



Act Now 

What's your next move?

De Act-Now economie vraagt om slimme IT-oplossingen

**Buig IT-belemmeringen om in kansen en blijf
relevant in een snel veranderende wereld**

usoft.com

USOFT



Technologische ontwikkelingen kunnen ervoor zorgen dat je als organisatie flexibel bent en blijft. Daardoor blijf je aantrekkelijk voor klanten, partners en medewerkers. Wat je doel of je ambitie ook is, je kunt blijven vertrouwen op technologische vooruitgang. Die moet je dan wel durven inzetten.

Voorwoord door USoft CEO Hans Canisius

Wie had verwacht dat er na de pandemie een beeld zou ontstaan van stabiliteit en een oplevende economie komt bedrogen uit. Nu hoeft dit verwachtingspatroon niet volledig over boord, maar enige nuance is wel op zijn plaats. Van stabiliteit is nauwelijks sprake, en dat zien we terug in vele facetten van onze samenleving. Energieprijzen en mede daardoor de inflatie zijn maar moeilijk te beteugelen. Daarbij is er ook nog sprake van fors verstoorde aanvoerketens, waardoor productieprocessen onder druk komen te staan, en van grote schaarste op de arbeidsmarkt. Overheden staan op hun beurt voor de uitdaging te voldoen aan regels in het kader van de klimaatadaptatie om nog maar te zwijgen van de gevolgen van de stikstofproblematiek.

Toch zien we een ontzettende veerkracht in de economie en de samenleving. Organisaties blijven zich inspannen om nieuwe technologieën te ontwikkelen en te benutten. Business-modellen worden aangepast aan het huidige tijdsgewricht of rigoureuus op de schop gegooid. Technologische ontwikkelingen kunnen ervoor zorgen dat je als organisatie flexibel bent en blijft. Dat wil niet zeggen dat je ongeschonden door de huidige periode van onzekerheid komt, maar je bent beter in staat je aan te passen. Daardoor blijf je aantrekkelijk voor klanten, partners en medewerkers. Wat je doel of je ambitie ook is, je kunt blijven vertrouwen op technologische vooruitgang. Die moet je dan wel durven inzetten.

Twee technologische ontwikkelingen die je moet durven omarmen, betreffen de 'super-app' en low-code. Gartner verwacht dat de 'super-app' (Top Strategic Technology Trends 2023) in 2027 door meer dan de helft van de wereldbevolking dagelijks gebruikt wordt. Het gaat om een applicatie die eindgebruikers (zoals klanten, medewerkers of cliënten) voorziet van een set aan core features en die toegang biedt tot onafhankelijke mini-apps. Als we kijken naar low-code dan verwachten

marktanalisten van Technavio dat de wereldwijde markt voor low-code ontwikkelingsplatformen in omvang toeneemt met 35,7 miljard dollar. Deze toename wordt vooral toegeschreven aan de digitale transformatie in de IT-omgeving. Beide ontwikkelingen, low-code en de super-app, zorgen ervoor dat de eindgebruiker toegroeit naar een werkomgeving die in hoge mate is gepersonaliseerd, waardoor de gebruikerservaring optimaal is. Deze benadering past uitstekend bij de Act-Now visie van USoft, het onderwerp dat we in dit rapport bespreken. Gartner kan het best eens bij het rechte eind hebben met zijn voorspelling. En de vraag is in hoeverre organisaties hier klaar voor zijn.

USoft heeft onderzoek gedaan naar de belemmering in en buiten de IT-omgeving. Hindernissen die een flexibele organisatie en succes in de Act-Now economie in de weg kunnen staan. Hindernissen waardoor organisaties nieuwe technologieën niet durven of kunnen inzetten. Inventariseer aan de hand van dit rapport waar bij jou de obstakels liggen en stippel, mede met low-code, een roadmap uit om deze weg te nemen. Kijk waar je kansen liggen en raap ze op!



Inhoudsopgave

	Voorwoord door Hans Canisius als CEO van USoft	2
1	Act-Now	6
2	Digitale transformatie vs belemmerende IT	10
3	Customer experience	14
4	Kwaliteit van informatie	18
5	Realtime en datagedreven besluitvorming	22
6	Wendbaarheid	26
7	Wrap-up	30
	More to read	32



- Om in te spelen op de behoefte van klanten en medewerkers is een steeds grotere wendbaarheid en controle nodig over alles wat een organisatie doet.
- Zonder informatie uit de kernsystemen kan de gewenste data niet opgeleverd worden.
- In de Act-Now transitie ligt de focus op de vraag hoe je de techniek optimaal inzet om inzicht te krijgen in de situatie.

1

DE ACT-NOW ECONOMIE

Hoe Act-Now is jouw organisatie?

Als organisatie moet je wendbaar zijn en snel kunnen inspelen op veranderingen in de markt. En dat wil je blijvend kunnen doen. Daarom is digitalisering van jouw bedrijfsvoering essentieel. Alleen dan groei je uit tot een Act-Now organisatie.

De wereld om ons heen is continu in ontwikkeling en deze ontwikkelingen gaan steeds sneller. Om de veranderingen bij te houden moeten organisaties steeds sneller in actie komen, en zich proactief in plaats van reactief opstellen. Hierbij draait alles om het nú: wat gebeurt er nu in de wereld, nu bij mijn klant en nu in mijn organisatie? En hoe kunnen we dat makkelijker maken voor iedereen om ons heen? Daar bovenop komt nog de grote uitdaging om te voldoen aan de steeds hogere verwachtingen van een gepersonaliseerde klantbeleving. Organisaties moeten zich constant aanpassen aan telkens veranderende omstandigheden.

Onderwerpen als klantbeleving, voorspelbaarheid en snelle besluitvorming staan daarbij centraal. Je wilt als organisatie inzicht in de situatie en direct acteren op wat er gebeurt. Op het juiste moment kunnen inspelen op de wensen van de klant, mét relevante informatie, is cruciaal. Dat is nodig als organisatie om relevant te blijven en de persoonlijke ervaring te kunnen bieden die van je verwacht wordt. USoft noemt dit de Act-Now economie.

Door snel en doelgericht in te spelen op de markt, ben je effectiever en efficiënter en overtreft je de verwachtingen van iedere medewerker, partner of klant.

Continu bewegende economie

Het verbeteren van wendbaarheid kan niet zonder digitalisering. Achter elk klantcontact, elke activiteit en elk nieuw product- of dienst-aanbod zit immers een proces. En elk proces wordt ondersteund door technologie. Denk aan een flitsende app die voor gebruikers heel handig is, maar die aan de proceskant nog behoorlijk wat handwerk vergt.

We kunnen al die informatie en complexiteit simpelweg niet meer aan. En omdat mensen direct invloed hebben op het functioneren van een organisatie, hebben organisaties hier hulp bij nodig. Vanuit de technologie.

Het overzicht behouden over dat handwerk wordt de komende jaren alleen maar moeilijker door de toenemende complexiteit en de steeds maar groter wordende hoeveelheid data. Hierdoor is het voor mensen steeds lastiger om het overzicht te bewaren, de data te analyseren en snel en effectief beslissingen te nemen. De mens is hierin de zwakste schakel geworden.

Digitalisering is daarom één van de voornaamste prioriteiten voor organisaties. Het resultaat is dat bedrijfsmodellen meer en steeds sneller digitaliseren.

Goede voorbeelden van bedrijven die succesvol zijn door deze ideeën als basis van hun organisatie te gebruiken zijn bijvoorbeeld Coolblue en Spotify. Het is dus essentieel om een Act-Now organisatie te worden in een continu bewegende economie.

