

CONCLUSION

WAAR BEGIN JE?

Elk antwoord is goed



**CONCLUSION
JAARVERSLAG
2017**

WAAR BEGIN JE?

Elk antwoord is goed



legacy

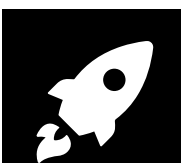
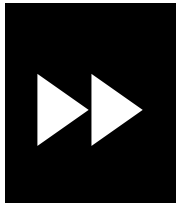
versnelling

mensen

disrupt

nachtrust

goed gesprek





DE TOEKOMST IS DIGITAL

Daarover geen twijfel. Maar de route ernaartoe: die roept bij veel organisaties vragen op. Waar begin je? En op grond waarvan? In dit jaarverslag vind je **ZES STARTSITUATIES**. Elk fungeerde als springplank voor de successen van onze klanten in het afgelopen jaar. Mooie voorbeelden, al zeggen we het zelf. En vanuit ons eigen ecosysteem ontwikkeld. Met lef, ondernemerszin en 100% focus op de klant. Business Done Differently.



Begin hier

Engbert Verkoren

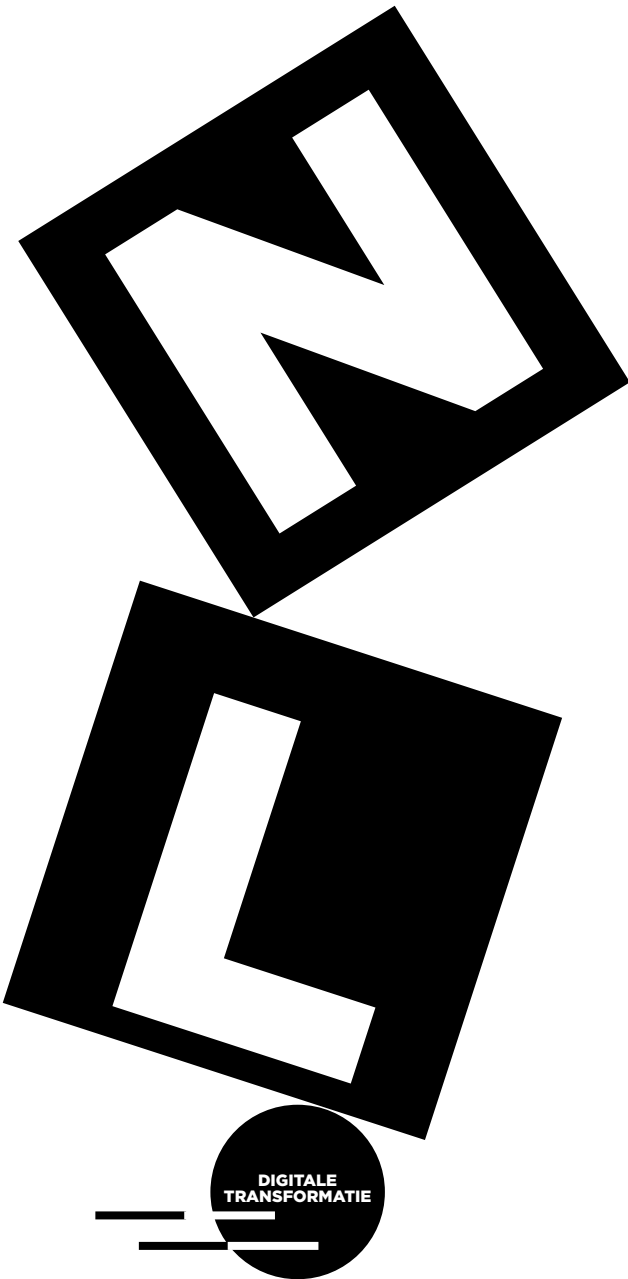
CEO Conclusion

Digitale Transformatie opent ongekende mogelijkheden voor elke organisatie. De één denkt aan zijn legacy transformatie. Een ander focust juist op de ontwikkeling van nieuwe toepassingen. Wat de vraag ook is, het perspectief én de business van de klant zijn voor ons het vertrekpunt.



**Waar je naartoe wilt?
Aan jou de keus.**

**Waar je begint?
Welkom bij Conclusion!**



Nederland bevindt zich op het kantelpunt van Digitale Transformatie

Oude, vertrouwde modellen maken plaats voor nieuwe technologieën, uitdagende visies en geheel nieuwe concepten. Digitale Transformatie raakt alle facetten van de bedrijfsvoering. Conclusion is er trots op bedrijven en overheden te kunnen en mogen helpen hierin de beste keuzes te maken; deze te vertalen in praktische oplossingen én voor deze oplossingen ook echt de verantwoordelijkheid te nemen. Zelfs risicodragend.

Eén ecosysteem, 22 bedrijven

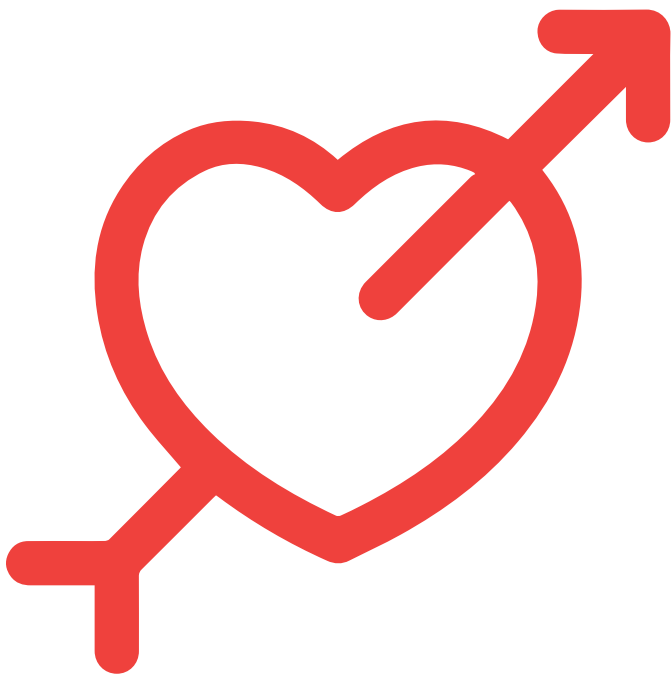
De mentaliteit van mee-ondernemen onderscheidt ook de tweeëntwintig bedrijven die samen ons nog steeds groeiende ecosysteem vormen. Elk heeft haar eigen specialisme en expertise. En als de vraag van een klant dat vereist, werken onze bedrijven vanuit Conclusion moeiteloos samen, in wisselende samenstelling. We zijn een ecosysteem van bedrijven: met elk hun eigen kracht en eigen positie in de markt en maatschappij, maar ook voor klanten en collega's.

'Waar begin ik'

Organisaties kloppen met heel diverse vragen bij ons aan. Ze zoeken een partner die hun bedrijfskritische processen laat draaien. Van de zorg tot de overheid, van openbaar vervoer tot openbare veiligheid. Andere zoeken ondersteuning bij disruptie en snelle marktontwikkelingen. Weer andere willen hun infrastructuur toekomstvast maken. Wat de vraag ook is: wij kijken eerst hoe de business in elkaar steekt en waar verbeteringen mogelijk zijn richting klanten, processen en collega's. Pas daarna komt de technologie aan bod.

In het hart

Wij voelen ons thuis in het hart van de maatschappij. De plaats waar wij als onderneming impact hebben en verantwoordelijkheid mogen dragen voor kritische processen. In de publieke, maar ook in de private sector. In 2017 mochten we Royal FloraHolland als klant verwelkomen: een groot logistiek- en veilingplatform – een coöperatie – waardoor direct en indirect 150.000 mensen een baan hebben. Ook beheren wij binnen het openbaar vervoersdomein de informatiesystemen voor de 1 miljoen reizigers per dag in Nederland. Een bedrijfskritisch proces dat '24/7' draait.



Nieuw fenomeen

Digitale Transformatie stelt Nederland voor nieuwe vragen. We zoeken naar houvast én omarmen onzekerheid. Dat is een nieuw fenomeen. Een leeg vel. Die schets wordt beter als je daarvoor ook de juiste medespelers hebt: van de denkers in (on)mogelijkheden tot de doeners met concrete vakkennis. Ongeacht of de route langs een rechte lijn loopt of dat de inkleuring juist buiten de lijntjes gebeurt. Je doet het beter samen. En dat doen we elke dag met gepassioneerde collega's die voor het beste resultaat gaan. Kijken we naar onze rol als Conclusion dan gaat die veel verder dan alleen IT-advies of technologische implementatie. Op basis van onze domeinkennis werken we ook aan strategie, bewustwording, draagvlak en persoonlijke ontwikkeling. Van de organisatie van vandaag naar de organisatie van de toekomst.

Business Done Differently

In ons werk durven we anders te zijn, omdat we weten dat het onze klanten uiteindelijk verder brengt. We geloven in integriteit en betrouwbaarheid. Het feit dat we klanten nooit in de steek laten. Onmiddellijk zorgen voor échte oplossingen. Die spirit, dat voelen onze klanten. Zonder daarover opschepperig te willen doen: klanten werken graag met ons als zij hun dienstverlening willen verbeteren. En onze mensen met hen. We doen het sámen.

Engbert Verkoren



Legacy Transformatie

startsituatie 1/6

LOS VAN DE BALLAST

Legacy is meer dan IT: het zit in mensen, in processen, in alles. Door agile te gaan werken en de migratie naar de cloud doorbreek je de barrière.



GERT HEYSTEEEG

Directeur IT Services

Binnen je bedrijf kun je legacy-problemen ervaren die de afgelopen decennia zijn ontstaan. Soms erf je ze gewoon omdat je net als nieuwe CEO binnenkomt. Waar wij 'anders' in zijn? Wij ontzorgen de klant. We nemen verantwoordelijkheid over het (applicatie)landschap van vandaag en gaan samen de reis aan naar de digitale transformatie van morgen.



NAAR VOORBEELD >



SATURNUS V

De Saturnus V geldt als grootste, zwaarste en krachtigste raket ooit. Om te ontsnappen aan de zwaartekracht op aarde, leveren vijf F1-motoren een gezamenlijke stuwkracht van 3,5 miljoen kilogram.



Royal FloraHolland

Legacy Transformatie



Los van je legacy, grip op je business

Je wilt vooruit met je organisatie. Sneller. Klantgericht. Maar je zit met de erfenis van gisteren. Wie bedient jou verouderde applicatielandschap en helpt jou met de overstap naar een digitale wereld? Royal FloraHolland besteedde het beheer en de modernisering van haar IT-landschap uit aan Conclusion, waardoor zij zich voor 100% kan richten op haar core business. Beide partners kozen voor langdurige samenwerking ('partner for life'). De overeenkomst werd op 13 september 2017 bekrachtigd.

HET BEGIN

Het vlekkeloos laten draaien van missiekritische systemen is voor Royal FloraHolland cruciaal. Met meer dan 100.000 transacties per dag en 400.000 soorten bloemen en planten is het bedrijf de grootste wereldwijde marktplaats voor sierteeltproducten. Vanuit de ambitie om die positie te verstevigen, waren veranderingen noodzakelijk voor de verdere digitalisering van het bedrijf. Te beginnen bij de legacy. Conclusion beheert nu de kern IT-infrastructuur en het volledige applicatielandschap, inclusief de handelsplatformen.

HET VERVOLG

Daarnaast heeft Conclusion een belangrijke rol in de digitalisering van de bedrijfsprocessen van Royal FloraHolland. Zo moderniseren we een groot deel van de IT-infrastructuur en migreren we het applicatielandschap, inclusief de handelsplatformen naar de Public Cloud. Conclusion ontwerpt hiervoor ook de solution-architectuur.

DE TRANSFORMATIE

De transformatie luistert bijzonder nauw: Royal FloraHolland voorziet in wereldwijde '24/7' dienstverlening aan haar kwekers en hun klanten. Het huidige applicatielandschap wordt primair generationaliseerd en vervolgens naar Cloud services getransformeerd. Het resultaat hiervan? Een volledig geautomatiseerde flexibele applicatieomgeving, ingericht conform hedendaagse technologieën en DevOps beheermodellen en toegespitst op de uitdagingen die Royal FloraHolland morgen heeft.

"We zochten een partij die proactief meedenkt over vernieuwing en onze groeiambities."

Gerhard van der Bijl, CDO Royal FloraHolland: "Kwaliteit, time to market, kosten en cultural fit waren de belangrijkste thema's bij het aangaan van het partnership met Conclusion. Het ondernemerschap van Conclusion uit zich in proactief meedenken over de vernieuwing van ons core businessmodel en de verwezenlijking van onze groei-ambities. Dit is cruciaal voor het succes van onze 24/7 dienstverlening aan onze leden en hun klanten. We vertrouwen dan ook op een succesvolle samenwerking."



Versnelling

startsituatie 2/6

SNEL. SNELLER. SNELST.

Wie morgen aan de verwachtingen van zijn klant wil voldoen, bedenkt vandaag zijn openingszet: voor versnelling.



BERT JAN DE JONGH

Directeur Business Transformation & Applications

Hoe kunnen we versnelling aanbrengen? Die vraag speelt bij veel organisaties. Wijzigen in het applicatielandschap of in de manier van werken: uiteindelijk gaat het ze veel te langzaam. Wij geven antwoord op maat: *fastlane* naar nieuwe functionaliteit, wendbaarheid voorop. Razendsnel nieuwe functionaliteit brengen naar de business. Ook bij klanten die 'het' al redelijk voor elkaar hebben.



NAAR VOORBEELD >



"If I had asked people what they wanted, they would have said faster horses."

HENRY FORD

Volgens Henry Ford prefereerde de consument in 1908 snellere paarden. Hijzelf zette de versnelling in met de T-Ford. In totaal 15.007.033 stuks van deze gemotoriseerde vierzitter rolden er in het begin van de vorige eeuw uit de Amerikaanse fabrieken. Lange tijd gold dit als verkooprecord. Tot de komst van de Volkswagen Kever.



Nederlandse Spoorwegen

Versnelling



Shortcut naar business

Snel reageren op nieuwe business. Opschalen of terugschakelen wanneer je wilt. Altijd up-to-date. Kostenefficiënt. De Public Cloud manifesteert zich als solide antwoord op een razendsnel veranderende toekomst. En niet alleen voor nieuwkomers (start-ups, scale-ups). Sinds 2017 bedient ook NS zich van de Public Cloud. Toch niet écht een jonkie.

AI vanaf 2012

Onze samenwerking met NS gaat terug naar 2012. Toen lag de nadruk op het ontwerpen, migreren, hosten en '24/7' beheren van verschillende complexe mission critical infra-structuren, platformen en applicatieketens. In 2015 bracht NS de private NS Cloud, inclusief het '24/7' beheer van de infrastructuur en de bedrijfskritische applicatieketens, bij ons onder in een langdurige overeenkomst. In 2017 krijgt het speelveld van NS een extra dimensie met de Public Cloud. Dit alles binnen een uitstekende relatie op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau.



Mensen

startsituatie 3/6

ANDERS DENKEN, ANDERS ONTWIKKELEN

Leren is blijven bewegen. Continu. Dat vraagt veel van professionals in een wereld die voortdurend verandert. Wie heeft de juiste bagage voor de toekomst? Wie bezit innovatiekracht?



