door het ICT informatiecentrum, Houten

© 2020 ICT informatiecentrum

Alle rechten voorbehouden. Het is de ontvanger van deze publicatie verboden de inhoud ervan geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen, openbaar te maken, digitaal te verspreiden of op welke wijze dan ook te distribueren, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever. Hoewel deze uitgave met zorg is samengesteld, aanvaardt de uitgever geen enkele aansprakelijkheid voor schade ontstaan door het gebruik ervan en fouten of onvolkomenheden in de gepubliceerde teksten.

2 Hoe nieuwe IT en technologie uw business en bedrijfsprocessen beïnvloeden

Introductie

Hartelijk dank voor uw interesse in dit boekje van het ICT informatiecentrum. Wij hopen dat deze publicatie u informeert en inspireert. En dat deze bijdraagt aan betere ICT beslissingen. Want dat is ons doel.

Het ICT informatiecentrum is een onafhankelijk kennisplatform over bedrijfssoftware en andere zakelijke ICT thema's. Wij bestaan sinds 2001, helpen jaarlijks duizenden organisaties en ICT beslissers aan waardevolle kennis bij hun IT projecten, informeren hen via de ICT nieuwsbrief over belangrijke ontwikkelingen, werken samen met kennisinstituten, brancheorganisaties en meer dan 300 kennis- en informatiepartners en zijn de motor achter een groot aantal websites, boeken, whitepapers en andere kennisdocumenten. Al vele jaren zijn wij de meest gebruikte informatiebron bij de keuze van bedrijfssoftware, zakelijke ICT producten, diensten en leveranciers.

Waar we voor staan

Wij benadrukken graag onze drie kernwaarden: onafhankelijkheid, zelfstandigheid en betrouwbaarheid. Wij hebben geen enkel belang of en met wie u zaken doet; iedere ICT aanbieder is voor ons gelijk. Niemand bepaalt wat wij moeten doen of zeggen; wij staan volledig los van de branche. En wij willen dat u op een prettige en nette manier geholpen wordt.

Zoekt u informatie, een oplossing, adviseur of leverancier?

Bel ons, mail ons of chat met ons als u vragen heeft. Bezoek onze website ICTinformatiecentrum.nl om uw weg te vinden in alle thema's waarover wij informatie hebben. Vraag een box met complete informatie aan voor een onderwerp waarvoor u een project wilt starten. Kortom, zoekt u informatie, een oplossing, adviseur of leverancier? Wij helpen u graag!

ICT informatiecentrum

Inhoud

Introductie	3
Inleiding	6
Wat is digitale transformatie?	7
Toepassing en voorbeelden	10
Invloed op bedrijfsprocessen	13
Succesfactoren	16
Beginnen met digitale transformatie	18
Waarmee kunnen wij u helpen?	21

Digitale transformatie is het proces waarmee organisaties digitale technologie in hun bedrijfsprocessen implementeren en de bedrijfscultuur aanpassen.

Inleiding

Een toenemend aantal bedrijven, overheden en businessmodellen veranderen momenteel als gevolg van wat 'de digitale transformatie' wordt genoemd. Maar wat is dat eigenlijk? Hoe krijgt u ermee te maken? En moet u er iets mee? Dit boekje laat u kennismaken met de digitale transformatie en geeft u beknopt antwoord op de bovenstaande vragen.

De digitale transformatie is mogelijk geworden dankzij de beschikbaarheid van nieuwe, zich snel ontwikkelende IT oplossingen en technologie. De gevolgen ervan zijn al goed zichtbaar. De samenleving verandert erdoor. Consumenten veranderen erdoor. Klanten raken snel gewend aan de extra service, betere kwaliteit, kortere leveringstijden en hogere reactiesnelheden, die alle het gevolg zijn van de transformatie. Ervaringen die klanten opdoen vertalen zich in telkens hogere verwachtingen en hogere eisen aan andere leveranciers. Niet alleen particuliere klanten verleggen hierdoor hun grenzen, ook zakelijke. Leveranciers die hun businessmodel niet tijdig aanpassen aan nieuwe ontwikkelingen, kunnen daarom sneller dan ooit in de problemen komen.