De eerste stappen op weg naar Act-Now

De eerste stappen op weg naar een Act-Now businessmodel bestaan bijvoorbeeld vaak uit apps die informatie voor specifieke processen aanbieden aan een medewerker. Of denk aan apps die de interactie met de consument vergemakkelijken.

De B2C-markt zit vol met voorbeelden waarin alles vandaag de dag draait om relevante informatie, toegespitst op iedere unieke gebruiker. Een ontwikkeling die in de B2B-markt en binnen organisaties vaak nog lang niet zo ver is.

Het niveau van informatierelevantie en het gebruiksgemak waaraan we als consument steeds meer gewend raken, nemen we mee naar ons werk en bepaalt ook daar onze verwachtingen. En juist daar wordt het verschil gemaakt. Want zonder informatie uit de kernsystemen kan ook de consumenten-app niet de juiste data leveren. En zonder gestroomlijnde processen kunnen klanten uiteindelijk niet goed geholpen worden of kunnen beslissingen niet effectief uitgevoerd worden.

Met low-code kun je IT-belemmeringen wegnemen, nieuwe technologie gemakkelijk in oplossingen beschikbaar maken en innovaties in een stroomversnelling brengen.

Doelgericht inspelen op de markt

In de Act-Now transitie ligt de focus niet op de techniek en wat er technisch allemaal mogelijk is, maar op hoe je de techniek optimaal inzet om inzicht krijgen in de situatie, real-time beslissingen neemt en direct acteert op de situatie.

Wanneer Act-Now tot in de kern van je organisatie doordringt, zorg je voor wendbaarheid. Door snel en doelgericht in te spelen op de markt, ben je effectiever en efficiënter en overtreft je de verwachtingen van de medewerker, partner en klant. Zo blijf je op de lange termijn relevant. Kijk bijvoorbeeld hoe luchthaven Schiphol met slimme applicaties meer en meer data-gedreven kan werken en aanzienlijke efficiencyvoordelen kan realiseren. Zij ontwikkelen deze oplossingen bijvoorbeeld met low-code (zie de pagina hiernaast).

In dit Act-Now onderzoeksrapport brengen we in kaart hoe managers hun eigen verrichtingen op dit gebied beoordelen. Welke belemmeringen ervaren zij, waar hebben zij successen geboekt en voelen zij de urgentie van de Act-Now transitie?

Gebruik deze inzichten om voor jezelf te bepalen hoe wendbaar jouw organisatie al is en hoe snel je kunt reageren op veranderende omstandigheden.

Schiphol en Act-Now

Automatisering en intelligente integratie en orkestratie zijn nodig om de gigabytes aan data, die een autonome en event-driven luchthaven elk uur creëert, bruikbaar te maken voor alle medewerkers op de luchthaven.

Om zo'n data-gedreven en ketengerichte aanpak mogelijk te maken, werkt Schiphol volgens het principe van ontkoppeling van data en applicaties. Elke applicatie moet elk type data kunnen gebruiken. En data mag niet langer vastzitten in applicaties, maar moet vrij kunnen stromen.

Om deze visie in de praktijk te brengen, heb je technologie nodig die verder gaat dan bijvoorbeeld traditionele oplossingen. Schiphol heeft daarom een landschap gerealiseerd dat bestaat uit verschillende schaalbare oplossingen om intelligente integraties mee te bouwen. USoft is een cruciaal onderdeel van dit landschap.

Zo gebruikt Schiphol het USoft low-code platform op twee manieren: als Business Rule Engine (BRE) en voor Complex Event Processing (CEP). Inmiddels heeft Schiphol met USoft vele oplossingen (micro-services) ontwikkeld op basis van de BRE- en CEP-mogelijkheden.

De vraag naar intelligente orkestratie en hyper automation blijft maar groeien. Dat is precies de toegevoegde waarde die USoft biedt.

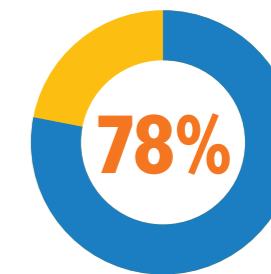
- De Act-Now economie is nog niet overal doorgedrongen en managers beseffen dat zij nog stappen moeten zetten.
- De innovatie waar de business om vraagt - onder druk van klanten, cliënten of partners - komt niet goed van de grond.
- Met low-code kun je IT-belemmeringen wegnemen en innovaties in een stroomversnelling brengen.

2

DIGITALE TRANSFORMATIE
VS BELEMMERENDE IT

Low-code maakt einde aan IT-belemmeringen

Ruim driekwart van de managers (78%) vindt een moderne IT-omgeving essentieel om te kunnen voldoen aan de verwachtingen van de klant. Hoe schrijnend is het dan, dat verschillende IT-belemmeringen innovatie en digitale transformatie in de weg staan?



Organisaties erkennen dat een moderne IT-infrastructuur een belangrijke voorwaarde is om relevant te blijven. Tegelijkertijd zien zij dat IT-belemmeringen een giftige cocktail vormen waardoor zij niet tijdig kunnen inspelen op veranderingen in de markt en in de samenleving. Effectief deelnemen aan de Act-Now economie, waarbinnen digitalisering een van de voornaamste enablers is, wordt door IT-belemmeringen beperkt. Het is dan ook interessant om te zien hoe de 540 managers uit ons onderzoek zichzelf beoordelen als het gaat om de mate waarin zij 'Act-Now' zijn.

Het is belangrijk om een goed beeld te krijgen van de IT-belemmeringen die zij ervaren. Pas dan weet je immers wat er te doen staat en kun je een roadmap met oplossingen formuleren. Welke technologische vernieuwingen wil je bijvoorbeeld inzetten om relevant te blijven in de Act-Now economie?

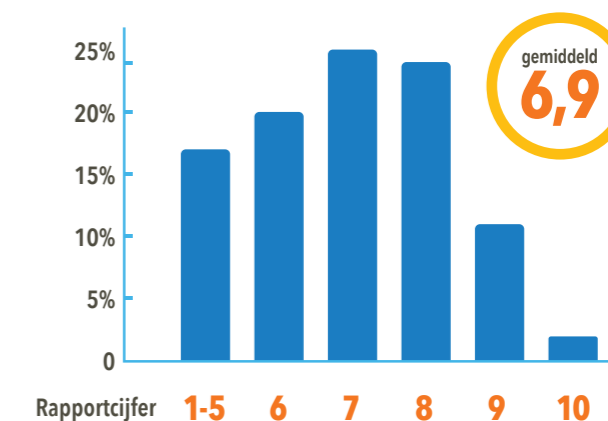
Wat heeft uw organisatie nodig om digitalisering binnen uw organisatie verder te bevorderen? Beseffen organisaties wat de kracht is van bijvoorbeeld low-code software-ontwikkeling, waarmee je snel en gericht kritische applicaties kunt ontwikkelen en aanpassen? Of komen er andere technologieën naar voren?

In hoeverre is uw organisatie Act-Now?

Hoewel je met een rapportcijfer van 6,9 wel geslaagd zou zijn, valt op dat 37 procent van de respondenten zichzelf een onvoldoende of een magere voldoende geeft. De Act-Now economie is nog niet overal doorgedrongen en managers beseffen dat zij nog stappen moeten zetten.