MARIJN JENNÉ

Directeur Bright Alley & Conclusion Learning Centers

De toekomst van organisaties hangt af van de wendbaarheid van de werknemers. Dat vraagt veel van professionals in een wereld die continu verandert. De juiste kennis en competenties is één. Maar meer nog gaat het om de eigen regie op je ontwikkeling. Die vaardigheid heet 'learning agility': het vermogen om bij nieuwe ervaringen effectief gedrag in te zetten. Inclusief het uitwisselen van feedback en het leren van elkaar. Learning-agile werknemers: zij hebben de juiste bagage voor de toekomst.



NAAR VOORBEELD >

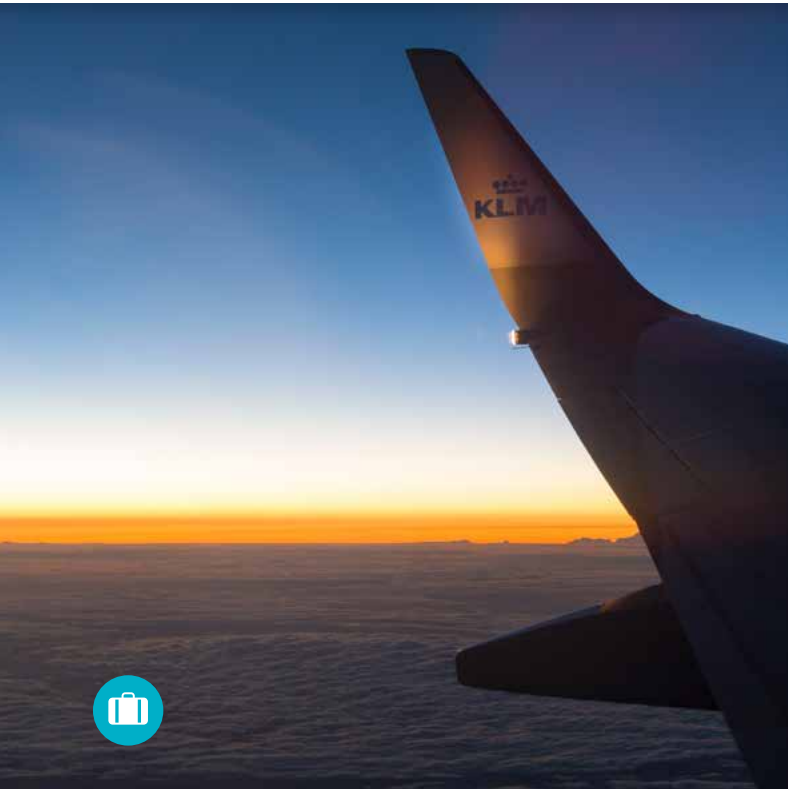


PARKOUR

De Kong Vault. De Tic-tac. De Gap Jump. YouTube staat bol met moves van het runfenomeen Parkour. PK komt van het Franse parcours: de weg erdoor heen. De 'traceurs' doen dat rennend, springend, hangend, koppeltjeduikend. Van A naar B. Zo snel en vloeiend mogelijk. Hekken, muren, daken: je ontloopt ze niet - je gebruikt ze. Persoonlijke grenzen verleggend.



KLM
Mensen



Aan de lat voor een nieuwe standaard in service

Hoe breng je je bestaande medewerkers naar een nieuwe standaard in service? Uitgaande van didactiek, gedrag en de digitale mogelijkheden van vandaag? KLM vroeg Bright Alley voor de gezamenlijke ontwikkeling van een passend programma. *Blended.*

HET BEGIN

In juni 2018 heropent Schiphol haar intercontinentale KLM Crown Lounge. Een nieuw concept in de KLM service: twee speciaal ingerichte plekken die wachtende reizigers ruimte, privacy en faciliteiten bieden. Daarbij horen ook nieuwe werkprocessen en rollen voor medewerkers. De hamvraag voor KLM: 'Hoe leiden we onze bestaande en nieuwe medewerkers op tot specifieke Personal Lounge Assistenten?'. Hiervoor werd Bright Alley in de arm genomen.

DE VERANDERING

In KLM's bestaande lounges kunnen passagiers wijzigingen of speciale verzoeken doorgeven aan de balie-medewerkers. Dan moeten ze wachten op hun beurt. In de nieuwe lounges verandert de fysieke wachtrij naar digitaal. Passagiers loggen in en plaatsen een verzoek. Ze zoeken een fijne plek in de lounge en hun Personal Lounge Assistent (PLA) komt vanzelf langs.

DE AANPAK (3 FASES)

1. Introductie in de bestaande e-learning omgeving

Het programma helpt medewerkers een voorstelling te maken van de nieuwe rol als gastheer of -vrouw in de lounge. Bewustzijn staat hier voorop, geconcentreerd rond service, commerce en safety. De nieuwe PLA's krijgen in de digitale leeromgeving hulp van een digitale coach die ze bij de hand neemt. Algemene reactie: 'alsof het écht is!'

2. Werken in de lounge

Online en offline interventies wisselen elkaar af. Dus lopen er ook trainers rond. Bright Alley hielp bij de ontwikkeling van de trainingsguidelines. "In de opleiding gebruikten we een 'reisverslag'. Dit is een didactische werkvorm waarbij de PLA vraaggestuurd een ontwikkeldossier maakt over zichzelf. Hierin beschrijft de cursist hoe hij of zij zou handelen in bepaalde situaties. Dit dossier bespreekt de PLA met zijn facilitator."

3. Evaluatie en finetuning

De laatste stap zetten de trainees als de lounges vernieuwd zijn. De trainers van Bright Alley gaan samen met de Personal Lounge Assistenten op zoek naar verbetering. Aanvullende kennis of vaardigheden nodig? De oplossing wordt ontwikkeld. Met als doel om de Personal Lounge Assistenten én KLM op maat bij hun doel te helpen: servicegericht, commercieel en op de hoogte van alle veiligheidseisen.



Disrupt

startsituatie 4/6

INNOVATIE EN NIEUWE BUSINESSCONCEPTEN

De toekomst wordt gedicteerd door 'disruptive technology' en 'paradigma shifts', waarbij vertrouwde aannames niet meer werken. Welke stip aan de horizon bepaalt jouw keuzes nu?



ALD



ARJEN VAN BERKUM

Chief Disruption Officer

We zijn inmiddels gewend aan een wereld die continu verandert. Maar aan de toenemende snelheid daarvan nog niet. Hoe ga je daar nou mee om? Welk businessconcept gaat jouw toekomst bepalen? Wat wordt je verdienmodel? Je servicemodel?

Mijn advies: ga daar eens 'anders' over denken. Niet vanuit het houden van wat je vandaag hebt, maar om te willen snappen wat je klanten morgen en overmorgen van je verwachten. Dan praat je dus niet over overleven. Dan gaat het om het vormen van de wereld zoals je die wilt hebben.



NAAR VOORBEELD >

8

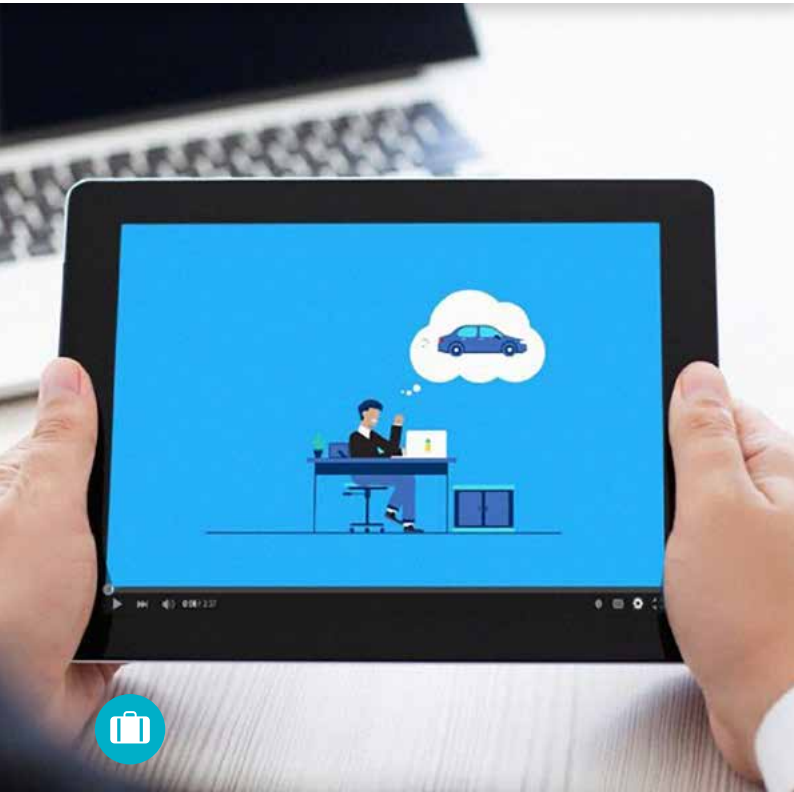
ACHTBAAN

De achtbaan was oorspronkelijk een weg of spoor in de vorm van het cijfer 8, waarbij op de knoop een brug staat, zodat de ene lus onder de andere door loopt.



ALD Automotive

Disrupt



Disruptive autoleasing in co-creatie

Mobiliteit is de afgelopen jaren in rap tempo veranderd. Van de 'vaste' autoritjes tussen huis en kantoor naar een flexibele invulling met bijvoorbeeld autosharing, OV en de fiets. Voor ALD Automotive reden om de autolease-sector wat op te schudden. In co-creatie met Conclusion.

HET BEGIN

Het lijkt nog maar kort geleden dat ons rijgedrag zich volgens vaste patronen liet omschrijven: van A naar B en van B naar A. En ook nog op vaste tijden. Die voorspelbaarheid is verleden tijd. Individualiteit, flexibiliteit en mobiel werken bepalen onze hedendaagse keuzes. Bovendien willen we 'alles' het liefst geregeld hebben met apps op onze smartphones. Daarom lanceerden Conclusion en ALD Automotive nieuwe leaseconcepten.

HET PRODUCT

Zo is ALD Free een slimme online oplossing om medewerkers zelf hun mobiliteitspakket te laten samenstellen. Elektrische auto, OV, gezinsauto, e-bike en/of een parkeerkaart? Kies maar! De manager hoeft alleen nog maar de (rand)voorwaarden aan te geven. En attractieve extra's - zoals bonussen voor duurzaamheid.

HET BEHEER

Een andere lease-vorm is ALD Choice die het operationele beheer van het wagenpark helemaal overneemt. Dat scheelt de werkgever niet alleen tijd, maar ook kosten: vanwege het inkoopvoordeel binnen het concept. Voor zowel ALD Free als ALD Choice geldt een vast bedrag per medewerker - en niet per auto of faciliteit. Waar je aan toe bent: dat weet je meteen.

DE VOORDELEN

Leasen is een fluitje van een cent. Medewerkers stappen online de showroom binnen - en kiezen vervolgens het aanbod dat hen aanspreekt. Auto's worden frequent ververs met nieuwe en jonggebruikte modellen. Met gunstige bijtelling. Liever langer of korter? Er zit volop flexibiliteit in de contractduur.

De winst voor bedrijven popt ook op in een flinke tijdsbesparing. Individuele offertes hoeven niet langer gemaakt en gevalideerd te worden. De portal handelt de aanvraag geautomatiseerd af. Leasen wordt transparanter én gemakkelijker voor iedereen. En zo hoort het ook. (L)easy peasy!



Nachtrust

startsituatie 5/6

RUIMTE VOOR ONTWIKKELING

Niets vreet zoveel energie als suboptimale IT binnen jouw organisatie. Je wilt je liever focussen op jouw business zelf. Dat kan. Rust vandaag voor de ruimte van morgen.



MARC DE BEER

Directeur Conclusion Mission Critical

We helpen de klant vaak het best door rust te creëren. We doen dat door de verantwoordelijkheid te nemen voor hun IT-systemen. De klant heeft daar dan geen omkijken meer naar. Maar de klant wil méér. Hij vraagt ons de regie te nemen over zijn applicatieketens en bijbehorende leveranciers. Hij vraagt ons de basis te moderniseren en te automatiseren om focus te hebben op de kern: 'hoe ondersteun ik mijn business elke dag een beetje beter met ICT'.



NAAR VOORBEELD >

SLAAP(RUST)

Slaapbehoefte en subjectieve kenmerken.

Er bestaat geen vaste norm voor het aantal uren slaap dat iemand nodig heeft. Er zijn korte slapers die aan 5 uur slaap per dag genoeg hebben en slapers die zich na 10 uur slaap nog niet uitgerust voelen. Bij de meeste mensen heeft slaapttekort een negatief effect op het concentratie- en reactievermogen op de dag erna. Tekort aan slaap draagt bij aan mentale vermoeidheid, vergeetachtigheid en slechte stemming.



ENECO
Nachtrust



Vanaf een futureproof platform naar een innovatieve toekomst

Eneco Groep opereert in het hart van de maatschappij. 'Duurzame energie van iedereen', is haar motto. Bij het realiseren van die missie is nachtrust cruciaal. Conclusion neemt hierbij de verantwoordelijkheid voor de digitale transformatie en missiekritische processen. Het resultaat voor Eneco: ruimte voor nieuwe ontwikkelingen.

HET BEGIN

Succes in de energiemarkt betekent innoveren en transformeren. Dat vereist een flexibel en schaalbaar IT-landschap. Reden voor Eneco Groep om het volledige technisch beheer en de ketenregie van haar SAP landschap over te dragen. Bij de Europese aanbesteding in 2017 kwam SAP Conclusion als winnaar uit de bus voor het perceel 'Operationele Technologie' en 'SAP Technical Application Management'. De contracten hebben een looptijd van 4 jaar met optie tot verlenging.

DE INHOUD

Conclusion biedt Eneco Groep als partner 'Nachtrust as a Service'. Dit houdt in: 24/7 missiekritische dienstverlening op de zogenaamde Operationele Technologie asset ketens van Eneco Groep. Deze ketens bestaan onder meer uit systemen die de warmtecentrales en windmolens van Eneco Groep aansturen.

DE VERNIEUWING

Naast het 24/7 missiekritische beheer partnert Conclusion in de doorontwikkeling en vernieuwing van het Operationele Technologie landschap. Conclusion moderniseert een groot deel van de IT-infrastructuur en het applicatielandschap, inclusief de asset platformen, en brengt die binnen de Conclusion Cloud. Conclusion neemt in dit maatschappijkritische Eneco landschap de complete ketenverantwoordelijkheid over. Hiervoor gaat ze een nauwe samenwerking aan met Eneco Energy Trade, het energie-handelshuis van Eneco Groep.

DE MIGRATIE

Al direct bij de start migreerde Conclusion het volledige SAP landschap van Eneco Groep naar Microsoft Azure en maakte de upgrade naar de HANA database. Het SAP landschap van Eneco Groep komt daarmee binnen een schaalbaar en flexibel platform en wordt voorbereid op de komende S/4HANA migratie. Kortom: klaar voor de toekomst, zodat Eneco Groep haar leidende positie in duurzame energie behoudt en bestendigt.