Digitale transformatie gaat over klantverwachtingen en hoe u daaraan kunt blijven voldoen. Maar ook over nieuwe technologie en de keuze van nieuwe ICT oplossingen. Over de toekomst van uw bedrijf dus en uw concurrentiepositie. Actuele ontwikkelingen negeren is geen optie. Ook u moet zich afvragen wat deze ontwikkelingen voor u en uw businessmodel betekenen en welke gevaren en kansen deze ontwikkelingen met zich meebrengen. Hopelijk werkt de inhoud van dit boekje als eyeopener, mocht dat nog nodig zijn, en inspireert het u om uw vervolgstappen te bepalen.

Ongeacht hoe u de digitale transformatie van uw organisatie straks vormgeeft, wensen wij u een mooie, succesvolle toekomst toe!

Wat is digitale transformatie?

Nieuwe digitale technologie biedt nieuwe mogelijkheden om bedrijfsprocessen van organisaties te optimaliseren. Hierdoor kunnen zij nog beter voldoen aan de eisen en verwachtingen van klanten van die organisaties. Digitale transformatie is het proces waarmee organisaties zich op die nieuwe situatie aanpassen. Enerzijds betekent dat de implementatie van moderne digitale technologie in hun bedrijfsprocessen. Anderzijds gaat het om een aanpassing van de bedrijfscultuur. Digitale transformatie heeft grote invloed op klantbeleving, interactie met klanten, bedrijfsprocessen, business-modellen en onderscheidend vermogen. Juist omdat deze aspecten het bestaansrecht van iedere organisatie voor een groot deel bepalen, is digitale transformatie een thema waar iedere organisatie nu of in de komende jaren mee te maken krijgt. Hoe ver bent u?

Veranderen en aanpassen

Hoewel ontwikkelingen op het gebied van digitale technologie bepalend zijn voor de mogelijkheden, wordt het succes van digitale transformatie daar niet door bepaald. Menselijke factoren spelen hier een belangrijkere rol in. Daarom vereist een succesvolle transformatie niet alleen de implementatie van IT oplossingen en moderne digitale technologie, maar ook aanpassing van de bedrijfscultuur. Bestaande structuren, werkwijzen, denkpatronen en gewoonten moeten vervangen worden door een aanpak die zich kenmerkt door openheid, transparantie, flexibiliteit en een zo hoog mogelijk niveau van klantgerichtheid.

Waarom belangrijk?

Zakelijke en particuliere klanten verwachten in toenemende mate van iedere leverancier, wat zij bij andere - vaak nieuwe - aanbieders ook ervaren: betere service, snellere levering, goede retourcondities, enzovoort. Kunt u niet leveren wat een andere aanbieder wel biedt, dan mist u de order en bent u

in het ergste geval een klant kwijt. Veel aspecten spelen hierbij een rol: uw bereikbaarheid, uw zichtbaarheid op internet, de wijze waarop klanten bij u kunnen bestellen, de kanalen waarmee uw klantenservice bereikbaar is, de snelheid waarmee u een order bevestigt en uitlevert, de heldere communicatie over condities, kosten, facturen, enzovoort. In veel markten zijn nieuwe bedrijven opgericht met een duidelijke focus op IT en technologie, die gevestigde bedrijven in hoog tempo verslaan. Digitale transformatie kan daarom niet genegeerd worden. Iedere organisatie in iedere markt zal op zijn hoede moeten zijn en, om de continuïteit te waarborgen, tijdig moeten investeren in nieuwe IT oplossingen en technologie.

In veel markten zijn nieuwe bedrijven opgericht met een duidelijke focus op IT en technologie, die gevestigde bedrijven in hoog tempo verslaan. Digitale transformatie kan daarom niet genegeerd worden.

Toepassing en voorbeelden

Negen van de tien bedrijven zijn bezig met een digitale transformatie. Het doel verschilt per functiegebied. De directie moet het hoofd bieden aan concurrenten die nieuwe technologie slim inzetten. Goed data management en doordachte data analytics geven inzichten in het functioneren van de eigen organisatie, markten en concurrentie. Operations en finance willen digitaliseren om processen kostenefficiënter in te richten. De IT afdeling denkt IT beheer en cloud oplossingen. Marketing ziet technologische mogelijkheden om de klantreis beter aan te sturen. En sales is op zoek naar meer leads via nieuwe kanalen.

Uit die veelheid aan doelen blijkt dat de digitale transformatie een containerbegrip is. Toch zit er een centrale gedachte achter. Die is vevat in de kreet 'digital first'. Maar wat triggert de transformatie? Wat biedt digitale transformatie u in de praktijk? Wat zijn toepassingen en voorbeelden van digitale transformatie? Welke technologische trends zijn leidend? En hoe leidt u het transformatieproces in goede banen?