Het is interessant om te zien dat verschillende sectoren hierboven uitstijgen. Het gaat om de financiële dienstverlening (7,8) en de IT-sector (7,5). Zorg en overheid bungelen onderaan in dit rijtje met respectievelijk 5,9 en 5,8. Dit geeft aan dat er kansen liggen in deze sectoren, juist in een tijd waarin er veel wendbaarheid in overheid en zorg wordt vereist.

Organisaties geven zichzelf een cijfer.



Wat zijn de grootste IT-belemmeringen binnen uw organisatie die vooruitgang tegengaan?



Wat zijn de grootste IT-belemmeringen binnen uw organisatie die vooruitgang tegengaan?

Het valt op dat 28 procent van de managers het kwalijk vindt dat medewerkers die dagelijks met systemen werken zelf geen wijzigingen kunnen doorvoeren. Ook blijft de samenwerking tussen business en IT een uitdaging en is de afhankelijkheid van de IT-afdeling groot. Dit terwijl 32 procent tegelijkertijd erkent dat zijn of haar organisatie te weinig mensen in huis heeft met de juiste IT-kennis. Nu de krapte op de arbeidsmarkt aanhoudt en vooral binnen het IT-domein blijvend een uitdaging vormt, moeten organisaties manieren vinden om de productiviteit van IT-teams structureel te verhogen.

Welke technologische vernieuwingen zou u graag voor 2024 willen implementeren?

Als we de respondenten vragen welke technologieën zij de komende jaren willen inzetten dan zien we een interessante top-5. Eén op de vier managers zou graag aan de slag gaan met **predictive analytics**. Dit is een vorm van data-analyse die kijkt naar actuele en historische gegevens om daarmee voorspellingen te maken van wat er in de toekomst kan gaan gebeuren.

Hiermee kun je bijvoorbeeld de klant een aanbod doen voor iets wat hij in de nabije toekomst nodig gaat hebben of kun je verstoringen in processen voorspellen. Je kunt hiermee bijvoorbeeld medewerkers of klanten altijd een next best action aanreiken. Denk bijvoorbeeld in het contact center aan het verhogen van efficiency. Maar daarnaast biedt predictive analytics ook veel kansen voor het inperken van verstoringen in de processen van een organisatie.

De eindgebruiker moet zelf invulling kunnen geven aan de IT-oplossingen die nodig zijn. En organisaties moeten manieren vinden om de productiviteit van IT-teams structureel te verhogen.

Op de tweede plaats zien we dat de onder-vraagde managers graag afscheid nemen van verouderde IT-systemen. **Legacy modernisering** staat bij 23 procent hoog op het verlanglijstje en in de financiële sector is dit zelfs 46 procent. Zij merken nu dat oudere systemen veel tijd kosten in onderhoud en dat het lastig is om processen hieromheen verder te digitaliseren en te automatiseren. En omdat deze systemen vaak in het hart van

de organisatie zitten, staan deze de Act-Now transitie in de weg. Door deze moderniseringslag kan **Intelligent Automation**, nummer drie op de ranglijst met eveneens 23 procent, beter worden uitgevoerd. Ten slotte zien we dat één op de vijf managers graag aan de slag zou gaan met **Artificial Intelligence** en **Robotic Process Automation**; deze innovaties completeren de top-5.

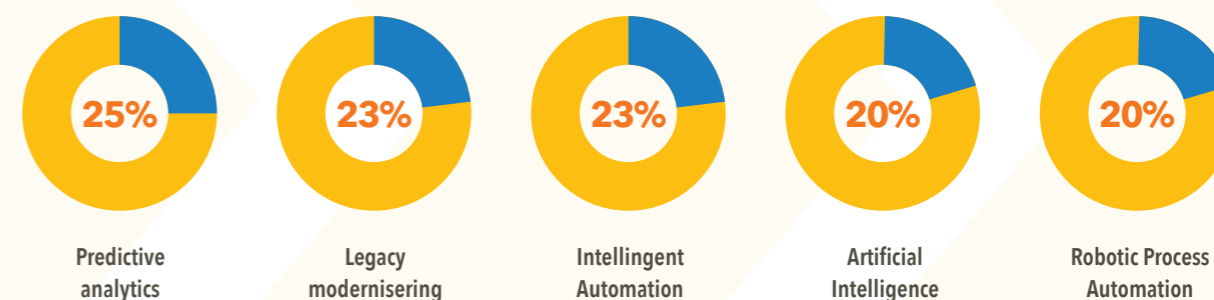
Conclusie

Wat interessant is, is dat low-code slechts door 16 procent van de respondenten wordt genoemd om de komende jaren te implementeren. Dat terwijl veel van de trends die hoog scoren in het onderzoek inmiddels erg goed ondersteund worden door low-code platformen.

Door low-code softwareontwikkeling in te zetten, kunnen organisaties snel en gericht bedrijfskritische applicaties ontwikkelen die de eindgebruiker in zijn kracht zet en gebruik maken van de technologieën waar met prioriteit naar gekeken wordt.

Ook bestaande systemen kunnen dan stap voor stap toekomstbestendig worden, zonder dat je rücksichtslos afscheid moet nemen van deze 'core'. De digitale transformatie verloopt daarmee beheersbaar. Bovendien wordt de druk op specialistische programmeerkennis verlaagd, wordt de productiviteit verhoogd en wordt samenwerking tussen business en IT beter ondersteund. Op deze manier krijgt IT ook weer ruimte en budget om vernieuwing en toegevoegde waarde te leveren. Kortom, met low-code kun je IT-belemmeringen weg nemen en innovaties in een stroomversnelling brengen.

Welke technologieën wil je de komende jaren graag inzetten?



- We zijn zo gewend geraakt aan de services van ondernemingen als Coolblue en Bol.com dat de consument dit als vanzelfsprekend is gaan beschouwen.
- In de praktijk zijn er talloze obstakels die een moderne IT - en daarmee een optimale customer experience - in de weg staan.
- Juist voor een goede informatievoorziening heb je een flexibele IT-omgeving nodig, waarbij systemen zoals verkoop, logistiek en CRM geïntegreerd zijn.

3

CUSTOMER EXPERIENCE

Moderne IT is essentieel voor de customer experience

De verwachtingen van de klant zijn hoog, extreem hoog. Iedereen is gewend aan de dienstverlening van grote e-commerce spelers die een persoonlijke benadering en innovatieve dienstverlening bieden. Maar lukt het wel om aan deze hoge eisen van de Act-Now economie te voldoen?

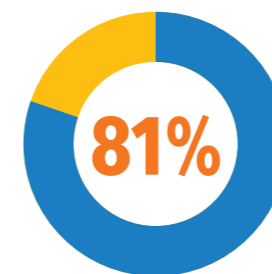
Een belangrijk onderdeel van de Act-Now economie is een optimale customer experience. We zijn zo gewend geraakt aan de services van ondernemingen als Coolblue en Bol.com dat de consument dit als vanzelfsprekend is gaan beschouwen. Ook andere winkelketens profileren zich op dit vlak, bijvoorbeeld met same day delivery. Twee derde van de ondervraagde managers geeft aan dat hun klanten op een vergelijkbaar niveau van dienstverlening rekenen. We verwachten zorg op maat, we willen morgen ons nieuwe paspoort thuisbezorgd krijgen en we willen openbaar vervoer dat exact aansluit op onze mobiliteitswensen. Dit is nog maar

een klein aantal voorbeelden uit verschillende sectoren van de toegenomen en steeds veranderende klantwensen. En het interessante is dat een relatief klein aantal leidende bedrijven de verwachtingstandaard voor alle andere bepalen. Dit is de nieuwe realiteit en dus moet je daar als organisatie op inspelen. We hebben in het vorige hoofdstuk gezien dat je als organisatie moet beschikken over een moderne IT-omgeving om aan te kunnen haken bij de Act-Now economie. In de praktijk zijn er talloze obstakels die een moderne IT-omgeving in de weg staan. In dit hoofdstuk kijken we wat de gevolgen hiervan zijn voor de customer experience.