Goed gesprek

startsituatie 6/6

JOUW VRAAG BEPAALT

Ben je gericht op zoek naar een specifieke dienst of toepassing? Of wil je een gids in het steeds veranderende technologische landschap? Vertel ons jouw verhaal.



SONJA KOK

Directeur Marketing en Communicatie

Bij Conclusion geloven we in intensief samenwerken. Dat kan zijn vanuit een specifieke markt vraag naar een technologische of conceptuele innovatie. Of vanuit een horizon waarbij de contouren zich nog moeten vormen, maar waarbij nú acteren wel een voorwaarde is. In onze samenwerking gaat het verder dan technologie alleen; het moet ook klikken. En wat is beter om daarmee te starten dan bij een goede espresso of cappuccino? Je gaat tenslotte niet zomaar samen op reis om een nieuwe wereld te verkennen.



CAPPUCCINO

Voor de naam cappuccino moeten we terug naar het oude Wenen: een Kapuziner Kaffee. Men praat daar trouwens over 'melanges': koffies die bestaan uit delen melkschuim, melk en espresso. In welke samenstelling? Dat bepaalt de gast. Een Franziskaner is een koffie met zo veel melk dat het lijkt op de lichtbruine kleur van het habijt ('cappuccio') van deze monnikenorde. Onze huidige latte zeg maar. Een Kapuziner is wat donkerder: sterk en met een scheutje minder melk.



Begin aan tafel



Het thema van dit Jaarverslag 2017 is de vraag van veel van onze klanten: **'Ik wil aan de slag met agile en digitale transformatie, maar WAAR BEGIN IK?!'**.

Ter voorbereiding planden we een ontbijtsessie met onze directieleden. Dat gesprek raakte het verleden: elk transformerende bedrijf neemt zijn eigen historie mee - ook Conclusion. Maar we keken vanuit onze positie ook naar de toekomst. Het samenspel met klanten. De stappen die we ondernemen. Ook voor ons de hamvraag: 'waar beginnen we?'. Op deze pagina tippen we wat uitspraken aan. Kort.

Begin met luisteren.

Waarom kies je voor dit of voor dat?



Begin bij het gezamenlijk ontwikkelen.

Dat vinden we soms eng. Maar je hoeft je autonomie echt niet te verliezen.



Begin bij elkaar.

Contracten krijgen steeds meer een relationele component. De inhoud is ondergeschikt; vloeit daaruit voort.



Begin voorbij het 'jullie' of 'wij'. Durf het samen te doen.

Begin bij je business.

In de jaren '80 was IT een afdeling, een koninkrijkje. Nu bepaalt jouw vraag de technologische invulling.





Begin bij de twijfel.

Móet je dit allemaal willen beheersen. Nú al een antwoord hebben op alles wat op je afkomt?

Begin bij de vraag achter de vraag.

De klant bestelt een applicatie die hij wil outsourcen, maar eigenlijk vraagt hij: hoe kun jij zorgen dat mijn business beter gaat draaien?

Begin bij je mensen.

De hardcore IT'er van nu snapt welke waarde hij of zij brengt naar een klant.



Begin bij échte ontzorging

Opdrachtgevers zijn het liefst bezig met waarmee ze een makkelijk oor vinden bij de board of directors: de digitale transformatie. Maar wat doe je met je legacy?



We praten er graag met je op door.



Begin bij rust.

Denk in risico's. Welke risico's loop ik eigenlijk? Welke maatregelen voorkomen de écht grote problemen, voordat ze zich voordoen?



Begin met een vlag.

Plant hem op een berg aan de horizon. Maar durf hem ook te verzetten.



Reality Check

GOT IT!

Waar begin ik?

Oef. Die vraag van WAAR BEGIN IK? herken ik! Ik denk niet dat ik de enige ben?



Elke organisatie voelt de noodzaak van Digitale Transformatie. Dat er wat moet gebeuren. Maar het beginpunt is vaag. Fuzzy. Wij zijn de geleiderails waarlangs je die weg aflegt.



Maar ik heb ook opdrachtgevers die al precies weten waar ze naartoe willen. Hun startpunt is duidelijk.

Wat zeg je dan?

?

Op de vraag: waar begin je?

Wat ik tegen iedereen zeg. Stap in waar je wilt. Gebruik ons ecosysteem! Jouw situatie bepaalt. Wij helpen je. Maak het bespreekbaar.

Nog een tip?

Digitale Transformatie is een complex proces. Dat kunnen wij niet veranderen. Wij kunnen er wel voor zorgen dat je het als klant als minder complex ervaart.

Hoe?

Ik stuur je een schetsje.

Thx!

En blijf vragen hè: ik help je zo aan wat ingangen.



Hop on Hop off

INSTAPHALTES

LEGACY TRANSFORMATIE

ICT Museum

Van ICT 1.0 (alles voor 2017) naar ICT 2.0.

VERSNELLING

Fast lane

Slimme procesgang en werkwijze IoT, applicaties

PEOPLE

Playground

Employee performance

DISRUPTIE

Test terrein

Nieuwe business concepten

GOED GESPREK

Café

Jouw vraag bepaalt

NACHTRUST EN MIGRATIE

Hotel

Lig er niet wakker van 24/7

PLAYGROUND



Lerende organisatie

ICT MUSEUM



Van ICT 1.0 alles voor 2017 naar ICT 2.0.

CAFÉ



Tijd voor een open gesprek in ontspannen sfeer

MENSEN



AGILE WERKEN

LEGACY TRANSFORMATIE



HOTEL



Slaap lekker!

GOED GESPREK



NACHTRUST EN MIGRATIE



PUBLIC CLOUD



DISRUPTIE



TEST-TERREIN



Nieuwe concepten uitproberen

VERSNELLING

FAST LANE



Kijken waar je kan versnellen

DIGITALE TRANSFORMATIE





DID IT!



#TROTS



Conclusion BV

@conclusion

#Giarte #TROTS Giarte Outsourcing Recommendation Score: 100% Giarte Trust Score: 82 punten (gedeelde 1e plaats: ook gefeliciteerd collega!)

Giarte Trust Score 2017

Peer group:

Large Size



Conclusion Xforce BV

@xforce

Chapeau voor #ConslusionXforce #RatHat Professional Services Partner. Uitbreiding expertise #opensource #skills. Doen mooie opdrachten voor Red Hat zelf.





Xtensional
@XtensionalSAP

#Conclusion #Xtensional SAP gecertificeerd voor **#ApplicationManagementServices** for **#SAPBusinessSuite**. Dat gaat echt om **#kwaliteit!**



Conclusion BV
@conclusion

Ook wij zijn **#TROTS!** Mooie status **#Conclusion** van **#Amazon** Webservices Consulting Partner. Dankzij gerichte certificering specialisten en architecten en juiste migraties en opdrachten ;-). Ook status als **#AWS** Channel Reseller.



AMIS
@amis

#AMIS wint **#CommunityAward**. Tijdens de **#Oracle** PaaS Partner Community Forum in **#Split**, Kroatië, ontving AMIS de Community Award voor Outstanding Community Contribution EMEA.
<https://www.amis.nl/nieuws/amis-wint-community-award>

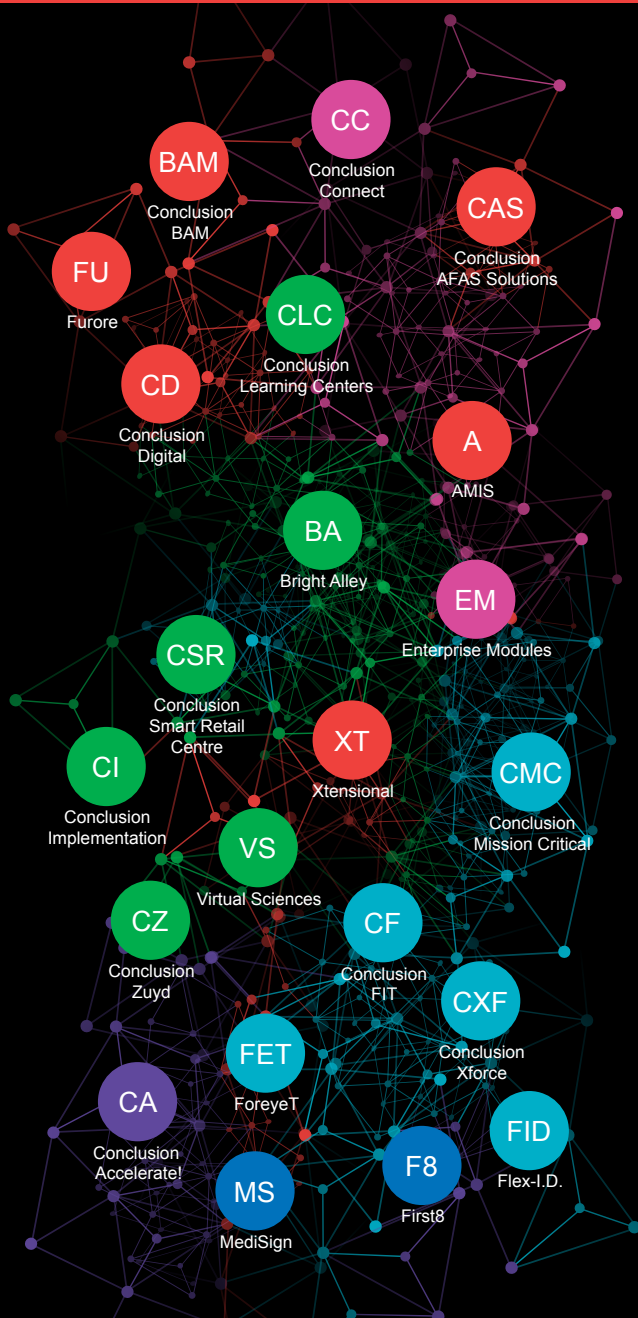


Virtual Sciences
@virtualsciences

Virtual Sciences is benoemd tot **#IBM** GOLD Business Partner. Een titel om trots op te zijn: IBM kent deze status uitsluitend toe aan resellers en solution providers met aantoonbare technische skills, hoge klanttevredenheidcijfers, mooie klantreferenties en duidelijke marktsuccessen. De GOLD Partner status weerspiegelt de toewijding en het (hoge) kennisniveau per medewerker. Toetsing gebeurt door IBM's technische- en sales certificeringen. Aan onze klanten die meewerkten aan het tevredenheidsonderzoek en die een referentie afgaven: heel hartelijk dank!



Een goed begin



Wat dacht je van een voorstelrondje?

Conclusion is uniek qua inhoud en vorm: een ecosysteem van 22 bedrijven. En dan ook nog op een vlak waarvan ons hart sneller gaat kloppen: Business Transformatie en IT Services.

Zorg, openbaar vervoer, overheid, openbare veiligheid. Onze klanten vinden ons vanuit hun domeinen die van maatschappelijke betekenis zijn. En doordat wij juist in deze gebieden de startups, groeiers en gevestigde namen faciliteren, dragen wij bij aan - wat je zou kunnen noemen - een betere wereld.

Dat maken we elke dag waar door onze domeinkennis slim te combineren met onze ICT-kennis en ons adagium 'dienen, bedienen en dan pas verdienen'. Daarom ben je welkom met elke vraag, uitdaging of probleem. Wij helpen je verder tot het werkt.

Hoe je jouw vraag ook bij ons aanvliegt? Het kan op elk moment en op elke plaats. Een kwestie van: gewoon beginnen.

**Zo simpel?
Zo simpel!**





SANDER ROSENHART

Directeur Strategie & Development

De organisaties van onze klanten komen en masse in transformatie. Daar helpen wij hen bij. Vanuit de technologische en de menscomponent. We richten ons dus ook op cultuur, gedrag en het blijven ontwikkelen van mensen.

Hoe we dat tastbaar en praktisch inzetbaar maken? Naar ons idee gaat het bij transformatie om drie basisvragen:

1. Wat wordt de nieuwe positie richting de markt en hoe moet jouw businessmodel er dan uit zien?
2. Hoe vertaal je zo'n nieuw businessmodel naar processen en een nieuwe werkwijze?
3. En welke ontwikkeling moeten de medewerkers in de organisatie doorlopen om in het nieuwe businessmodel vol tot waarde te komen?

Ook dat klinkt simpel. Als je het maar simpel maakt.



VIVE LA DIFFÉRENCE



Conclusion staat voor een uniek ecosysteem van 22 sterke bedrijven. Elk met hun eigen markt, eigen expertise en eigen opdrachtgevers. Vanuit het ecosysteem leveren onze bedrijven ook als 'team' toegevoegde waarde. In welke samenstelling? Dat bepaalt de vraag van de klant.

ALIVE AND KICKING

Gedifferentieerd en herkenbaar

We geloven in autonomie: de expertise die onze bedrijven afzonderlijk in huis hebben. Daarmee krijgen onze opdrachtgevers de juiste specialist die zij wensen met de specifieke domeinkennis die voor hun vraag noodzakelijk is. Om die reden positioneren onze bedrijven zich met hun eigen naam. Zij maken het verschil. Is krachtenbundeling nodig, dan schalen we moeiteloos op. Vanuit ons ecosysteem kan dat.

Alive and kicking

Vanaf 2016, het jaar waarin onze IT-bedrijven zich hergroepeerden onder de naam Conclusion, bouwden we onze familie verder uit. Voorheen was Conclusion bijna twee decennia lang een goed bewaard geheim: mondjesmaat traden we naar buiten. Dat Conclusion nu als naam lééft, zien we aan de positieve reacties van klanten en potentiële klanten. In het bedrijfsleven en bij de overheid. Onderzoeken als de Giarte Outsourcingsmonitor 2017-2018 bevestigen dat: wij mochten hier een 100% Outsourcing Recommendation Score en de hoogste Trust Score ontvangen van onze klanten. En daar zijn we stiekem best een beetje trots op.

2017: Hallo wereld

In 2017 kozen we voor een verdere, open marktbenadering. Met een nieuwe website-omgeving voor Conclusion en onze bedrijven. Met blogs, vlogs en tweets die verwoorden waar we staan en wat wij doen. En met events als het Grootste Kennisfestival van Nederland

waarbij we onze klanten en (nieuwe) collega's ook persoonlijk ontmoeten. Ook zetten we ons in voor Voedselbanken, Run for Hunger en het Wilhelmina Kinderziekenhuis. Niet per se door het rechtstreeks geven van geld; wel door het geven van onze energie en collegiale inzet.

Ons motto: Business Done Differently

Ons motto is gevat in Business Done Differently. Herkenbaar in de mentaliteit en het doen en laten van onze collega's. Herkenbaar ook in onze aanpak op businessvlak. Bij Conclusion werken mensen met heel diverse achtergronden en interessevelden. Wij geloven in vrijheid en ruimte en stimuleren eigen initiatief en ontwikkeling. Een podium waarop iedereen op volle capaciteit functioneert en een eigen bijdrage levert. Dat brengt onze klanten verder.

Goed in je vel

We stimuleren onze collega's deel te nemen aan interactieve programma's. Zo kennen we Conclusion Vitaliteit en Conclusion Talent Development. Maar we kijken ook naar andere aspecten van het collega-zijn: we organiseren yogalessen, muzieksessies en sportactiviteiten. Biologisch eten en drinken passen bij het uitgangspunt van gezond leven en denken. Wij voelen ons er lekker bij.