Triggers voor de transformatie van business modellen

Technologisch gedreven nieuwkomers kunnen markten compleet ontwrichten. Tesla, Amazon, Uber, Booking.com, Alibaba of Zalando zijn voorbeelden. Ruim de helft van de bedrijven die medio 2000 in de Fortune 500 stonden, bestaat niet meer. In Nederland was de opkomst van e-commerce hoofdoorzaak voor het faillissement van onder meer de Free Record Shop en V&D. Vandaar dat steeds meer bedrijven zich bezinnen op hun businessmodel.

Van producten naar diensten

Technologisch innovatieve ondernemingen hebben vaak zelf geen productiefaciliteiten of fysieke middelen (meer). Ze leveren alleen diensten. Zo bezit Uber zelf geen taxi's, heeft Booking.com geen hotelkamers en beschikt Alibaba niet over eigen fabrieken of fysieke winkels. Het succes van deze ondernemingen zit 'm in de snelheid waarmee ze vraag en aanbod kunnen koppelen.

Machines in plaats van mensen

Robotisering kan steeds meer menselijke activiteiten overnemen. Niet alleen in de maakindustrie, ook in de zorg of thuis. Dankzij 3D printtechnieken kunnen we producten maken in kleine oplagen, zonder dat daar mensenhanden aan te pas komen. Smart Industry richt zich op betere, goedkopere en vaak ook schonere productieprocessen, dankzij moderne technologie, geavanceerde software en de juiste data.

Veranderingen in de ketens

Bedrijven als Coolblue en Zalando zijn groothandelsbedrijven die de functie van retailers overnemen door direct aan huis te leveren. Zo verkorten ze de keten. Ondernemingen als thuisbezorgd.nl verlengen juist de keten in de food sector door nieuwe afzetkanalen te creëren. Er worden ook compleet nieuwe ketens opgezet die markten openbreken. In de AV sector geeft Spotify de doodsteek aan de CD verkoop en wint Netflix het van de tv-zenders. Wat vakantie en vervoer betreft faciliteren autodeelplatformen en bemiddelingsplatformen zoals Airbnb transacties tussen particulieren.

Integratie van processen en informatie

Nederlandse bedrijven zijn uitgegroeid tot wereldspelers op deze gebieden. Adyen biedt internationale ondernemingen één platform voor elke betaalmethode. Elastic ontwikkelde een open source platform om de meest uiteenlopende documenten te doorzoeken. Verder zijn er legio voorbeelden van digitale transformatie, waaronder Indeed voor vacatures en Funda voor huizen.

De toepassing van nieuwe softwareoplossingen, nieuwe technologie en nieuwe werkwijzen is al leidend geworden in steeds meer sectoren en markten. Bestaande organisaties die de ontwikkelingen negeren, lopen straks achter de feiten aan. Of bestaan niet meer. De belangrijkste vragen die iedere manager en ondernemer zich moet stellen zijn dan ook: wat willen wij bereiken, wat kunnen wij bereiken en hoe gaan wij dat bereiken?

Invloed op bedrijfsprocessen

Transformeren gaat veel verder dan het digitaliseren of automatiseren van bestaande processen. Nieuwe technologie maakt het mogelijk om de klant in alle processen centraal te stellen en tegelijkertijd kostenefficiënter te werken. Hier een overzicht van de trends en tools en de invloed van digitale transformatie op bedrijfsprocessen.

Personalisatie van marketing en verkoop

Afneemers oriënteren zich steeds vaker online. Daar kan een bedrijf zeer gericht op inspelen. Denk aan behavioral targeting en click-stream analyse om de interesses van sitebezoekers te achterhalen of aan retargeting met banners op sites van anderen. In het verlengde hiervan zijn tools voor marketing automation inzetbaar. Hiermee kunt u prospects op het juiste moment via het juiste kanaal van de juiste content voorzien.

Bouwen aan een compleet klantbeeld

Uiteraard is het belangrijk om alle informatie over klantcontacten op te slaan en waar mogelijk te verrijken. Daarbij wordt informatie uit de eigen CRM- en salessystemen steeds vaker gecombineerd met data van het open internet en social media. Vervolgens kunt u met tools voor data analytics, business intelligence en predictive analytics bepalen wat de meest lucratieve doelgroepen zijn en op welk moment u welke actie moet nemen. Voor deze analyses is data nodig en moet u gebruik kunnen maken van databases, datawarehouses en data lakes.