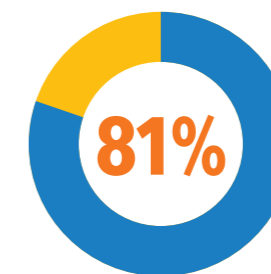
Wat is er nodig voor een optimale customer experience?

Zo vroegen we de managers hoe belangrijk zij de verschillende elementen van de customer experience beoordelen. 81 procent ziet een persoonlijke benadering als (zeer) belangrijk element van een goede customer experience. Ook een snelle service (81%) en real-time informatievoorziening (77%) worden als zeer relevant voor de

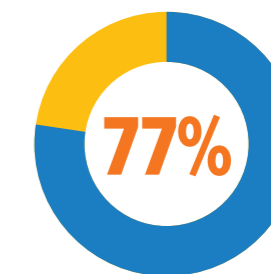
klantervaring beschouwd. Men weet dus heel goed wat ervoor nodig is om de klant een goede dienstverlening te bieden. Nu komt het aan op de executie, en daar wringt de schoen. Zoals we hebben gezien, ontbreekt het te vaak aan een moderne IT-omgeving waardoor data-uitwisseling complex is en innovaties moeizaam van de grond komen.



Persoonlijke benadering



Snelle service



Real-time informatievoorziening

Kunt u als organisatie de veranderende wensen van de klant bijhouden?

Vier van de vijf managers vindt een snelle service dus een belangrijke factor van klant-beleving. Dat wetende, is het opmerkelijk dat de helft van deze managers aangeeft dat zij die snelle service niet in voldoende mate kunnen leveren. Werk aan de winkel dus. Zeker als je bedenkt dat 44 procent het tempo waarin de verwachtingen van de klanten veranderen moeilijk kan bijhouden. De bouwsector springt er hier negatief bovenuit; 70 procent is er zeker van dat zij de verwachtingen van de klant niet kunnen waarmaken. Zorg en overheid volgen, met percentages die schommelen rond de 50 procent.

Juist voor een goede informatievoorziening heb je een flexibele IT-omgeving nodig.

Hoe waardeert u de mate van informatievoorziening aan de klant?

15 procent van de managers geeft de beleving van klanten in de informatievoorziening een cijfer 6 of lager. Dit lijkt mee te vallen. Maar aan de andere kant geeft 61 procent van de managers aan te moeten werken met gefragmenteerde informatie waardoor het lastig is eenduidige inzichten te realiseren.

Veel data moet dus min of meer handmatig gekoppeld worden om tot waardevolle inzichten te komen. Dit komt de snelheid van handelen niet ten goede. Juist voor een goede informatievoorziening heb je een flexibele IT-omgeving nodig, waarbij systemen zoals verkoop, logistiek en CRM geïntegreerd zijn. Ook wil je in staat zijn om snel nieuwe apps te ontwikkelen wanneer de business daar om vraagt.

Conclusie

Een snelle service en een goede informatievoorziening zijn essentieel voor organisaties om op het juiste moment in te spelen op de wensen van de klant. Organisaties weten dit, maar zien tegelijkertijd dat zij hierin nog voortgang moeten boeken. Door hierin te investeren blijf je relevant in de Act-Now economie. Vergeet ook niet dat medewerkers daardoor veel prettiger en efficiënter kunnen werken. Bedenk hierbij ook dat dit zowel voor de B2C als de B2B geldt. We nemen het consumentengedrag mee naar het werk. Je ontkomt er niet aan.

Steek dus niet je kop in het zand, maar breng de flexibiliteit en de regie terug in je IT-omgeving.

Breng met low-code de flexibiliteit en de regie terug in je IT-omgeving.



- De huidige technologische infrastructuur maakt het vaak lastig te vertrouwen op data.
- Data binnen organisaties is vaak niet up-to-date, waardoor fouten worden gemaakt, vertraging optreedt en er niet kan worden gereageerd op de actualiteit.
- Vergeet niet dat kwaliteit van informatie ook te maken heeft met wetgeving (AVG) en compliance.

4

KWALITEIT VAN INFORMATIE

Kwaliteit van informatie is basis van succesvolle bedrijfsvoering

In het data-gedreven tijdperk van vandaag is de kwaliteit van data cruciaal. Je dient snel beslissingen te nemen en dat betekent dat je als organisatie moet beschikken over de juiste inzichten die helpen om processen te stroomlijnen, op het juiste moment.

Het gaat niet zozeer om volumens aan data. Uiteraard is dit een belangrijk aspect vandaag de dag. Iedereen merkt dat het volume aan informatie in rap tempo toe neemt. De uitdaging voor organisaties zit vooral in:

- Het bepalen van de juiste bron.
- Het zorgen voor de consistentie en eenduidigheid van data.
- Het leggen van de juiste combinaties die leiden tot nieuwe inzichten.
- En dit alles in de juiste context.

Dit biedt je als organisatie het vermogen om het verschil te kunnen maken in de Act-Now economie.

Het onderzoek laat zien dat organisaties, en hun managers, het belang van kwaliteit van data hoog inschatten. Tegelijkertijd constateren zij dat de huidige technologische infrastructuur het vaak lastig maakt te vertrouwen op deze data. Waar komt dit wantrouwen vandaan? Welke IT-belemmeringen verhinderen data-gedreven werken en wat denken de ondervraagde managers hieraan te gaan doen?

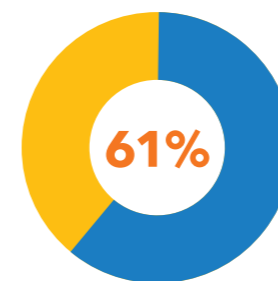
Wat is het belang van de juiste data op het juiste moment?

Meer dan de helft van de managers (56%) geeft aan dat hun organisatie wel over veel data beschikt, maar dat een groot deel hiervan niet of niet effectief gebruikt wordt. 61 procent geeft aan dat informatie erg versnipperd is opgeslagen, waardoor er geen eenduidig beeld ontstaat van, bijvoorbeeld, de klant.

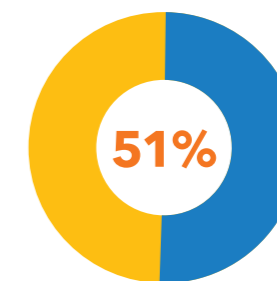
manieren verwerken, wat niet bijdraagt aan eenduidigheid en consistentie. Vaak wordt gefragmenteerde informatie binnen de organisatie door verschillende systemen verzameld en verwerkt, omdat er tijdens de ontwikkeling van deze systemen unieke informatiebehoeften waren.

De helft (51%) laat ook weten dat systemen in de organisatie informatie op verschillende

Opvallend is dat driekwart van de managers bij energiebedrijven dit onderschrijven. Wellicht dat door de vele fusies en opsplitsingen



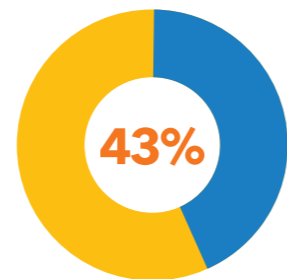
...heeft last van een gefragmenteerd klantbeeld



...geeft aan dat informatie op verschillende manieren wordt verwerkt

in deze sector data juist zeer versnipperd is geraakt.