HALLO!



Onze groei in 2017

Typierend Conclusion

'Specialisten met een visie op hun vak en liefde voor hun werk.' 'Geen mensen die achterover leunen.' 'Ze gaan niet weg zonder waarde te hebben toegevoegd.' Zomaar wat uitspraken van klanten. Het 'dienen' zit in onze organisatievorm, maar gaat feitelijk dieper: het zit in ons DNA. Een karakterdingetje. We zijn gefocust, ondernemend en houden van een beetje lef. Vakidioten in de goede zin van het woord. Daarbij kijken we verder dan de vier muren van onze werkplek: oplossingen moeten waarde creëren. Voor onze klanten, collega's, partners en voor de maatschappij als geheel.

Voor elke uitdaging

We gaan ervoor: de uitdaging om business naar morgen te brengen, mensen verder te ontwikkelen en de technologie van vandaag te ontrafelen. Soms heb je vragen die direct kunnen worden opgelost, andere vragen hebben een langere looptijd, waardoor 'partner for life' een goede basis vormt. We bieden een antwoord. Voor elke uitdaging.

**DAT IS GEEN BELOFTE.
WEL EEN FEIT.**

NIEUWE KLANTEN

We zijn heel trots op de ontwikkeling die Conclusion in 2017 heeft doorgemaakt. Dat zien we aan onze mensen en bedrijven, maar ook aan de nieuwe klanten die we hebben mogen verwelkomen.





Royal FloraHolland



Beheer en modernisering IT-landschap Royal FloraHolland

Dé marktplaats voor sierteeltproducten – wereldwijd. Dat is Royal FloraHolland. Dagelijks gaat het om ruim 100.000 transacties en 400.000 soorten bloemen en planten. Het beheer en de modernisering van haar IT-landschap heeft Royal FloraHolland voor de komende tien jaar overgedragen aan Conclusion. 'Partner for life' is het uitgangspunt. Alles bij de transitie luistert nauw: Royal FloraHolland levert haar diensten op continue basis. Kwekers - en hun klanten uiteraard - moeten er '24/7' op kunnen vertrouwen. Overal ter wereld.



Nederlandse Spoorwegen



Meer stabiliteit in kritieke kernprocessen van NS TAB diensten

Conclusion levert al geruime tijd meerdere diensten aan de Nederlandse Spoorwegen. In 2017 is hier als dienst het Technisch Applicatie Beheer voor de DXC (oud HP/EDS) applicaties aan toegevoegd. Door deze extra dienstverlening en het uitbouwen van de samenwerking ontstaat een eenduidiger, flexibeler en meer Agile dienstverlening voor en van de NS. Het gevolg hiervan is meer stabiliteit in de kritieke kernprocessen, zoals reisinformatie en bijsturing.



Belastingdienst



Opleidingenportaal en elektronische leeromgeving

In oktober 2017 tekenden de Belastingdienst en Conclusion het contract voor een vijfjarige samenwerking. Conclusion won de aanbesteding voor het opleidingsportaal en de elektronische leeromgeving en zal die voor de komende vijf jaar met veel plezier voor de Belastingdienst gaan verzorgen. Onder de overeenkomst vallen ook andere Rijksdiensten, zoals het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, het ministerie van Buitenlandse Zaken en het ministerie van Economische Zaken en Klimaat.

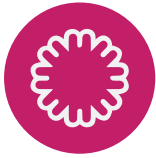


Movares



IT ondersteuning voor duurzame ambities

Movares is een advies- en ingenieursbureau dat actief is op het gebied van infrastructuur, openbaar vervoer, mobiliteit, energie, water en stedelijke ontwikkeling. Het bedrijf heeft circa 1.000 medewerkers en richt zich op een bereikbare en duurzame leefomgeving. Dat vereist volledige ondersteuning vanuit de IT. Die klus is gegund aan Conclusion: in aanvulling op de IT-outsourcing van werkplekdienstverlening verlenen we nu ook de dienstverlening op het vlak van (Hybrid) Cloud, Netwerkbeheer en Ketencoördinatie voor een periode van tien jaar.



Medux

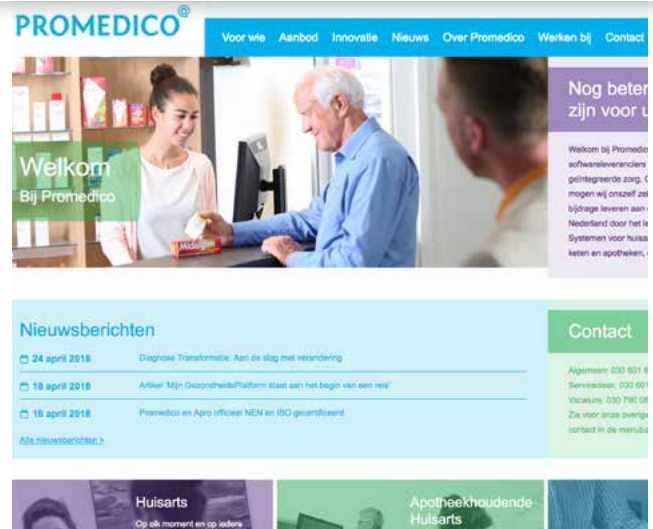


Ruimte voor meer focus

Medux is de stille kracht achter een familie van organisaties die zich met toewijding en plezier inzet voor mensen met een functiebeperking. Medux heeft een ICT-outsourcingscontract met Conclusion gesloten voor de duur van vier jaar. Conclusion ondersteunt Medux bij de ingezette digitaliseringstrategie. Hierdoor kan Medux zich focussen op het innoveren en verder verbeteren van haar dienstverlening aan haar klanten.



Promedico



Strategisch partnership

Promedico, van oorsprong leverancier van huisarts-informatiesystemen, heeft de afgelopen jaren koers gezet richting een compleet geïntegreerd zorglandschap op het gebied van ICT. Duizenden huisartsen en apotheken maken dagelijks gebruik van de Promedico oplossingen. Promedico en Conclusion hebben hun handtekening gezet onder een strategisch partnership. In de komende periode praten beide partijen verder over de digitale transformatie van het Promedico applicatielandschap naar een nieuw betrouwbaar Hybrid Cloud platform en een volledige DevOps inrichting.



ProRail



Outsourcing van ICT-voorzieningen

ProRail en Conclusion werken al sinds 2013 samen. De initiële looptijd was vier jaar. In april 2017 heeft ProRail deze samenwerking opnieuw bekrachtigd met een verlenging van vier jaar (tot 2021). De overeenkomst omvat de outsourcing van de Generieke ICT-voorzieningen van ProRail. Conclusion levert aan ProRail onder meer een Centrale Servicedesk, werkplekdiensten en -beheer, hybride Clouddiensten en keten-beheer van applicaties. Een 'Roadmap' zorgt voor een toekomstvast ProRail platform.



SSH&



Het internationale gemak van Book Your Room (students only)

Vanuit het buitenland een studentenkamer in Nederland bekijken, boeken én betalen. De stichting voor studentenhuisvesting SSH& realiseerde samen met Conclusion BAM de app Book Your Room. Internationale studenten die gaan studeren aan onderwijsinstellingen in Nijmegen en Arnhem boeken er vanuit hun thuisland gemakkelijk een kamer mee. Passend bij hun wensen en budget. Het digitale aanbodsysteem bespaart de SSH& veel tijd. En de studenten zijn blij dat ze vooraf zelf een keuze kunnen maken.



Houthoff



Branding and beyond

Houthoff behoort tot de top van de Nederlandse advocatuur. Het kantoor positioneert zich per 30 oktober 2017 met een vernieuwde branding en de pay-off 'Going Beyond'. Conclusion Digital zette voor Houthoff binnen tien weken een compleet nieuwe website neer. Een krappe deadline. Maar niet alleen de advocaten van Houthoff werken snel en effectief. Conclusion Digital zette alles op alles voor zaken als design, functionaliteit en gebruikersgemak binnen de gewenste tijd. De site is tegelijk met de rebranding gelanceerd. De pay-off vormde de inspiratie voor het concept.



ERIKS



Where ideas turn to projects

Samen met ERIKS, één van de grootste industriële dienstverleners ter wereld, realiseerde Conclusion een IoT proof-of-concept factory. Doel van ERIKS is om snel, flexibel en effectief nieuwe producten en diensten te ontwikkelen, uit te proberen en in te voeren. Dat was meteen raak: vanuit de factory ontstonden concrete diensten voor asset management, predictive maintenance en condition monitoring. ERIKS past ze al toe in de praktijk van klanten. Het ontwikkeltraject is als gezamenlijk project van Conclusion en ERIKS uitgevoerd. ERIKS bracht de domeinkennis in; Conclusion leverde de kennis van IoT, integratie en Cloud.



Meet the new
family members

Even voorstellen. Met deze
nieuwe bedrijven groeide
in 2017 ons Conclusion
ecosysteem nog verder.



IOT & BUSINESS?
We love to match you! →

Conclusion Connect

Hallo, wij zijn Conclusion Connect. Sensoren. Ze zitten overal op en in, verbinden alles en iedereen en brengen een gigantische stroom data op gang. Welke kansen biedt dat voor jou, als onderneming of overheidsorganisatie? Conclusion Connect helpt je de vruchten te plukken van het Internet of Things. We zoeken, vinden, creëren en implementeren de oplossing die jou verder brengt. Een mix van brede technologische kennis en een creatieve mindset garandeert optimaal resultaat.
So: be connected!



Conclusion Xforce

Wij zijn Conclusion Xforce. Door de overname van CRI Service en het samengaan met het bestaande Conclusion Xforce, zijn we nu marktleider met meer dan 125 professionals in het vlak van Linux-, Unix- en Oracle-middleware-modules Puppet. Cruciale componenten in missie-kritische systemen. Conclusion bouwt daarmee haar dienstverlening 'nachtrust as a service' verder uit.



Furore

Hallo! Wij zijn Furore Informatica: IT-specialist met 25 jaar ervaring in de gezondheidszorg en de wetenschappelijke wereld, specifiek bij ziekenhuizen en instellingen in de langdurige zorg, de GGZ en onderzoekfinanciers. We adviseren en begeleiden organisaties bij EPD, ECD en medical intelligence, de klinische variant van Business Intelligence. Voor Conclusion betekent Furore een waardevolle aanvulling op haar domeinkennis.



Flex-I.D. B.V.

Wij zijn Flex-I.D. We ontwikkelen software voor verschillende opsporingsdiensten in Nederland en het Openbaar Ministerie. Op basis van onze domeinexpertise en eigen Intellectual Property hebben we twee softwaretoepassingen ontwikkeld: Summit-IT en Screen-IT. We verzorgen ook de trainingen en opleiding aan collega's. We doen dit samen met de onderwijsspecialisten in ons ecosysteem. Alle in Nederland opererende opsporingsdiensten zijn inmiddels Summ-IT gelicentieerd, met circa 20.000 gebruikers. Mede door de maatschappelijke relevantie en de sterke rol in het digitaliseren van de primaire processen binnen de verschillende opsporingsdiensten past Flex-I.D. goed bij Conclusion.

DIGITALISERING IS MENSENWERK

Het vraagt kennis, ervaring, lef en positieve energie

Conclusion Zuyd

Wij zijn Conclusion Zuyd. We bieden alle expertise die nodig is voor digitale technologieën en innovatieve businessconcepten. We bevinden ons in Heerlen. Dat is dus handig voor bedrijven die in het 'zuiden' actief zijn. Je hebt alles dichtbij. Bij Conclusion Zuyd kan de klant met elke vraag 'instappen': variërend van de keuze voor een DevOps strategie tot het omgaan met legacy of het bewaken van de integraliteit. Vanuit onze ervaring, brede domeinkennis en een gezonde portie lef zoeken we samen naar een oplossing op maat.



VIER SERVICELINES

**Kernactiviteiten
van Conclusion**



Conclusion Business Services



Conclusion Application Services



Conclusion Data & Integration Services



Conclusion Infrastructure Services



Conclusion Business Services

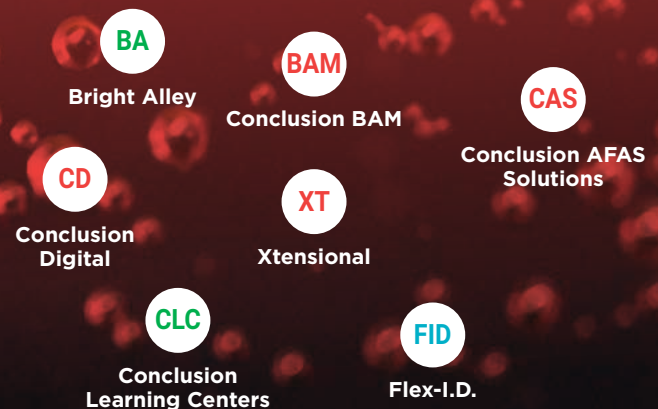
Markten gaan drastisch op de schop als gevolg van de toenemende digitalisering. Dat vraagt ingrijpende keuzes van organisaties. De roadmap naar de toekomst brengt diverse wegen in beeld. Eén gaat uit van het stroomlijnen van bestaande kernactiviteiten met kostenefficiëntie als belangrijk target. Een andere weg is de weg naar transformatie. De opdrachtgever vindt zijn bedrijf als het ware opnieuw uit: zij omarmen het onbekende en hervinden in disruptie kracht. De derde verdient nauwelijks de naam van weg. Het is blijven vasthouden aan oude wetmatigheden. Het is 'zoals we het altijd deden'. Een doodlopende weg...

Conclusion helpt klanten de weg te zoeken die past bij 'better business'. Ofwel Business Done Differently. Dat geldt letterlijk voor de vele ondernemingen die we helpen met hun strategie, tactiek en uitvoering van digitale projecten. Maar 'better business' geldt in wat andere bewoordingen óók voor overheden en andere non-profit organisaties. Wij ondersteunen hen bij het succesvol zijn in hun digitaliseringslag; het vernieuwen en innoveren, het adequaat sturen en besturen van hun processen. Digitalisering biedt enorme kansen. Commercieel en maatschappelijk. Meer dan de moeite waard dus. Niet als fenomeen om achterna te lopen, maar om bij in de voorhoede te staan. Als bron van nieuwe ideeën. Dáár helpen wij klanten graag bij.