Digitalisering van de dienstverlening

Klanten verwachten dat de dienstverlening op 24/7 basis beschikbaar is. Zo niet, dan zitten ze met één muisklik bij de concurrent. Bovendien delen ze slechte ervaringen direct via sociale media. De eerste stap in de digitalisatie van services is het opzetten van een online frontoffice, met een persoonlijke

omgeving per klant. Volgende fase is een koppeling met de backoffice voor orderverwerking of het uitvoeren van transacties. Denk bij dat laatste bijvoorbeeld aan automatische aan- en verkoop van aandelen op basis van aangegeven parameters.

Service via het Internet-of-Things

Steeds meer apparaten worden uitgerust met sensors en transmitters voor monitoring en serviceverlening. Zo kunnen verzorgers in een bejaardenhuis op afstand checken of bewoners 's nachts hun deur dicht hebben en de elektrische kookplaat uit staat. Ook het functioneren van productiemachines is op afstand te bewaken. En de koelkast van morgen kan online doorgeven hoeveel melk er nog in staat.

Transformeren gaat veel verder dan het digitaliseren of automatiseren van bestaande processen. Nieuwe technologie maakt het mogelijk om de klant in alle processen centraal te stellen en tegelijkertijd kostenefficiënter te werken.

Succesfactoren

Hoe maakt u uw digitale transformatie tot een succes? Het antwoord op de vraag is afhankelijk van uw vertrekpunt, uw doelen en de kennis en technologie die u al in huis heeft. Met name op het gebied van kennis en technologie zult u gebruik moeten maken van externe specialisten.

Digitalisering en organisatie

De afhankelijkheid van externe kennis komt vanwege de snelle technologische ontwikkelingen en de complexiteit van de onderliggende ICT oplossingen en systemen. Uw succes zal daarom in grote mate afhankelijk zijn van de partij die u begeleidt met kennis en kunde. Deze specialist helpt met een goed plan en een realistische businesscase. Ook intern zult u alles op orde moeten hebben en zal duidelijk moeten zijn wie welke verantwoordelijkheden heeft bij de transformatie. Personeel moet u tijdig betrekken in de uitvoering van de digitale transformatie en u zult uw ICT infrastructuur geschikt moeten maken voor wat de transformatie daarvan verlangt. Belangrijkste succesfactor van digitale transformatie is echter hoe uw organisatie het veranderingsproces ervaart en mee helpt realiseren.

Succesfactoren

Sense of urgency

Creëer een organisatiebrede 'sense of urgency'. Maak duidelijk waarom de transformatie nodig is. Roep bijvoorbeeld niet 'we moeten iets met big data' maar formuleer heldere business cases.

Dedicated teams

Formeer dedicated teams voor innovatie. Zorg dat in die teams alle betrokkenen en specialismen zijn vertegenwoordigd. Benoem ook

een eindverantwoordelijke, bijvoorbeeld een Chief Digital Officer (CDO).

Werkvloer

Begeleid de gevolgen voor de werkvloer. De digitale transformatie heeft vaak grote impact op de werkvloer. Denk aan taakverandering of banenverlies.

Cloud computing

Zorg voor een schaalbare IT-infrastructuur. Met cloud computing is altijd voldoende capaciteit beschikbaar voor nieuwe toepassingen en het voorkomt onnodige investeringen in hardware en software.

Bedrijfscultuur

Besef dat de digitale transformatie vraagt om werkelijke vernieuwing. Digitalisatiedrang moet het dominante gen in het DNA van de organisatie worden. Wie simpelweg nieuwe technologie gebruikt voor bestaande processen wordt links en rechts ingehaald door de concurrentie.

Beginnen met digitale transformatie

Uw bedrijf maakt al enkele jaren deel uit van een markt, economie en samenleving waarin de digitale transformatie volop aan de gang is. Als u tot nu toe heeft afgewacht om uw organisatie toekomstbestendig te maken, is daar nog steeds tijd voor. Vraag is wanneer u ermee begint, want de tijd werkt niet in uw voordeel.