43 procent geeft vervolgens aan dat de data binnen de organisatie vaak niet up-to-date is, waardoor ze vertraging oplopen, fouten maken of niet snel genoeg kunnen reageren op de actualiteit. Dit is bij uitstek een belangrijk element in de Act-Now aanpak; kunnen reageren op de actualiteit, waarmee je ervoor zorgt dat je relevant bent en blijft in jouw markt.



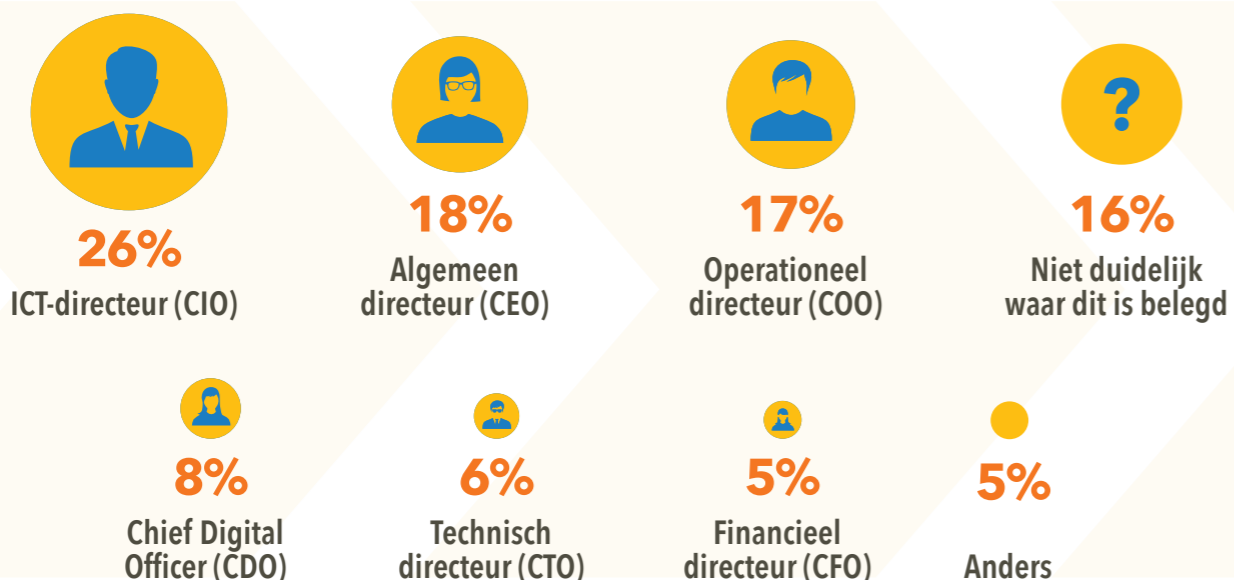
...geeft aan dat de data die binnenkomt vaak niet up-to-date is

16 procent erkent geen idee te hebben of datakwaliteit bij iemand belegd is

Wie is er verantwoordelijk voor de kwaliteit van informatie en informatievoorziening?

Als de kwaliteit van informatie dan zo'n issue is, wie is er dan eigenlijk voor verantwoordelijk? Een kwart (26%) van de respondenten wijst dan naar de CIO/IT-directeur. Bij 18 procent van de organisaties is de algemeen directeur /CEO verantwoordelijk, gevolgd door de COO/operationeel directeur (17%). Slechts 8 procent van de managers geeft aan dat er een Chief Digital Officer is aangesteld om de datakwaliteit te bewaken. Ten slotte moeten we pijnlijk constateren dat maar liefst 16 procent erkent geen idee te hebben of datakwaliteit bij iemand belegd is en zo ja, bij wie.

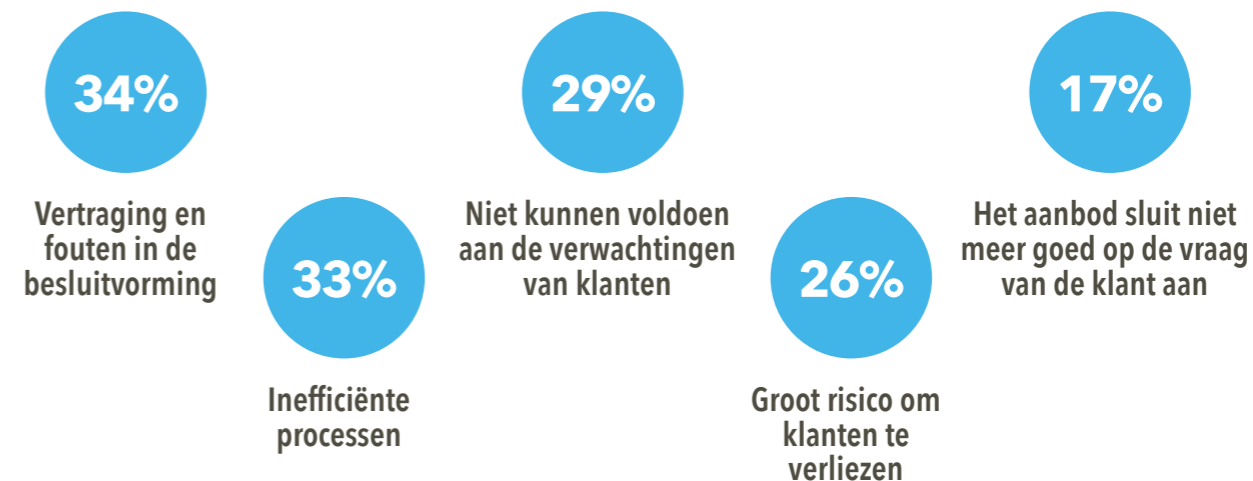
Dit geeft aan dat het belangrijk is dat er binnen de organisatie goed gecommuniceerd wordt over het belang van datakwaliteit en dat er een aanspreekpunt is. Idealiter maakt deze functionaris ook deel uit van het bestuur van de organisatie, zodat data-gedreven werken op de agenda komt en blijft staan. Vergeet daarnaast niet dat kwaliteit van informatie ook te maken heeft met wetgeving (AVG) en compliance. Het is heel belangrijk om dit in de top van de organisatie te borgen, omdat dit raakt aan de bedrijfscontinuïteit.



Wat zijn de consequenties voor uw organisatie voor het niet beschikken over de juiste informatie?

Goed, managers weten dus dat datakwaliteit belangrijk is voor hun bedrijfsvoering. Ze weten dat ze in grote lijnen wel beschikken over voldoende operationele data, maar dat dit versnipperd is en op verschillende manieren verwerkt wordt. Dit staat data-gedreven werken in de weg. Maar wat zijn dan de gevolgen? De respondenten geven hier verschillende antwoorden op, dus stellen we een top-5 samen:

En om op die laatste in te haken: dit gebeurt juist omdat organisaties niet kunnen beschikken over de juiste informatie op het juiste moment. Als door een bepaalde ontwikkeling de vraag van de klant verandert of je proces beïnvloed wordt, wil je dat van tevoren kunnen voorspellen. Je wilt proactief zijn en juist dat lukt niet, doordat je geen of onvoldoende waardevolle inzichten uit data kunt halen.