Conclusion Application Services

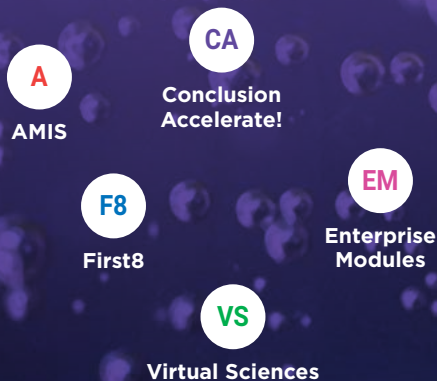
Bij elk nieuw organisatie- of businessmodel hoort een digitaliseringsvraagstuk. Oftewel: de manier waarop klanten IT toepassen voor het slagen van hun plannen. Het inrichten van het applicatielandschap is een belangrijk aspect. Welke past het best bij de opdrachtgever? En is deze keuze ook slim met het oog op morgen? Want als een opdrachtgever wil groeien, moet de organisatie ook kunnen krimpen als dat nodig is. Kortom, welke applicaties bieden de opdrachtgever dát waar de organisatie blij van wordt? Op deze vragen biedt Conclusion antwoord. Van een effectief kant-en-klaar ERP product zoals AFAS en SAP, tot maatwerk, .Net en Java, en digitale toepassingen zoals Mendix, OutSystems en Sitecore. Al duiken we daarmee diep in de technologie, onze afwegingen worden zeker niet alleen daardoor bepaald. We denken en werken vanuit het gebruik en belang van de (eind)gebruiker. Stabiliteit, wendbaarheid, gemak en noem maar op. Dát bepaalt het rendement van de IT-investering. Zo zorgen wij dat de organisatie wendbaar is en blijft. Nieuwe omstandigheden of nieuwe kansen? Onze klanten kunnen er acuut op reageren. We ontwerpen, migreren, beheren en vernieuwen informatiesystemen, apps en portals. Bovendien voorzien wij al deze applicaties van een robuuste infrastructuur. Of we leveren deze volledig in de Cloud.





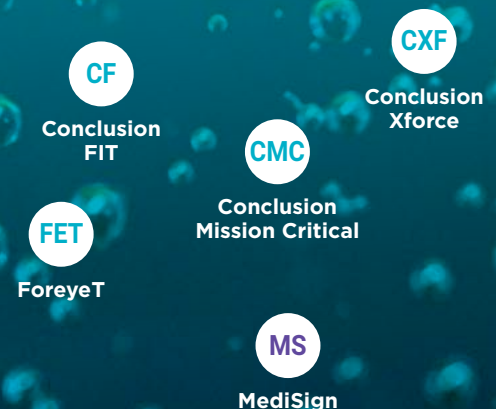
Conclusion Data & Integration Services

Wie het heeft over Big Data, heeft het ook over Big Business. Data verdienen daarom vrij en veilig te stromen. Ze zijn de sleutels tot waardevolle informatie die een organisatie nodig heeft om haar klanten nóg beter te bedienen en haar concurrenten voor te blijven. Maar hoe ontsluit een organisatie al deze bronnen en hoe houdt zij grip op gegevens? Minstens zo belangrijk is de bescherming van privacy en dataveiligheid. Conclusion helpt. We ontsluiten databronnen, datameren en waarborgen de integriteit van de gegevens. Daarvoor gebruiken we van IBM-, Oracle-, TIBCO-, MuleSoft en open source integratietechnologieën. De hele organisatie of bedrijfsketen heeft zo toegang tot dezelfde informatie. Wij helpen onze klanten bij het verkrijgen van kennis uit hun data. Als moderne geologen analyseren en structureren we. We speuren naar patronen en ontwikkelen algoritmes. Het resultaat krijgen onze klanten helder en functioneel gepresenteerd. Zo helpen wij hun en andere beslissers op elk niveau data te doorgronden en hierop actie te ondernemen. Zodat onze klanten hun klanten (nog) beter bedienen.



Conclusion Infrastructure Services

De rol van de IT-infrastructuur kan niet worden onderschat. Ze vormt het fundament onder de informatievoorziening van een organisatie. En als het goed is, is die betrouwbaar, veilig en flexibel. Dus geschikt voor alle verschillende bedrijfssystemen, (kritieke) applicaties en veeleisende eindgebruikers. De kracht van Conclusion ligt in het invullen van die complexe mix van eisen. Wij bieden onze klanten de beste oplossing passend bij hun wensen, of het nu gaat om de Public of Hybrid Cloud. Of om een dedicated high performance infrastructuur voor specifieke toepassingen te realiseren. Voor ons gaat het om de nachtrust van onze klanten. Wij behartigen de belangen van onze klanten van begin tot eind. Daarin gaan we ver. Binnen de hele keten, van datacenter tot en met eindgebruiker. Ontwerpen, migreren, beheren en vernieuwen. Het resultaat van al die inspanningen? Technologie in een faciliterende rol. Met als resultaat de optimale verbinding tussen collega's, partners, klanten en eindgebruikers. Deze focus en het scherpere profiel bouwen voort op al het goede waar Conclusion voor staat. Met behoud van ons DNA, ons vakmanschap, onze ondernemende mentaliteit en onze dienstverlening. En vooral met behoud van het plezier in ons werk.



EEN TIKKIE ANDERS

En dan hebben we nog twee bedrijven die natuurlijk ook onderdeel zijn van ons ecosysteem, maar net wat anders georganiseerd zijn.

Conclusion Zuyd: Brede blik op het zuiden

Conclusion Zuyd is onze op de zuidelijke provincies gerichte aanbieder. Vanuit een brede ervaring, domeinkennis en lef leveren we hier sinds 2017 oplossingen voor businessconcepten, applicaties, data en integratie en infrastructuur. Alles onder één dak. Om onze relaties in de buurt een breed pakket te bieden, zijn alle vier de Conclusion Servicelines bij ons in Heerlen vertegenwoordigd. En niet, zoals bij onze andere bedrijven, één serviceline.

Conclusion Flora B.V.: Exclusiviteit

Conclusion Flora B.V. is de resultante van de intensieve samenwerking tussen Royal FloraHolland en Conclusion per 13 september 2017. Sinds 1 oktober 2017 zijn hier 35 IT-professionals vanuit Royal FloraHolland werkzaam. Zij vormen samen met andere collega's uit ons Conclusion ecosysteem een team dat zich inzet voor Royal FloraHolland. Om in passende termen te blijven: Conclusion Flora B.V. is de optimale kruisbestuiving van kennis, ervaring en enthousiasme. Alles uitsluitend ten dienste van de '24/7' business van Royal FloraHolland.



CHECK 2017

Wat weet jij van de belangrijkste marktontwikkelingen in 2017? Kijk even mee. Ehh terug.

1

In trek zijn de gespecialiseerde diensten die direct een businessimpact hebben. Bepalend zijn vooral de juiste hoogwaardige technische en businessexpertise én de noodzakelijke snelheid in handelen (commercieel en qua delivery) om de opdrachten te verwerven.

2

Vraag naar betaalmodellen voor ICT-diensten waarbij de klant voor het gebruik of per transactie afrekent. Bij voorkeur zonder grote voorinvestering en vanuit co-ondernemerschap.

3

Het begint in de boardroom: de transformatie van het businessmodel. Partners moeten bij de ideevorming aanwezig zijn en vervolgens snel de omslag naar executie (digital transformatieproject) maken. Onmisbaar zijn hierbij de domeinkennis en technische expertise.

4

Het werken vanuit best practices en referentiemodellen voor de organisatie-'change', technologie en vaste solutions zijn een vereiste om de concurrentie voor te blijven. De gehanteerde technologie zelf raakt steeds meer ondergeschikt.

5

Het faciliteren van de vraag naar een direct functionele en veilige infrastructuur met geautomatiseerde elastische IT-capaciteit en continuous delivery. Voor applicatieontwikkeling en exploitatie.



CHECK 2017



Trends voor 2018

6

Denken in HR-performanceoplossingen voor menselijk kapitaal. Dit om de gevraagde veranderingen in de markt te kunnen volgen. De inzet van losse leermiddelen neemt af.

7

Focus op de capaciteitskosten van IT. Werken op basis van een Managed Services-prijs. 'Mee-ademen' met de behoefte. In dat perspectief spelen nieuwe ontwikkelingen als NoOperations gebaseerd op automation - en de verplaatsing van private hosting naar Public Cloud.

8

Toenemende vraag naar functionele platforms of SaaS oplossingen voor specifieke toepassingen. Dit in plaats van de situatie waarbij de klant zelf diensten assembleert en contracteert (eigen technisch en applicatiebeheer).

9

Security bij design! In alle geleverde ICT-diensten is bij het ontwerp en de ontwikkeling de securitydimensie integraal opgenomen.

Niet voor niets spelen wij de wedstrijd op Champions League niveau!

De technologie raast in rap tempo voort. Zijn we blij mee. Het daagt ons uit om nieuwe diensten te ontwikkelen en bestaande te verrijken. De Public Cloud zet goed door, via Robotic Process Automation en Artificial Intelligence worden krachtige toepassingen ontwikkeld. Wat ook doorzet: de slag van applicatiehosting naar SaaS, en vandaaruit naar businessplatformen.

We zien dat nieuwe technologieën een positieve prikkel genereren naar de 'gevestigde' IT-wereld. Illustratief zijn opkomende diensten als PaaS en SaaS. We helpen bedrijven dit in goede banen te leiden. Daarnaast zijn wij alert op nieuwe toepassingen en staan hierbij graag in de voorhoede. We spelen elke wedstrijd op Champions League niveau. Met als ambitie: een concrete verbetering voor onze klanten.



Door de snelheid van technologische ontwikkelingen verandert onze wereld razendsnel.

KIJK NIET WEG

De digitale vooruitgang brengt ons veel goeds maar er liggen ook risico's op de loer. Laten we één ding niet doen: weggijken.

Als een vis in het water

We leven in een sterk digitaliserende wereld. Als Conclusion voelen we ons daarbij als een vis in het water. Belangrijk is wel dat we alert blijven op de risico's die deze ontwikkeling met zich meebrengt. Voor ons een tweede natuur. Als je gelooft in de kracht van technologie, en ziet welke versnelling het biedt voor de business van je klanten, dan moet je je ogen niet sluiten voor bijkomende gevaren. Lees de bijsluiter!

Tegen de schaduwzijden

Als ecosysteem bouwen we elke dag mee aan een sterke informatieveilige omgeving. Voor onze klanten en natuurlijk ook voor onszelf. We doen dat vanuit de technologie, in de vorm van onze security producten en diensten,

maar ook vanuit de menskant. Zo helpen we onze klanten in de breedste zin om hun organisaties zo in te richten dat zij optimaal beschermd zijn tegen de schaduwzijden die digitalisering met zich meebrengt; criminele hackers en andere personen met niet al te fijne bedoelingen.

Bijkomend effect?

Als klant ben je gelijk goed voorbereid op de toenemende wet- en regelgeving rondom gegevensbescherming die deze sterk digitaliserende wereld met zich meebrengt. Denk aan de Meldplicht Datalekken en de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Logisch dat ze er zijn: incidenten op informatieveiligheidsvlak liggen 24/7 op de loer.

AVG-proof

In 2017 hebben wij hard gewerkt aan het 'AVG-proof' maken van ons eigen ecosysteem. Zowel in processen en structuren als bij mensen. Weet je overigens dat Conclusion AFAS Solutions hier een handige dienstverlening voor heeft ontwikkeld? Die helpt je echt vooruit. Onze Information Security Officer, Paul Oor, is hierbij een actieve inspirator (volg je zijn blogreeks al?).

Informatieveiligheidsapp

Het is van belang dat elke collega binnen ons Conclusion ecosysteem doordacht en slim omgaat met informatieveiligheid. Daarom gaven we in 2017 op alle Conclusion locaties volop aandacht aan dit onderwerp. Onder meer door een campagne rondom informatieveiligheid. Of neem de Informatieveiligheidsapp ontwikkeld door ons eigen Bright Alley.

Een perfecte combinatie

Zo komen we toch weer uit bij de basisgedachte van Conclusion: werken vanuit de techniek en de mens. Voor ons een perfecte combinatie. Het draait om zoveel meer dan kennis van bits & bytes. En niet alleen als het gaat om informatieveiligheid en privacy.



Arjan van de Weerd

Informatiemanager
Functionaris Gegevens-
bescherming



Paul Oor

Chief Security Officer



Moeder Aarde MVO

Denken jullie nog wel een beetje aan mij?

Aan jou altijd! Wil je weten wat we hebben gedaan?

Brand los!

Je weet vast nog wel dat de VN in 2015 de 17 Sustainable Development Goals heeft vastgesteld.

Daarvan zijn er drie naadloos passend voor onze organisatie: Gezondheid en Welzijn, Innovatie en Duurzaamheid. In aanloop van deze ambities naar 2030 hebben we ze alledrie geadopteerd.

Klinkt goed.

Verder hebben we weer een stap gezet in het terugdringen van CO₂-emissie. Dat is best lastig, want we groeien hard zoals je hebt kunnen lezen. Toch willen we in 2019 gemiddeld 5,7% CO₂-reductie per fte realiseren ten opzichte van dat in 2016.

Dat zou mooi zijn.

De rapportage over 2017 wordt pas in september 2018 gepubliceerd. Maar we kunnen jou wel vertellen dat we succes boeken. En de doelstelling op het vermeerderen van het gebruik van alternatieve brandstoffen is ruimschoots behaald.

Goed bezig. Ga zo door. Tot volgend jaar!

Conclusion levert diensten, producten en concepten voor missie- en maatschappijkritische IT-projecten.

Dat plaatst ons in het hart van de samenleving: we dragen ertoe bij dat werk, zorg en vervoer makkelijker, veiliger en efficiënter verlopen. Maar óm die meerwaarde aan onze samenleving te kunnen leveren, zijn we ook gebruiker ervan: we consumeren producten en materialen, veroorzaken afval en emissies en vragen bij onze werkzaamheden veel van onze mensen. Dus is het niet zo gek om naast alle aandacht voor bits en bytes ook de returnvraag te stellen: wat doen we ervoor terug? Dat hebben we beschreven in ons Conclusion Cares programma. Dat gaat van inspiratiesessies tot bootcamps en van Footprint-maatregelen tot kerstacties voor KiKa. We focussen op initiatieven die bij ons DNA passen; die we willen doen. Als we het dan ook hebben over MVO, is dat geen etiket. Het is wie wij zijn. In woord en daad.

Meer over MVO? Check <https://www.conclusion.nl/over-ons/wecare>





Raad van Commissarissen

Een RvC die luistert, doorvraagt en in het belang van alle betrokkenen toezicht houdt op een goede balans tussen tevreden klanten, uitgedaagde teams, financiële gezondheid en een sterke strategie. Dat is waar onze commissarissen voor staan en graag op aangesproken worden. Je ontmoet ze hier.

Gerrit Oosterhof



Gerrit werkte onder meer als lid van de centrale directie van Getronics PinkRocade, Cadans Groep en GUO. Vanaf medio 2007 vervult Gerrit diverse interimfuncties vanuit zijn eigen BV, te weten als CEO van Total Specific Solutions (TSS), voorzitter van Centrum voor ICT Rijksbelastingdienst, directeur van Getronics Datacenters, waarnemend CIO Gemeente Amsterdam en algemeen directeur bij Inter Access en KZA. Gerrit studeerde Bedrijfsadministratie, SPD 1 en 2 en Accountant Administratieconsulent en volgde o.a. Business Administration opleidingen op MBA niveau (o.a. Strategic Management Nijenrode Universiteit). Momenteel is Gerrit commissaris van Conclusion en ANVA BV en lid bij RVT Gemeentelijke Belastingdienst Amsterdam.