De beste aanpak is stap voor stap. Doelen vaststellen, strategie bepalen, plannen maken, kennis verrijken, beslissingen nemen, oplossingen implementeren, evalueren en optimaliseren. En dan door naar het volgende onderdeel van uw bedrijfsproces. Alles tegelijk aanpakken is niet verstandig. Wellicht helpen deze vragen u met het bepalen waar uw eerste of grootste kansen op verbetering liggen.

Klanten

Hebben wij al een integraal klantbeeld? Weten wij waarom zij klant van ons zijn, wat wij aan hen kunnen verdienen en wanneer zij overstappen naar de concurrent? Weten wij wat zij willen en zijn wij zo ingericht dat wij dat ook kunnen leveren? Welke customer experience streven wij na? Passen onze CRM en marketingsoftware daarbij?

Basissoftware

Welke bedrijfssoftware is verouderd en werkt niet meer zoals we zouden willen? Zijn onze administratieve processen onder controle en weten wij doorlopend hoe wij er financieel voor staan? Hebben we tijdig goede rapportages? Helpen onze ERP en CRM oplossingen ons of belemmeren deze een optimaal bedrijfsproces? Is ons HRM

proces voor managers en medewerkers geoptimaliseerd? Hebben wij de documentenbeheer op orde?

Data

Over welke data beschikken wij en doen we daar wat mee? Willen wij een datagedreven organisatie zijn? Nemen wij beslissingen gebaseerd op feiten en inzichten of nog steeds op gevoel? Op welke vragen over de effectiviteit en efficiency van ons bedrijfsproces willen wij een antwoord, maar hebben wij dat niet? Welke rol gaat of kan artificial intelligence (AI) bij ons spelen?

Logistiek en service

Zijn onze klanten maximaal tevreden over onze logistieke prestaties? Hebben wij de optimale voorraad en kloppen onze inkoopprocessen altijd? Zijn er oplossingen voor de zwakke plekken in onze logistiek? Hoe belangrijk is leveringsbetrouwbaarheid?

Communicatie

Verlopen de interne en externe communicatie zoals wij dat willen? Is de bereikbaarheid goed, ook via mobiele devices en onze websites? Kunnen wij gemakkelijk samen plannen, samen organiseren en samenwerken? Zijn social media geïntegreerd in de tools die wij nu gebruiken? Horen klanten vaak genoeg van ons, kunnen zij ons bereiken en spreken zij direct de juiste personen?

Cloudoplossingen

Is onze bedrijfssoftware vanaf iedere locatie toegankelijk? Voorziet onze IT infrastructuur in thuiswerken? Bellen, vergaderen en werken wij efficiënt samen via internet? Zijn onze data en documenten overal voor ons beschikbaar? Zijn we zo flexibel dat de werkplek van onze medewerkers er niet meer toe doet?

Digitale transformatie vraagt om een plan van ieder bedrijf en iedere organisatie. En actie! De wereld om u heen is er volop mee bezig.

Waarmee kunnen wij u helpen?

Laat ons weten wat u zoekt. Wij helpen u graag.

Zoekt u meer informatie over dit onderwerp?

Bezoek dan de sectie over dit thema op de website ICTinformatiecentrum.nl en vind daar alle informatie die gratis voor u beschikbaar is.

Zoekt u meer informatie over bedrijfssoftware?

Gaat u een selectietraject van bedrijfssoftware starten, vraag dan via ICTinformatiecentrum.nl de bijbehorende box aan met alle informatie over selectie, implementatie, het aansturen van het project, oplossingen, enz.

Zoekt u een oplossing, adviseur of leverancier?

Bel, mail of chat dan even met ons. Dat is de snelste weg. Omschrijf voor welk IT vraagstuk u een oplossing zoekt en wij gaan voor u aan de slag.

Wilt u op de hoogte blijven van nieuws en ontwikkelingen?

De ICT nieuwsbrief informeert u en 13.000 andere ICT beslissers en belangstellenden iedere twee weken over de meest relevante ontwikkelingen. Informatie, inspiratie, eyeopeners en noodzakelijke kennis.

Zoekt u iets anders?

Onze websites spreken voor zich. Bezoek ICTinformatiecentrum.nl om uw weg te vinden in alle thema's waarover wij informatie hebben. En als we u kunnen helpen, doen we dat graag. Bel of mail ons gerust!

ICT informatiecentrum, Houten | T 085 40 10 218 | info@ictinformatiecentrum.nl