Je wilt proactief zijn en juist dat lukt niet

Conclusie: ruimte om te innoveren

Je wilt als organisatie toe naar een gedegen datahuishouding die gericht is op het waarborgen van de kwaliteit en consistentie van informatie binnen het gehele IT-landschap. Data wordt niet voor niets het nieuwe goud genoemd. Dit is ook noodzakelijk om tot een flexibele infrastructuur te komen, waar geen sprake meer is van IT-eilanden. Door bijvoorbeeld de inzet van low-code technologie, intelligent automation en orkestratie (ook wel

hyper automation genoemd), kunnen organisaties stap voor stap een eind maken aan silovorming en de IT-omgeving zo orkestreren dat data in de juiste context en op het juiste moment beschikbaar komt voor de medewerker. En dit kan ook zonder dat direct systemen of applicaties vervangen moeten worden. Snel schakelen dus, dat is juist waar het om draait in de Act-Now benadering.

- **Kwaliteit van informatie ligt aan de basis van het succes in de Act-Now samenleving.**
- **Real-time informatievoorziening is een absolute randvoorwaarde om processen goed uit te kunnen voeren.**
- **Het is van belang dat IT en de business nauwer met elkaar gaan samenwerken.**

5

REAL-TIME EN DATA-GEDREVEN BESLUITVORMING

Real-time en data-gedreven besluitvorming als onderdeel van de organisatiecultuur

Nog een stap verder op de ladder van datavolwassenheid is real-time en data-gedreven besluitvorming. Zijn organisaties daar al klaar voor nu we weten dat de datahuishouding vaak nog niet goed op orde is?

Real-time en data-gedreven besluitvorming is aan een opmars bezig. Steeds vaker zien we dat handmatige, repeterende en tijdrovende processen worden gedigitaliseerd en geautomatiseerd. Hierin komen verschillende technologieën steeds meer bij elkaar en de laatste tijd zien we dat in dit kader ook steeds vaker de term hyper automation gebruikt wordt. Het handmatig verwerken van urendeclaraties, het updaten van voorraadssystemen aan de hand van verschillende spreadsheet-documenten, het plannen van de optimale route voor een vuilophaaldienst. Het kan allemaal geautomatiseerd plaatsvinden

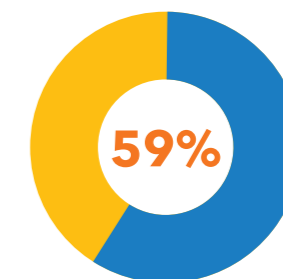
doordat softwarerobots de benodigde data ophalen, verwerken en omzetten in slimme beslissingen.

De case van Schiphol, die in hoofdstuk 2 van dit onderzoeksrapport is terug te vinden, laat zien hoe je betrekkelijk eenvoudig oplossingen (microservices) kunt ontwikkelen die volledig automatisch en in real-time data verzamelen en verwerken. En eerder zagen we ook dat managers hoge verwachtingen hebben van Robotic Process Automation (RPA). Dat kan alleen als je beschikt over data van hoge kwaliteit en een softwareplatform dat intelligentie aan de data toevoegt.

Real-time informatievoorziening is cruciaal voor mijn organisatie om..

Drie op de vijf managers (59%) zien real-time informatievoorziening als een absolute randvoorwaarde om hun processen goed uit te kunnen voeren. Je legt hiermee de basis voor verder automatisering, iets wat research organisatie Gartner ook betitelt als hyper automation. Het is dus niet vreemd dat twee derde van de respondenten denkt dat real-time informatievoorziening in de komende jaren een steeds belangrijkere rol gaat spelen. Met name in de logistieke en transportsector is real-time informatievoorziening van belang, aldus vier op de vijf managers (82%).

68 procent is ervan overtuigd dat de organisatie betere beslissingen neemt wanneer deze over real-time informatie beschikt. In de transport en logistieke sector geldt dit zelfs voor 78 procent. Een iets kleiner percentage (55%) vindt dat real-time informatievoorziening belangrijk is om meer omzet te genereren.

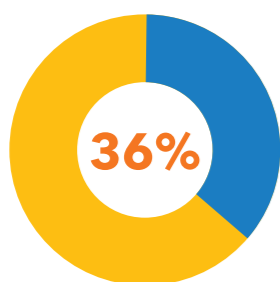


...ziet real-time informatievoorziening als randvoorwaarde voor uitvoeren processen

Onderscheidend worden door data-gedreven besluitvorming

Hoewel slechts een derde van de managers (36%) in een volledig data-gedreven organisatie werkt, is het combineren van data uit verschillende systemen voor het merendeel (58%) één van de belangrijkste speerpunten binnen hun organisatie voor de komende één tot drie jaar. De communicatie- en mediabranche springt er echt uit met 83 procent.

47 procent van alle managers stelt zelfs dat de meerderheid van de beslissingen data-gedreven is. Bij de communicatie- en media-sector is dat 83 procent. 64 procent geeft aan dat digitaliseren geholpen heeft bij het versnellen en optimaliseren van het besluitvormingsproces. 58 procent vindt dat het combineren van data uit verschillende systemen één van de belangrijkste speerpunten is.



...werkt in een volledig data-gedreven organisatie

Er leven dus verschillende wensen, plannen en ambities rondom data-gedreven werken, een van de pijlers in de Act-Now economie. Maar waar staan organisaties nu, hoe vinden managers dat hun organisaties scoort? Best goed, zo blijkt.

Op de volgende zes activiteiten geven de ondervraagde managers hun organisatie een hoog cijfer, gemiddeld tussen een 7 en 8:

- Het naleven van de regelgeving op het gebied van AVG (8,0).
- De mate waarin onze organisatie werkt aan voorspelbaarheid in processen en besluitvorming (7,3).
- De kwaliteit van de systemen waarmee wij werken en data-gedreven besluitvorming ondersteunen (7,1).
- Betrouwbaarheid en beschikbaarheid van de informatie op basis waarvan onze organisatie beslissingen neemt (7,4).
- De aandacht binnen de organisatie om data-gedreven besluitvorming serieus op te pakken (7,4).
- De real-time informatievoorziening van mijn organisatie in de keten (7,3).

De Act-Now benadering vraagt echter om een 8 of hoger. Organisaties moeten dan ook een extra stap zetten. Dat kan door data-gedreven werken onderdeel van de organisatiecultuur te maken.

Er ontstaat een manier van werken waarbij het toepassen van inzichten op basis van data vanzelfsprekend wordt.

Mens, proces en technologie

Zo op het eerste oog lijkt data-gedreven besluitvorming louter een IT-zaak. Maar niets is minder waar. Het gaat om een andere mind-set, waarbij het nemen van beslissingen op gevoel, ervaring en intuïtie deels tot het verleden behoort. Dan moet je als medewerker kunnen vertrouwen op de data en moet er een manier van werken ontstaan waarbij het toepassen van inzichten vanzelfsprekend wordt. Hierbij is het van belang dat IT en de business nauwer met elkaar gaan samenwerken. De data, de datahuishouding en het automatiseren van processen zijn vaak de verantwoordelijkheid van IT, maar het is en blijft een business proces en de business moet ermee werken.

Conclusie: low-code als bruggenbouwer

Hyper automation is een van de toptrends die Gartner onderscheidde voor 2022. Hierbij gaat het erom dat je als organisatie zo veel mogelijk business en IT-processen automatiseert. Er zijn verschillende technologieën bij betrokken, waaronder AI, machine learning en de inzet van low-code platformen. Hyper automation brengt organisaties veel voordelen, waarbij efficiency en productiviteit het meest in het oog springen. Het is dus niet vreemd dat data-gedreven werken en real-time informatievoorziening op de prioriteitenlijst staan van de respondenten in dit onderzoek. Het benutten van data, in de breedste zin van het woord, is hierbij een sleutelement.