Peter-Robin Mijderwijk



Peter-Robin combineert langjarige internationale ervaring in leiderschapsrollen bij consulting en hightech bij bedrijven als IBM, Oracle en Microsoft, met een innovatieve en ondernemende mindset. Op dit moment is hij actief voorzitter van de RvC van Conclusion en als commissaris bij Iddink Group. Daarnaast staat hij midden in de digitale transitie van klanten en technologie leveranciers als CEO van 'scale-up' professional services platform, Dynasource. Over Conclusion zegt Peter-Robin: "De kracht van Conclusion zit in gedreven, wendbare en specialistische teams die individueel of in samenspel de doelen van de klant centraal stellen. Professional Services 3.0!"

Bart Coopmans



Bart studeerde bedrijfseconomie aan de Tilburg University, haalde een MBA aan University of Central Florida en volgde de Registercontroller opleiding aan de Vrije Universiteit in Amsterdam. Voordat hij in 2007 in dienst trad bij NPM Capital werkte hij voor Boston Consulting Group (BCG) en Unilever in diverse advies- en managementfuncties. Sinds 2016 is hij Managing Director van NPM Capital. Belangrijke deals namens NPM Capital: Suitsupply, Picnic, Ultimaker, Vanderlande, Conclusion, Bol.com, Independer.nl, Iddink, Deli Home. Bart is verantwoordelijk voor de commissariaten Conclusion, Deli Home en Picnic.



Robert Derksen
Financieel Directeur

KIJK, ONZE JAARCIJFERS OVER 2017

DE FINANCIËLE KERNCIJFERS VAN 2017

In 2017 realiseerden we opnieuw een sterke groei. Zowel in omzet als in aantal collega's. Groei vond met name plaats in de Managed Services en Digitale Transformatie. Alles met een stabiel EBITDA-percentages. Door de verlenging van bestaande contracten, door nieuwe langetermijncontracten en door aquisitions zetten we de komende jaren een solide basis neer voor verdere groei.

Meer cijfers?

Check voor de volledige jaarrekening:
<http://conclusionjaarverslag2017.nl/jaarrekening/>

Meerjaren overzicht

bedragen x 1.000 euro	2017	2016	2015
Netto omzet	159.830	169.291	140.221
Netto omzet EXCL. DOORLEVER OMZET	159.830	144.733	n.v.t.
Bruto omzet resultaat	48.913	44.171	38.825
Bedrijfsresultaat	9.047	8.611	10.132
Netto resultaat EXCL. MINDERHEIDSBELANG DERDEN	5.186	5.174	5.744
Afschrijving MVA en IMVA	7.953	6.991	4.903
EBITA	15.504	14.465	13.946
EBITA % NETTO OMZET	10%	9%	10%
EBITA % NETTO OMZET EXCL. DOORLEVER OMZET	10%	10%	n.v.t.
EBITDA	16.887	15.603	15.035
EBITDA % NETTO OMZET	11%	9%	11%
EBITDA % NETTO OMZET EXCL. DOORLEVER OMZET	11%	11%	n.v.t.
Vlottende activa	53.838	59.820	42.123
Vlottende passiva	40.287	37.768	27.401
Groepsvermogen	58.408	53.172	36.342
Balanstotaal	101.282	91.573	73.313
Liquide middelen	15.613	23.096	7.298
Netto werkkapitaal	13.551	22.052	14.718
Operationele kasstroom	16.858	20.175	10.921
Current ratio %	134%	158%	154%
Solvabiliteit %	58%	58%	50%
Rentabiliteit %	9%	10%	16%
Debiteurentermijn IN DAGEN	67	38	49
Aantal medewerkers	1.276	1.097	992

Sterke groei omzet met een stabiele bruto marge en EBITDA percentage

bedragen x 1.000 euro	2017	2016
Netto omzet inclusief doorlever omzet	197.129	169.291
Netto omzet (exclusief doorlever omzet)	159.830	144.733
Bruto marge als % omzet exclusief doorlever omzet	31%	31%

10%

GROEI NETTO OMZET

De netto omzet (exclusief doorlever omzet) is in 2017 gestegen ten opzichte van 2016 met 10%.

Onder doorlever omzet wordt de omzet verstaan die de broker CoWorks realiseert en de ingekochte opleidingen onder onze BPO dienstverlening van Conclusion Learning Centers voor haar klanten.

De relatieve bruto marge gerelateerd aan de netto omzet exclusief doorlever omzet bedraagt in 2017 31% en is daarmee gelijk aan 2016.

€16,9 mln

De EBITDA bedraagt in 2017 EUR 16,9 miljoen (2016: 15,6 miljoen). Uitgedrukt in percentage van de omzet is dat 11%.

Groei van het aantal medewerkers

1.400

De groei van Conclusion heeft zich vertaald in een verdere toename van het medewerkersbestand naar 1.400 medewerkers eind 2017 (in 2016 1.126). De groei van het aantal medewerkers in 2017 bedroeg 24,3%.

24,3%

GROEI AANTAL MEDEWERKERS IN 2017

Van het totaal aan medewerkers eind 2017 zijn 1.164 medewerkers fee-earners en 236 medewerkers actief in ondersteunende en management functies. De verhouding mannen en vrouwen per eind 2017 bedraagt 21,7% vrouwen en 78,3% mannen. 66,5% van de medewerkers werkt fulltime en 33,5% werkt in deeltijd.

Het aantal medewerkers is gestegen van gemiddeld 1.097 in 2016 naar gemiddeld 1.276 in 2017.

21,7%
Vrouwen



78,3%
Mannen

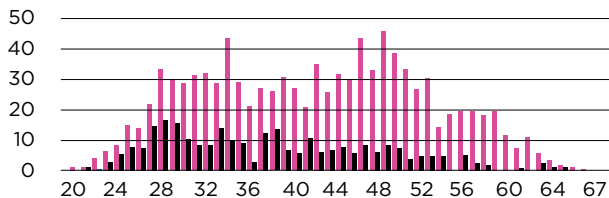
33,5%
Parttime



66,5%
Fulltime

Van de medewerkers onder de 30 jaar, steeg het percentage vrouwen in 2017 naar 34%.





LEEFTIJDOPBOUW

● Vrouw ● Man

In het personeelsbestand hebben 89,4% van de medewerkers een contract voor onbepaalde tijd, 10,6% van de medewerkers hebben een contract voor bepaalde tijd. Wij geloven in investeren op lange termijn. Als wij als werkgever verwachten van medewerkers dat zij zich aan ons en onze klanten binden, moet Conclusion als werkgever zich ook durven en willen binden aan haar medewerkers. Dit biedt ons de mogelijkheid om te investeren in mensen, opleidingen en carrièrekeuzes. 52,9% van de medewerkers is ouder dan 40 jaar. De omvangrijke praktijkervaring en kennis die zijn opgesloten in ons menselijk kapitaal maakt het verschil bij onze opdrachtgevers.

Eind september 2016 sloot Movares een 10-jarig outsourcingcontract met Conclusion. Het advies- en ingenieursbureau heeft in eerste instantie drie IT-deelgebieden, te weten de Servicedesk, Werkplekbeheer en Middelenbeheer bij Conclusion ondergebracht. Onderdeel van de overeenkomst is de overstap van elf IT-collega's van Movares naar Conclusion in 2016 en een tweede groep van negen IT-collega's hebben wij per 1 maart 2017 mogen verwelkomen. Zij zijn allen in dienst getreden bij Conclusion FIT (Future Infrastructure Technologies).

Op 13 september 2017 zijn Royal FloraHolland en Conclusion een uitgebreide samenwerking overeengekomen. Hierbij is 'partner for life' het uitgangspunt. Het betreft het beheer van de kern IT-infrastructuur en het volledige applicatielandschap, inclusief de handelsplatformen. Het partnership draagt bij aan de ambitie van Royal FloraHolland om versneld veranderingen in haar businessmodel door te voeren. Veranderingen die noodzakelijk zijn voor de verdere digitalisering van het bedrijf. 35 IT-professionals van Royal FloraHolland zijn met ingang van 1 oktober 2017 in dienst getreden bij Conclusion Flora B.V.

BUSINESS DONE DIFFERENTLY IN 2017



AMIS

DÉ ORACLE EXPERTS DIE JE HELPEN JOUW
BUSINESS TE VERBETEREN

We gaan dóór op de technologieën die je al in huis hebt. Wel zo efficiënt.

We zijn Oracle-expert. We helpen je om jouw investering in Oracle technologie effectief en economisch in te zetten.

Jouw bestaande Oracle applicatie-, middleware- of database-omgeving staat centraal. Waar nodig voegen wij nieuwe applicaties toe.

Op zoek naar een opleiding in Oracle? Ook daarmee helpen wij. Alles voor een succesvolle organisatie!



STAND OUT!



Chris Wigglesworth CIO
ForFarmers

Eén van de meest professionele partners.

AMIS is een van de meest professionele partners waarmee ik heb gewerkt. Nadat we er met een andere partij niet uitkwamen, deed AMIS ons een passend voorstel. Ze kregen ons snel weer op de rit, met betere resultaten dan verwacht: aanzienlijke besparingen, probleemloze migratie en direct ondervangen en oplossen van tussentijdse issues. Het komt zelden voor dat je een leverancier vindt die 'zijn waarden naleeft'. In AMIS hebben we een betrokken partner gevonden.



Ton Valkering Manager Business Support
Eurotransplant International Foundation

Constructief en open.

Sinds 2016 heeft Eurotransplant een deel van de IT-infrastructuur ondergebracht bij AMIS in 'Managed Services'. Voor Eurotransplant is deze wijze van samenwerken nieuw en daarom is het fijn om dit met een ervaren partner als AMIS op te pakken. We ervaren de samenwerking als constructief en waarderen de open communicatie. Hierdoor verloopt het leertraject goed, met name ten aanzien van de nieuwe rolverdeling.



Bertus Rooze IT Manager
HZPC

Ideale partner.

AMIS heeft voor HZPC in slechts vier maanden een eerste versie van ons laboratorium informatie management systeem gerealiseerd. Hierdoor konden we een grote analyse uitvoeren, die met het eerdere, veelal handmatige proces meer tijd zou hebben gekost. Door een eerdere samenwerking wisten we dat ze de technische kennis in huis hadden en ze konden daarbij snel schakelen. AMIS is voor ons de ideale partner.

Lucas Jellema publiceert '**the Art of Intelligence**' in nIOUG Visie. In dit artikel geeft Lucas een nuchtere kijk op Machine Learning en het enthousiasme daaromheen.
<https://www.amis.nl/nieuws/the-art-of-intelligence>

Robert van Molken publiceert '**Implementing Oracle Integration Cloud Service**'. Het boek vormt een uitgebreide, hands-on gids voor het bouwen van integraties die zowel werken in de cloud als on-premises.
<https://www.amis.nl/nieuws/boek-integration-cloud-service>

Lucas Jellema & Robert van Molken: 'Oracle Developer Champions'. Selecte groep Champions vormt klankbord-groep moderne software ontwikkeling.
<https://www.amis.nl/nieuws/developer-champions>



Bright Alley

CURIOUS EXPERTS IN
PERFORMANCE SOLUTIONS

Leren kan leuk, uitdagend of confronterend zijn: het moet vooral werken!

Het succes van jouw business begint bij de performance van jouw medewerkers. Blijvend leren is de inzet van Bright Alley.

Met onze enthousiaste club van 95 'curious experts' en een mix van technology, didactiek en creativiteit bedenken en ontwikkelen wij e-learning concepten en serious games op maat.

Met Bright Alley maak jij het verschil.

BR16HT ALLEY

**BE BRIGHT,
BECOME
BRIGHTER**



Yamaha ronkt van tevredenheid

Employee Performance met resultaat! Het splinternieuwe Totara LMS van Yamaha Motor Europe kreeg de kwalificatie Totara Best Manufacturing award 2017. De award gaat jaarlijks naar projecten met de hoogst gewaardeerde performance. De award is voor zowel Yamaha als Bright Alley een bekroning op het gezamenlijke werk: de migratie naar het Totara LMS verbetert de performance binnen de hele dealerketen in 41 landen.

70%

E-learningmodule leidt tot 70% betere beoordelingen

De FSB (Facilitaire Samenwerking Bevolkingsonderzoeken) houdt bij hoe consistent pathologen zijn in hun beoordelingen. De registratie over 2017 laat een verbetering zien van 70%. Ten grondslag aan dat resultaat ligt onze eigen e-learning module. Daar zijn wij apentrots op!



Conclusion Accelerate!

INTEGRATIESNELHEID DRASTISCH
VERGROTEN

Conclusion Accelerate! weet nieuwe technologie razendsnel te implementeren.

Wie serieus werk maakt van zijn competitieve vermogen en innovatiekracht, moet sneller zijn dan zijn concurrenten. De bottleneck is de integratiesnelheid van (jouw) digitale technologie.

Hoe 'klikt' nieuw met bestaand? Hoe maak je data makkelijk en veilig toegankelijk? Hoe stuur je direct bij als zich een unieke kans aandient?

De oplossing levert Conclusion Accelerate! met MuleSoft. Alles werkt en 'praat' met elkaar voor optimale operationele efficiency.

Alles binnen hetzelfde budget en 3x sneller dan traditionele integratietechnieken. Speed is the name of the game!

CONCLUSION
ACCELERATE!

**SPEED IS
THE NAME OF
THE GAME**

De reden voor ons team om te toosten op de toekomst?
Lees de interne mail van chief Sjors Klaver



Beste collega's!

Jullie zijn allemaal betrokken geweest bij het verwelkomen van onze eerste klant, Medux. Daarom hierbij een korte update over onze verrichtingen aldaar. Na 3 maanden van PoCs en testen is onder begeleiding van Conclusion Accelerate! Medux per 15 september live gegaan met MuleSoft voor een eerste use case; de koppeling van Duxxie.nl met .net ERP.

Ondanks scepticisme mooi gelukt!

Sindsdien is deze koppeling verder verrijkt, met een verregaand automatisch orderproces als resultaat. Nog geen maand na livegang wordt 70% van alle orders vanuit Duxxie.nl naar .net ERP volledig automatisch, zonder handjes, verwerkt. Dit tot zeer grote tevredenheid van Medux. Want men was op voorhand best sceptisch over of hun traditionele .net ERP überhaupt wel geïntegreerd kon worden met het moderne online platform Duxxie.nl. Hierdoor stond de ROI van Duxxie op het spel.

Nog meer klantvoordelen

Medux merkt nog een voordeel. De 2 fte's die zich vooral bezig hielden met het handmatig inkloppen van Duxxie orders en bijwerken van de orderstatus in het .net ERP, leggen zich nu meer toe op meer strategische taken. Daarnaast zullen klanten van Duxxie een steeds betere beleving ervaren, zoals een snellere orderafhandeling/levering en inzicht in de leveringsstatus. Het resultaat is meer omzet voor Medux.

We gaan verder!

Met een deel van het Medux-Accelerate! team hebben wij op dit goede nieuws geproost met een welverdiende fles Moët & Chandon (zie foto). De komende maanden worden meerdere use cases opgepakt met als primaire doelen een volledig automatisch orderproces en optimale klantbeleving. Daarnaast kijken we samen met Medux hoe we voor heel 2018 de toegevoegde waarde kunnen blijven leveren. Denk aan 1e lijns/2e lijns beheer en een compleet integratie-team van vier man inclusief een tester en designer.

Dank jullie wel voor jullie tijd en attentie.