Organisaties geven zichzelf gemiddeld gezien een 7 als we kijken naar verschillende onderdelen van data-gedreven werken, maar de vraag is of dat toereikend is in een Act-Now economie. Het lijkt alsof het lastig is voor business en IT om samen op te trekken en business innovaties te realiseren en processen verder te automatiseren. Zoals we al eerder vaststelden, zijn er verschillende IT-belemmeringen, die een sta in de weg zijn.

De Act-Now benadering vraagt om een 8 of hoger.

Daar komt bij dat veel organisaties te veel focussen op technologische oplossingen, terwijl zij de menselijke component niet op juiste waarde schatten. Met low-code sla je feitelijk drie vliegen in één klap. Je kunt snel schakelen om processen aan elkaar te verbinden en te automatiseren. Je kunt tegelijkertijd de mensen nauwer betrekken bij de ontwikkeling van nieuwe oplossingen en innovaties. En je kunt diverse technologieën vanuit één platform direct vertalen naar effectieve oplossingen voor de business. Is dat niet waar het om gaat?



- De wendbaarheid wordt in hoge mate bepaald door de manier waarop je IT-omgeving is ingericht.
- Wendbaarheid is niet een trucje, een tool of een mooi management-rapport van een externe adviseur. Het is een way of life.
- Medewerkers hebben de meeste invloed op de wendbaarheid van een organisatie.

6

WENDBAARHEID

Het belang van wendbaarheid in de Act-Now economie

De afgelopen jaren hebben organisaties gemerkt wat wendbaarheid inhoudt. Snel schakelen, nieuwe bedrijfsmodellen, hybride werken. Wat hebben we ervan geleerd?

Een van de kerncomponenten van de Act-Now economie is dat je als organisatie wendbaar en flexibel bent. Dat je bijvoorbeeld hybride werken snel en veilig kunt uitrollen. Dat je snel kunt opschalen als de business daarom vraagt. De wendbaarheid wordt in hoge mate bepaald door de manier waarop je IT-omgeving is ingericht. Laat je je leiden door de al eerdergenoemde IT-belemmeringen of bouw je aan een infrastructuur die wendbaarheid faciliteert?

De externe factoren blijven voor uitdagingen zorgen. De supply chains zijn om geopolitieke redenen en de gevolgen van de pandemie nog altijd volatiel. De prijzen voor grondstoffen en energie blijven hoog en onzeker. Op nationaal niveau worden er maatregelen genomen om een antwoord te vinden voor

de stikstofproblematiek, met gevolgen voor ons allemaal. En zo komt er nog meer wet- en regelgeving op ons af. Je moet als organisatie wendbaar zijn om hier adequaat op te reageren.

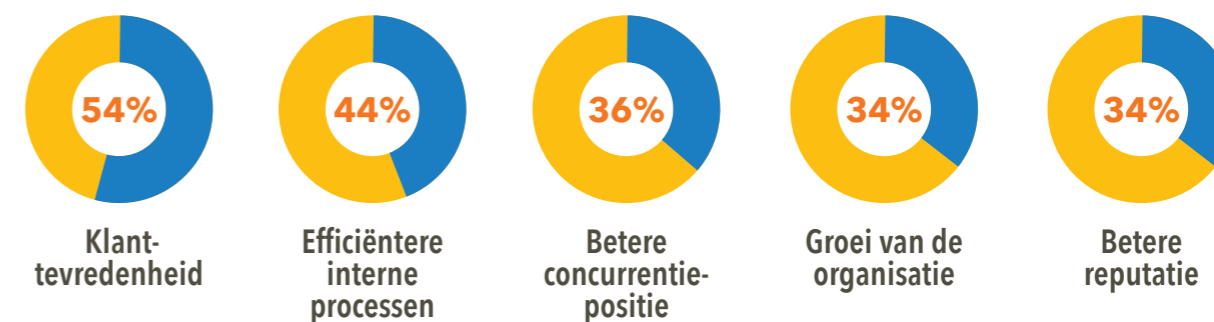
Wanneer dit het geval is, kun je snel inspelen op veranderende omstandigheden in de markt, de aanleverketen of binnen de organisatie. Je moet daarbij afstappen van het idee dat een proces van A tot Z is vastgelegd en gedefinieerd.

De enige zekerheid die je vandaag de dag hebt, is dat alles continu verandert. Daar moet je je organisatie – de mensen, de processen en de technologieën – op inrichten. We vroegen de managers in het onderzoek naar hun eigen wendbaarheid en wat hen hierbij belemmert of juist stimuleert.

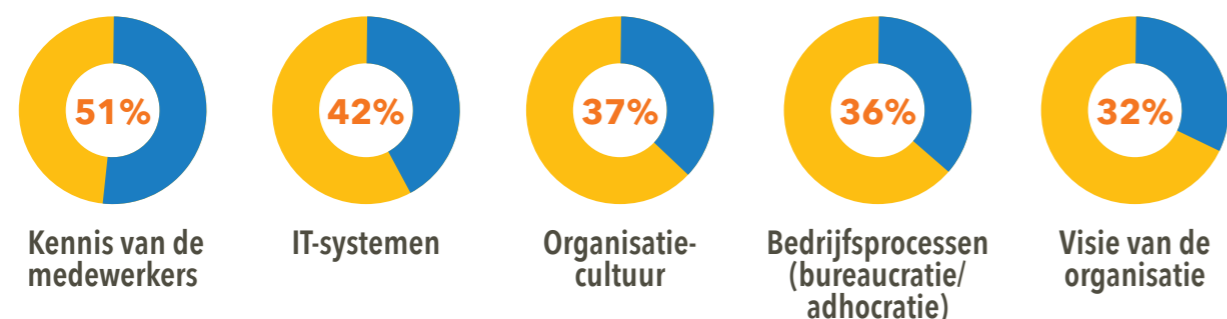
Wat zijn de belangrijkste voordelen van een wendbare organisatie?

We vroegen in de eerste plaats welke voordelen wendbaarheid heeft voor een organisatie. Meer dan de helft (54%) geeft dan aan dat toegenomen klanttevredenheid het belangrijkste voordeel is, gevolgd door efficiëntere interne processen (44%). Een derde van de managers noemt ook nog een betere concurrentiepositie, groei van de organisatie

en 'het is goed voor onze reputatie' als voordelen. Deze wendbaarheid komt het meest van pas bij een veranderende klantbehoefte, zegt 50 procent. Daarnaast is het noodzakelijk om snel in te kunnen spelen op veranderende wet- en regelgeving, volgens 35 procent.



Welke aspecten hebben de meeste invloed op de wendbaarheid van je organisatie?



De helft van de managers (51%) beoordeelt de kennis van de medewerkers als meest invloedrijk op de wendbaarheid van hun organisatie. 42 procent vindt dat IT-systemen de meeste invloed hebben op de wendbaarheid van de organisatie. De top-5 wordt gecompleteerd met 'de organisatiecultuur' (37%); bedrijfsprocessen - bureaucratie/adhocratie (36%); en de visie van de organisatie (32%). Daarmee wordt bevestigd wat we al eerder in dit rapport stelden: de wendbare organisatie draait om de mens, de techniek en de processen.

Organisaties die intrinsiek wendbaar zijn, zullen een IT-omgeving moeten bouwen die daarbij past.

Conclusie

Wendbaarheid is niet een trucje, een tool of een mooi managementrapport van een externe adviseur. Het is een way of life. En zeer competentie-gedreven. Iets dat alle aspecten van de organisatie raakt: mens, proces en techniek.

De ondervraagde managers noemen naast technische aspecten bijvoorbeeld ook expliciet de organisatiecultuur als een factor die wendbaarheid kan maken of breken. De factor mens mag niet worden onderschat. Je kunt bijvoorbeeld innovatieve technologieën inzetten om processen te optimaliseren. Zo zorg je ervoor dat je je als organisatie kunt aanpassen aan veranderende omstandigheden en dat je toekomstbestendig bent.

Het onderzoek laat echter zien dat de mens niet of onvoldoende meegenomen wordt in deze transitie. Er is, met andere woorden, geen balans in de driehoek mens, technologie en proces. Medewerkers, en in sommige gevallen ook klanten of partners, begrijpen de technologische veranderingen niet goed. Of de technologie die ingezet wordt staat onvoldoende in dienst van de mensen die ermee moeten werken.

De enige zekerheid die je vandaag de dag hebt, is dat alles continu verandert.

Het gevolg is dat mensen, medewerkers, klanten of partners nieuwe technologieën niet accepteren en dat de gewenste procesoptimalisatie niet of beperkt gerealiseerd wordt. Waar je denkt dat je snel kunt schakelen, zetten mensen hun hakken in het zand en kom je niet vooruit.

Denk dus aan de voorkant goed na over de balans tussen mens, technologie en proces, zodat je op het moment dat wendbaarheid vereist is, niet voor verrassingen komt te staan. Echt wendbaar worden als organisatie is dus niet enkel een technologie vraag.

Technologie is absoluut de enabler en versneller, maar de stap naar wendbaarheid begint bij de business en bij de mindset en ambitie van de organisatie.

Het inzetten van low-code bij de ontwikkeling van oplossingen is een goede stap om medewerkers bij technologische ontwikkelingen te betrekken. Low-code biedt een laagdrempelige manier om medewerkers bij de ontwikkeling van oplossingen te betrekken en hen mee te nemen in transitie. En daarnaast bieden low-code platformen zoals USoft de mogelijkheid om verschillende technologische ontwikkelingen, zoals RPA en AI, gemakkelijk in de praktijk toe te passen.

Zo is de driehoek mens, technologie en proces haast als vanzelfsprekend goed in balans. Daarmee maak je het werk voor medewerkers aantrekkelijker, de operatie wordt efficiënter en je pakt je plek in de Act-Now samenleving.





7

WRAP-UP

Conclusie

Dit onderzoeksrapport gaat in de kern niet over belemmeringen maar over kansen. Kansen om de klant een optimale ervaring te bieden. Kansen om medewerkers in hun kracht te zetten. Kansen om je als organisatie te onderscheiden in de Act-Now economie.

De enige zekerheid die je vandaag hebt, is dat alles continu verandert. Als er in dit rapport één quote is die je boven je bureau moet hangen, dan is het deze wel. De wereld ziet er morgen anders uit dan vandaag. Dit kan een verontrustende gedachte zijn, waar je als manager misschien wel van wakker ligt. Deze zorgen zijn ook niet misplaatst, want stilstaan is letterlijk achteruitgaan.

Waar je met je organisatie naartoe wilt, is een situatie waarin je voor iedere verandering of uitdaging een passend antwoord hebt. Een situatie waarin mensen, processen en technologieën in balans zijn zodat je over een goed verandervermogen beschikt. Als je dit voor elkaar krijgt, weet je dat je de dag van morgen met vertrouwen tegemoet kunt gaan.

Met dit onderzoeksrapport hebben wij een leidraad geformuleerd aan de hand waarvan je je verandervermogen stapsgewijs naar een hoger niveau kunt brengen. Kijk waar en hoe je de kwaliteit van je data kunt verbeteren, zodat je stappen kunt zetten met data-gedreven besluitvorming. Ontdek welke customer centric processen je kunt aanpakken om de customer experience te verbeteren. En zie welke kansen je hebt om de IT-omgeving flexibeler en wendbaarder te maken, zonder dat dit ten koste gaat van robuustheid en security.

Het onderzoek dat we hebben uitgevoerd, bevestigt voor de ene manager wat hij of zij al wist. En juist deze bevestiging kan een goede aanleiding zijn om in actie te komen. Om ideeën en strategieën die al op de plank lagen tot executie te brengen. Voor andere managers biedt dit onderzoek eye openers.

De hindernissen in de IT-infrastructuur zouden ons ook best dwars kunnen zitten. Laat dit rapport dan een aanleiding zijn om op onderzoek te gaan in je eigen organisatie. Waar zitten bij jou de knelpunten en waar kun jij je kansen pakken? Waar zit bij jou de versnelling en innovatie? We gaan hierover graag het gesprek aan.

USoft stelt je met haar low-code ontwikkelplatform in staat de gewenste versnelling en innovatie te realiseren. Hierdoor blijf je als organisatie wendbaar en flexibel, waarmee je voldoet aan de eisen van het Act-Now principe. Deze Act-Now mentaliteit is hard nodig om te overleven en door te groeien.

De enige zekerheid die je vandaag de dag hebt, is dat alles continu verandert.

Het resultaat is dat bedrijfsprocessen en -modellen niet alleen meer, maar ook steeds sneller kunnen digitaliseren en innoveren.

Door jezelf als Act-Now organisatie te ontwikkelen, laat je zien dat je in staat bent wensen van klanten, medewerkers en partners te realiseren. En in deze transitie is low-code voor iedere organisatie een essentiële pijler. Als dit rapport voor jou een roadmap is voor je reis in de Act-Now economie, dan zijn wij graag bereid samen de route uit te stippelen.

More to read



Ebook **Belemmerende IT**

Download



Whitepaper **Slimme Business rules**

Download



Ebook **Legacy modernisatie**

Download



Wil je meer weten?

Nieuwsgierig wat USoft voor je organisatie kan betekenen? Voel je vrij om contact met ons op te nemen. Bel ons op 035 - 699 0699 of stuur een e-mail naar info@usoft.com.

Over het onderzoek

USoft deed onderzoek onder 540 managers in Nederland, bij organisaties met meer dan 50 medewerkers. Bijna de helft is afkomstig van organisaties met meer dan 250 medewerkers.

Auteurs: Teun Putter, Hans Canisius en Frans Willem Duijnhouwer
Tekst en eindredactie: Marcommit
Concept en design: Brandfabric

Colofon en verantwoording

Dit is een uitgave van USoft B.V.
De informatie in dit rapport is met zorg samengesteld. Toch kan USoft geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor de gevolgen van onvolledigheid of onjuistheid van het materiaal in dit whitepaper.

Niets uit dit document mag worden gereproduceerd in welke vorm dan ook zonder schriftelijke toestemming van USoft B.V.

USoft B.V.

IJsselmeerweg 1
1411 AA Naarden
035 699 0699

Act Now 
What's your next move?



Bij USoft weten we dat organisaties de vrijheid willen hebben een eigen weg te kiezen in het inrichten van hun bedrijfsvoering. Software mag hierin geen obstakel zijn - het moet juist drempels wegnemen. USoft biedt organisaties een low-code platform voor de ontwikkeling of herbouw van bedrijfskritische systemen.

Kijk voor meer informatie op usoft.com en community.usoft.com.

Explore
new possibilities