Hartelijke groet,
mede namens het Conclusion Accelerate! team van Rudy de Wit en Michiel van der Sluis,

Sjors Klaver

Conclusion Accelerate!



Conclusion AFAS Solutions

BENUT HET VOLLEDIGE POTENTIEEL VAN PROFIT VAN AFAS

Conclusion AFAS Solutions zorgt ervoor dat je slim met AFAS werkt.

AFAS ondersteunt elk facet van jouw bedrijfsvoering, verandert moeizaam maatwerk in snelle configuraties en is direct beschikbaar vanuit de Cloud.

Als enige partij in Nederland verbindt Conclusion AFAS Solutions de mogelijkheden van AFAS met de vereenvoudiging van jouw organisatieprocessen en het gedrag van medewerkers. Hoe beter de samenwerking, hoe hoger het rendement.

Wij blijven betrokken tot het staat. En ook daarna zijn wij in de buurt. Zo kun je je volledig concentreren op jouw primaire bedrijfsvoering.

CONCLUSION AFAS SOLUTIONS

MEER PROFIJT MET PROFIT

De Start-Up
Naast een SAP expertise nu ook AFAS expertise bij Conclusion



2016

Conclusion AFAS Solutions
Na de constructieve samenwerking met AFAS tijdens de implementatie van AFAS Profit bij Conclusion, hebben wij de ervaring gebundeld om andere bedrijven te helpen bij het implementeren, optimaliseren en beheren van hun (nieuwe) AFAS omgeving. In 2017 is daaruit een partnership ontstaan tussen Conclusion en AFAS.

300% Groei
in 2017 heeft Conclusion AFAS Solutions 300% meer klanten dan in 2016.



2017

Remote en op locatie
Inmiddels heeft Conclusion AFAS Solutions een groot aantal beheerklanten. Deze worden primair vanuit Nieuwegein ondersteund. Op dagelijkse basis zijn onze beheerders op locatie bij de klant te vinden. Zo houden we optimaal contact met de gebruikers.

De Scale-up
Nieuwe opdrachtgevers, nieuwe producten, nieuwe collega's.



2018

Groei
In 2018 groeit Conclusion AFAS Solutions van Start-up naar Scale-up. Hierbij is het doel om meer opdrachtgevers te kunnen bedienen. Tevens wordt gewerkt aan nieuwe vormen van dienstverlening inclusief het kunnen aanbieden van AFAS gerelateerde producten. Na de verdubbeling van het aantal collega's in 2017 is het doel voor 2018 om kwalitatief verder te groeien.



AFAS software Partner

CONCLUSION AFAS SOLUTIONS

Meer Profijt met Profit

8 nieuwe collega's
5 nieuwe collega's gestart als AFAS trainee



2017

Personeel
In 2017 is Conclusion AFAS Solutions gegroeid met 100%. In juni zijn 5 trainees gestart met een opleiding tot AFAS Expert. Inmiddels hebben alle trainees de stap gemaakt naar junior consultant. Zij zijn fulltime actief als beheerder en gaan regelmatig mee met senior consultants naar opdrachtgevers.

Diensten
Implementaties, optimalisatie, beheer, consultancy, projectmanagement



2017

Opdrachtgevers
Afgelopen jaar hebben onze collega's uiteenlopende diensten geleverd in de volgende sectoren: gezondheidszorg, financieel, dienstverlening, onderwijs en utiliteit. Onze dienstverlening varieert van AFAS consultancy tot projectmanagement.

Nieuwe producten
Nodum, conversie, autorisatiescan



2018

Meer dan de standaard
In 2017 is geïnvesteerd in de ontwikkeling van nieuwe producten. Met de combinatie van AFAS en het ontwikkelplatform Nodum worden maatwerk oplossingen voor opdrachtgevers gerealiseerd. In 2018 wordt onze conversie tooling gebruikt om opdrachtgevers tijdens de implementatie te ondersteunen. De autorisatiescan helpt in AVG trajecten en bij de voorbereiding op audit trails.



Conclusion BAM

BENUT DE KRACHT VAN
MENDIX & OUTSYSTEMS

Onze modelgedreven platformen vormen het antwoord op 'continuous delivery'.

Flexibel en dynamisch. Aan die twee harde eisen moet je voldoen om genoeg innovatiesnelheid te genereren en nieuwe spelers op de markt te kloppen. Conclusion BAM helpt je voorop te lopen. Met tailormade oplossingen in Mendix & OutSystems.

Mendix & OutSystems betekent bouwen zonder programmeren. Snel en makkelijk opstarten en al even snel weer afbreken. Zonder consequenties voor de rest van het systeem.

Interesse in een oplossing die jouw business aanjaagt in plaats van afremt? Begin er vandaag mee.

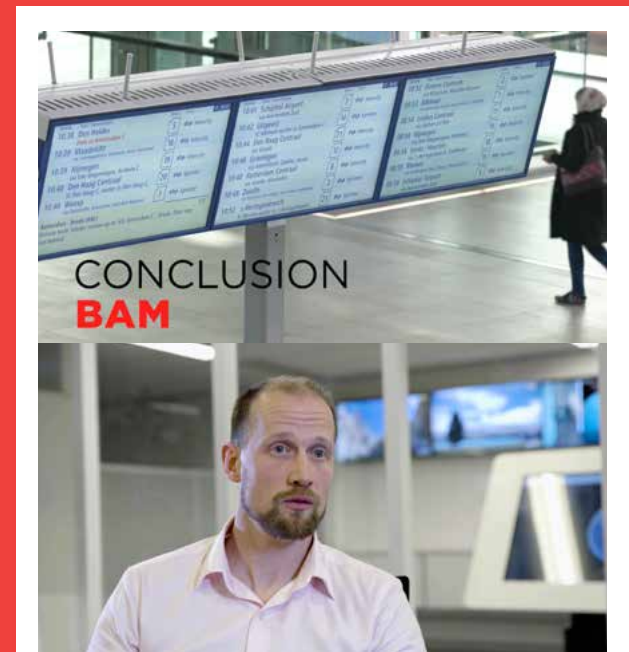
CONCLUSION
BAM

DISRUPT
OR BE
DISRUPTED

Waar begin je, als je voor ProRail 3000 informatieschermen moet aanpassen met Led-licht?

En als die schermen ook nog eens verspreid over 400 stations hangen?

En als van die schermen ook nog eens 12 varianten bestaan? En als de in totaal 1 miljoen reizigers op de stations en perrons gebruik moeten blijven maken van 'hun' informatie?



Kijk hier welke schaalbare en realtime applicatie BAM voor zusterbedrijf ForeyeT bedacht om deze logistieke mega-operatie te realiseren

Bekijk de video via ons online jaarverslag
www.conclusion.nl/jaarverslag2017



Conclusion Connect

BE CONNECTED!

Welke business opportunity's biedt IoT voor jou als onderneming of overheidsorganisatie?

We all love IoT! But who makes it work?

De opmars van sensoren is onstuitbaar. Ze zitten overal op en in, verbinden alles en iedereen en brengen een gigantische stroom data op gang.

Conclusion Connect helpt je de vruchten te plukken van het Internet of Things. We zoeken, vinden, creëren en implementeren de oplossing die jou verder brengt.

Een mix van brede technologische kennis en een creatieve mindset staat garant voor resultaat.

**CONCLUSION
CONNECT**

**IOT:
CONNECTED
FOR BUSINESS
VALUE**

BRUG TUSSEN BUSINESS EN TECHNIEK VOOR INTERNET OF THINGS

Conclusion Connect, een nieuw initiatief van Conclusion, helpt organisaties om de ruime hoeveelheid aan data die zij bezitten ook echt te benutten voor nieuwe businesskansen. Dit door slim gebruik te maken van Internet of Things. Conclusion Connect gaat hierbij verder dan het ontwikkelen van ideeën alleen, zij zorgt er ook voor dat de ideeën praktisch gaan landen binnen een organisatie en de voordelen daadwerkelijk worden verzilverd.

De aanpak

De eerste stap na inzicht in het business potentieel, is het neerzetten van een Proof of Concept waarbij een zogenaamd Minimum Viable Product wordt opgeleverd. Wanneer de Proof of Concept is geslaagd, is Conclusion ook de partner om het beheer van de oplossing op zich te nemen. 7 Dagen per week, 24 uur per dag.



Geïnteresseerd?

Luister dan zeker naar het interview op BNR met Joost Blatter van Conclusion Connect over Internet of Things (vanaf minuut 15.40) óf stuur ons een mail naar connect@conclusion.nl.

www.bnr.nl/player/audio/10063844/10326001



Conclusion Digital

ZET JE SERVICE IN DE DIGITALE
VERSNELLING

We werken met 100 collega's uit diverse disciplines aan het digitale succes van onze klanten, mét onze klanten.

Conclusion Digital kantelt bestaande business-modellen en maakt jouw organisatie klaar voor de toekomst. Met software, websites, apps, back-end en frontend development. Noem maar op.

Data vormen onze basis: ze leveren ons inzichten om te weten waar eindgebruikers blij van worden of anderszins gevoelig voor zijn.

Wij dénken niet te weten wat werkt. We wéten het omdat we het meten. ;-)

**CONCLUSION
DIGITAL**

**HELLO
CUSTOMER
EXPERIENCE!**



KWF Kankerbestrijding Kadoneren

In een paar simpele stappen maak je een feestpagina aan die je vervolgens deelt met iedereen die je voor je feestje wilt uitnodigen. Daarna kunnen al je gasten kadoneren ter gelegenheid van jouw feestje.

Conclusion Digital is verantwoordelijk voor het UX, design, front-end en de back-end.

Door te kadoneren lever je een bijdrage aan de financiering van kankeronderzoek, preventie en ondersteuning van mensen met kanker. Samen komen we zo steeds dichterbij de dag dat niemand meer hoeft te sterven aan kanker.

Meld nu je eigen feestje aan.
Ga naar **kadoneren.nl**.



Conclusion FIT

WIJ BEWAKEN DE HELE KETEN
VAN DATACENTER TOT EINDGEBRUIKER

Optimalisatie als een service. Hoe handig is dat!

Niets is zo veranderlijk als infrastructuur en applicaties van jouw organisatie. Wat de oorzaak daarvan ook is, groei, overname, fusie of reorganisatie: vaak leiden dit soort veranderingen tot complexe situaties en storingen.

Je hebt het gevoel dat het allemaal effectiever en efficiënter kan.

Op zo'n moment maakt Conclusion FIT met jou een pas op de plaats: we bekijken wat nodig is, wat wel of niet werkt, welke kansen je kunt en wilt grijpen. Zo zorgen wij ervoor dat jouw IT portfolio weer past: eenvoudiger, efficiënter en daarmee effectiever dan voorheen.

Conclusion FIT bewaakt de hele keten, van datacenter tot eindgebruiker. Weerbaar, wendbaar, 24/7.

CONCLUSION
FIT

**WEERBAAR
WENDBAAR
24/7**



Conclusion Smart Retail Centre

MANAGED SERVICES VAN CLICKS
TOT BRICKS

Conclusion Smart Retail Centre optimaliseert en innoveert processen bij retailers. Inclusief marketing, e-commerce en IT.

Less worries, more business? Conclusion Smart Retail Centre biedt je de eerste volledige Managed Service in de retail in Nederland. Feitelijk alles wat buiten de scope van jouw core business valt, nemen wij je uit handen.

Conclusion Smart Retail Centre verlost je van jouw operationele retailtaken. Je kunt je concentreren op strategie, merkbeleving en positionering.

Conclusion Smart Retail Centre ondersteunt je bij jouw customer intimacy en omni channel-aanpak. Alles om ervoor te zorgen dat onkosten dalen en jouw omzet stijgt.

CONCLUSION
SMART RETAIL CENTRE

**THE NEW
DEFINITION
OF RETAIL**



Conclusion Implementation

STILSTAND IS ACHTERUITGANG

Naar een blijvende verandering in structuur en cultuur die je helpt doelstellingen blijvend te overtreffen.

Een organisatie die in de huidige wereld succesvol wil zijn, moet zich duidelijk onderscheiden en continu verbeteren. Conclusion Implementation helpt je daarbij.

We bieden opleidingen, trainingen & coaching. Daarbij richten wij ons op hart, hoofd en handen. Want alleen zo krijg je mensen écht in beweging.

Of het nu gaat om een transitie van A naar B, of een scherpere focus op jouw core business: je mag ons uitdagen met jouw leervraag! Boost your business!

CONCLUSION IMPLEMENTATION

BOOST YOUR BUSINESS

Hi daar!

Ik sprokkelde wat berichten bij elkaar voor het jaar 2017. Ze geven je een indruk van de dynamiek binnen ons werk. That's why I love CI! ;-)

Met vriendelijke groet,

Etienne Valstar
Operationeel Directeur
+31 (0)6 51688961



Verder hebben we op 11 maart nog deelgenomen aan de 3Bergenloop 12 km.



Al 9 jaar een score van een 8 of hoger!

Onze klanttevredenheidsmonitor over heel 2017 is beschikbaar met input van 79 opdrachtgevers. Al 9 jaar een score van 8 of hoger! Mooie prestatie, samen met onze klanten, zij-aan-zij werken aan duurzame resultaten. En we blijven zoeken naar verbetermogelijkheden, want het kan altijd beter! Suggesties? Neem contact op met Etienne Valstar of Martin de Smit.



Conclusion Implementation

STILSTAND IS ACHTERUITGANG

iBestuur
o n l i n e

De staat van digitaal Nederland

We zitten midden in een digitale transitie. In de aanloop naar het nieuwe kabinet wordt de balans opgemaakt. Wat is de staat van digitaal Nederland? Wat moet de overheid doen en wat willen we het nieuwe kabinet meegeven? Een impressie van een iPoort-bijeenkomst.



Hiermee opende Frits Bussemaker, voorzitter Nieuwspoor, de speciale iPoort editie op woensdagavond 7 december jl. Vanuit diverse invalshoeken werd een oproep gedaan aan de aanwezige Kamerleden. Organisatie lag in handen van bureau Digicommissaris samen met Conclusion.

Slim samenwerken met publiek en private partijen

Bas Eenhoorn, Digicommissaris opent het gesprek: "Het is belangrijk dat iedereen meedenkt. Fijn dat we bij iPoort samen met het bedrijfsleven dit thema kunnen aanpakken. We zijn goed op weg, maar er moeten nog verdere stappen gezet worden. Drie zaken zijn van belang de komende tijd: gezamenlijk budget, agenda voor de toekomst en een veilige en betrouwbare digitale omgeving. Het is noodzakelijk dat we vertrouwen hebben in wat de overheid doet. Er is nog veel te doen, maar de vaart zit er in. Ik ben benieuwd naar de gesprekken en de verschillende perspectieven."

Engbert Verkoren, CEO Conclusion vult aan: "Digitale transitie is een gegeven, maar hoe gaan we met elkaar de samenwerking aan? Ik denk dat het antwoord ligt in het creëren van slimme ecosystemen van zowel publieke als private partijen. Nuttig om met elkaar de discussie te voeren".



Esther Rijken

Categoriemanager "Hoogwaardige Inhuur" Rijksoverheid
4 mnd



Susanne van den Oudenhoven - van Karsen

Senior adviseur bedrijfsvoering

Maatwerk voor Mensen: 12 proeftuinen in 1 week bieden toekomstmogelijkheden!

Zie hier het verslag (incl filmpje) van de lancering. Samen m ... meer weergeven



Maatwerk voor mensen

spark.adobe.com



Conclusion Implementation

3 mnd

Gisteren vanuit Conclusion Implementation weer een gave Boost Camp sessie georganiseerd, deze keer rond het onderwerp leiderschap. Sprekers waren Paul van Schaik, programma directeur LEAN bij NS en Allard Droste, auteur van het boek Semco in de Polder.

Wat een energie van deze sprekers! Centrale vragen waren: Hoe breng je je organisatie en je mensen in beweging? Hoe zorg je ervoor dat de mensen mee gaan sturen met de ontwikkeling van de organisatie? En als ze het stuur te pakken hebben, zijn managers dan eigenlijk nog wel nodig? Quote: "Gaaf, leiderschap waarin je volledig koerst op vertrouwen, de menselijke maat en eigen verantwoordelijkheid. Ik ga ermee aan de slag!"

Wil je ook zo'n Boost Camp bijwonen? Volg ons of mail: evalstar@conclusion.nl



15 Interessant



Spontaan bereik: 5.688 weergaven

Statistieken weergeven



Conclusion Learning Centers

HET KAN BINNEN ÉÉN PROGRAMMA

Op weg naar de excellente organisatie: Conclusion Learning Centers helpt je bij de basis.

Leren is een continu proces, waarbij medewerkers mede fungeren als aanjager van vernieuwing. Door de opkomst van digitale middelen (e-learning, serious games) kan dat beter dan ooit.

Conclusion Learning Centers biedt je alle faciliteiten. Als opleidingsintermediar voor trainingen en cursussen. En als ontwikkelaar van Learning Services en het Learning Management Systeem CLASS.

Werken met Conclusion Learning Centers vergroot niet alleen jouw blik op het opleidingslandschap van jouw organisatie. Je profiteert ook van lagere kosten en een hogere effectiviteit.

CONCLUSION LEARNING CENTERS

BE CURIOUS AND MAKE THE DIFFERENCE



Mijlpaal

Méér dan 50.000 actuele leeractiviteiten in onze online catalogus beschikbaar!



Leverancier bij vier grote gemeentes in Nederland

Trots dat we naast Gemeente Rotterdam ook de opleidingsleverancier zijn geworden van drie andere grote gemeentes (Eindhoven, Den Haag en Zoetermeer).



Conclusion Mission Critical

ALS DOORSTROOM NOODZAKELIJK IS

Voor het 24/7 operationele beheer van bedrijfsapplicaties en de continue beschikbaarheid van reisinformatie.

Conclusion Mission Critical springt in waar missiekritische applicaties zich manifesteren én beschikbaarheid en veiligheid van (levens)belang zijn. We ontwerpen. We implementeren. We beheren.

Conclusion Mission Critical hanteert een unieke combinatie van A-label producten, open source niche spelers én eigen ontwikkelde software. Scherp op de laatste IT-trends. Secuur op de vertaalslag naar jouw business.

De medewerker is in onze optiek net zo belangrijk als de organisatie en de techniek. Ons werk is dus óók mensenwerk.

**CONCLUSION
MISSION CRITICAL**

ALS DOWNTIME GEEN OPTIE IS

BLOG

DAG ÉN NACHT AAN DE BAK

Business Continuïty.
Oftewel: continue beschikbaarheid van diensten. Dat is waar het bij Mission Critical om gaat.

We zorgen er dag en nacht voor dat alle diensten over meerdere locaties draaien om daarmee de continuïteit van de dienst te waarborgen.

Stel dat een DataCenter uitvalt?

Daarbij is het belangrijk om ook met elkaar na te denken wat we moeten doen wanneer het mis gaat. Stel dat een DataCenter niet beschikbaar is: wat doen we dan? Dat raakt niet alleen de techniek, maar ook onze organisatie en het acteren van medewerkers. Daarvoor voeren we regelmatig testen uit. Zo bekijken we of alle techniek werkt zoals we bedacht hebben en of de organisatie 'loopt' zoals we het in de uitwijkplannen beschrijven. Wie voert wat uit op het moment dat een dergelijke situatie zich voor doet.

[lees verder >](#)

In de praktijk

In de afgelopen maanden hebben we voor één van onze klanten de voorbereidingen getroffen om een simulatie te doen voor de uitval van een DataCenter. Na controle van alle documenten, het testen van de techniek en veel 'droogzwemsessies' om daarmee de draaiboeken volledig en up-to-date te houden, is er een datum geprikt waarop we deze simulatie in de praktijk gaan brengen.

In de nacht

In de nacht van 9 op 10 september is het dan zover. Een twintigtal medewerkers komen op locatie naar kantoor om de test uit te voeren. Ondanks alle voorbereidingen heerst er een gezonde spanning. Hoe reageert de techniek in de praktijk, hebben we alles nu beschreven en weet iedereen wat zijn of haar taak is? Dat willen we weten. Na wat laatste checks gaat de test van start: we maken een 'knip' tussen de DataCenters. Dit maakt zichtbaar hoe een omgeving met meerdere Mission Critical diensten zich gedraagt.

In één keer?

Ging alles dan in één keer goed? Het antwoord daarop is heel kort: nee. Er kwamen wat zaken aan het licht waarbij de omgeving zich anders gedraagt dan verwacht. Maar ondanks dat, weten medewerkers onder druk om de diensten beschikbaar te houden rustig te blijven. Ze doen wat ze moeten doen en gaan vol energie aan de gang om functieherstel te bieden. De oorzaken worden snel gevonden. Daarmee hebben we een volledige uitwijk gerealiseerd. Na een check dat alles draait zoals we verwachten wordt het weer tijd om terug te gaan naar de oorspronkelijke situatie. Ook hier zijn alle draaiboeken in gereedheid en worden deze stap voor stap uitgevoerd.

We gaan voor zekerheid

Het jaarlijks oefenen in de praktijk van een dergelijke test is een noodzaak. We kunnen alles beschreven hebben, honderd keer droog geoefend hebben en vertrouwen op de techniek, maar we moeten zekerheid hebben dat de omgeving zich gedraagt zoals dat bedacht is. In een test doen we dit op een gecontroleerde manier, maar daarmee weten we wel hoe een omgeving zich gedraagt op het moment dat er plotseling ongecontroleerd een DataCenter uitvalt. Deze 'lessons learned' maken onze dienstverlening nog beter.

Trots

Hoe ik dit nachtelijk avontuur zelf ervaar? Met net zo veel gezonde spanning als mijn medewerkers. Maar ik ben ook trots. Bijvoorbeeld als ik kijk naar de Mission Critical diensten die wij aan deze klanten mogen leveren.

Het meest trots ben ik echter op mijn team dat zich dag en nacht inzet voor de klant.

Petje af!



Marc de Beer

Conclusion Mission Critical



Conclusion Xforce

ONTDEK HOE WIJ JE VOORUIT KUNNEN
HELPEN

Als echte Linux en Open Source adepten zetten we graag een tandje extra bij.

We geloven in de kracht van Linux en Open Source. Op dit gebied profileren wij ons als total service provider en kennishuis. Voordeel voor jou: alles wat je op dit gebied nodig hebt, hebben wij in huis.

Conclusion Xforce is Premier Business Partner van Red Hat op het gebied van Platform Infrastructure en Cloud Infrastructure. Verder zijn we de Business Partner van Puppet en Nagios.

Bij Conclusion Xforce werken honderd consultants met gemiddeld meer dan tien jaar ervaring. Ieder met diepgaande gecertificeerde kennis van Linux en Unix, monitoring en automation.

CONCLUSION
XFORCE

THE FUTURE
IS OPEN

Missie geslaagd!

Een dag als Gold Sponsor van Het Red Hat Forum

Op 10 oktober 2017 stonden wij, samen met zusterbedrijf First8, als Gold Sponsor op het Red Hat Forum in Breda. Bezoekers uit het hele land (zelfs meer dan vorig jaar) kwamen af op het nieuwste en beste in cloud computing, platform, virtualisatie, middleware, storage en systeem management-technologieën. Onze collega Jørgen van der Meulen gaf een inblik in Ansible Tower.





Xtensional

24 UUR PER DAG, 7 DAGEN PER WEEK

We houden van ons werk en doen er graag een schepje bovenop als het resultaat daar beter van wordt.

Als SAP kennishuis is Xtensional jouw partner bij advies, implementatie, beheer én innovatie. Op basis van onze 15 jaar ervaring denken en werken wij met je mee.

Ons doel: het aantikken van (jouw) hoge business targets tegen de laagst mogelijke 'total cost of ownership'. En dat zonder operationele rompslomp voor jou.

Mens en techniek gaan bij ons hand in hand.
24 uur per dag, 7 dagen per week.

XTENSIONAL

**TODAY,
TOMORROW
ON THE MOVE
WITH SAP**

Kwaliteit beloond

BIJ XTENSIONAL GAAT NIETS BOVEN DE KWALITEIT VAN ONZE SAP DIENST-VERLENING. DAAROM ZIJN WIJ EXTRA TROTS DAT WE IN 2017 TWEE KEER IN DE PRIJZEN ZIJN GEVALLEN.

Na een audit met uitstekend eindrapport als resultaat, zijn wij in augustus officieel benoemd tot gecertificeerd SAP Partner op het gebied van Application Management Services for SAP Business Suite. Xtensional is met deze certificering één van de vijf partners in Nederland die deze status heeft bereikt.

De tweede prijs dit jaar betrof de lovende woorden van onze klantrelatie na de succesvolle transitie van het SAP TAB domein binnen de Nederlandse Spoorwegen (NS). Onze transitieaanpak werd zelfs zo goed ontvangen dat NS deze al meerdere keren heeft ingezet bij andere projecten.

TEVREDEN KLANTEN, WAARDERING VAN SAP EN NOG MOOIERE TOEKOMSTPLANNEN SAMEN: DAT IS WAAR HET BIJ ONS OM DRAAIT!





Enterprise Modules

A FASTER TIME TO MARKET
HOW ABOUT THAT

Eindeloos durende aanpassingen aan jouw Oracle of IBM databases middleware en applicaties? Die tijd is nu voorbij.

Enterprise Modules helpt je met Puppet: modules voor jouw organisatie die werkzaamheden als installeren, configureren en beheren in een fractie van jouw 'oude' tijd doen.

Voordeel één: je houdt jouw handen vrij voor belangrijkere zaken. Voordeel twee: de verkorting van time to market maakt jouw organisatie sneller en flexibeler.

We leven in een periode waar steeds meer kan in minder tijd. Bij Enterprise Modules zijn we er trots op daaraan een bijdrage te kunnen leveren.



**LET OUR
PUPPETS DO
YOUR JOB**



ForeyeT

ZORG DAT DE BOODSCHAP BLIJFT
HANGEN

Wil je weten hoe je jouw doelgroep met impact bereikt?

Narrowcasting heet het. Een supereffectieve manier om jouw doelgroep ter plekke te informeren, te plezieren of te verleiden.

ForeyeT ontwikkelt en beheert deze systemen. Als aandachtstrekkers, publieke gidsen maar ook als informatievoorziening. Van openbaar vervoer tot retail. Van het festivalterrein tot de wachtruimte op kantoor of ziekenhuis.

ForeyeT zorgt dat jouw boodschap blijft hangen. Letterlijk en figuurlijk. Waar jouw publiek is, daar ben jij.



**WAAR UW
PUBLIEK IS,
DAAR BENT U!**



First8

ONZE JAVANEN HELPEN JE VERDER

First8 is de Enterprise Open Source specialist in Nederland.

Ruim 30 gedreven programmeurs die alles weten over Java en Open Source technologie.

We helpen je graag bij grote maatwerkprojecten. In het bijzonder als daar complexiteit, integratie en security bij komen kijken.

First8 koppelt kleinschaligheid aan slagkracht. Zo profiteer je van onze korte lijnen en supersnelle acties als die nodig zijn.

Daarnaast krijg je de voordelen die alleen een grote speler je kan bieden. Met ons Conclusion ecosysteem zit je altijd goed.

FIRST8

MET HART EN ZIEL VOOR TECHNOLOGIE

Masters of Java 2017

De 'MOV' is ook wel bekend als het officiële NK Java Programmeren. De wedstrijd vond plaats op 1 november met 51 deelnemers verdeeld over 33 teams. Een record aantal aanmeldingen. Masters of Java is een initiatief van NLJUG en wordt gesponsord door First8. Het initiatief wordt wegens succes geïnterpreteerd in 2018.



Take a look!

Bekijk de video via ons online jaarverslag
www.conclusion.nl/jaarverslag2017



Furore

ICT VOOR ZORG EN WETENSCHAP?
VRAAG DE KENNERS VAN FURORE

Furore is de ICT-specialist voor Care, Cure en Science

Furore voorziet je van slimme ICT-mensen met kennis van het zorg- en wetenschapdomein.

We werken uitsluitend voor ziekenhuizen, onderzoeksfinanciers, wetenschappelijke instellingen en instellingen in de langdurige zorg en de GGZ.

De nadruk ligt op de implementatie van oplossingen. We maken daarvoor gebruik van zowel applicaties van derden als door ons zelf ontwikkelde maatwerksystemen, koppelingen en intelligence toepassingen.

Onze kracht is de aansluiting bij het werkveld van zorg en wetenschap. Gebaseerd op jarenlange ervaring van processen, medische technologie en wet- en regelgeving.

DE ICT KENNER IN DE GEZONDHEIDSZORG EN WETENSCHAP

UMCG bouwt aan de toekomst van gezondheid met Epic

Furore ondersteunt op basis van ervaring bij UMC Utrecht, AMC en VUmc

Met 13.000 medewerkers is het Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG) de grootste werkgever van Noord-Nederland. 'Bouwen aan de toekomst van gezondheid' is het motto van het UMCG. "Dit doen we niet alleen op het gebied van patiëntenzorg, maar ook voor onderzoek en onderwijs", vertelde Lily Heijnen, de programmadirecteur tijdens de Go-Live in december 2017 van het nieuwe Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) in het UMCG. "De implementatie van Epic speelt een belangrijke rol. Furore helpt ons daarbij enorm."

Grote impact

De livegang van Epic binnen het UMCG vond plaats in december 2017. Heijnen: "We zijn drie jaar onderweg en hebben grote stappen gezet. In 2018 gaan we verder met fase twee, waarin we ons richten op de verdere inrichting van het EPD."

Gestructureerde manier van werken

De gestructureerde manier van werken past bij de visie van het UMCG. Het vastleggen van informatie is de basis voor analyses, externe verantwoording en onderzoek. "Een geïntegreerd dossier zorgt voor een betere ondersteuning en maakt het mogelijk om efficiënter te werken.", benadrukt Heijnen.

Zorggegevens zijn 'goudmijn' voor onderzoek

Roel Vuursteen, destijds coördinator projectgroep Rapportages en wetenschappelijk onderzoek binnen het programma Nieuw EPD, vult aan: "Zo is de wijze van registratie van medische gegevens meer gestandaardiseerd en kunnen de data, mits de patiënt toestemming heeft gegeven, worden hergebruikt in het datawarehouse. We hebben ons laten inspireren door de manier waarop het AMC en VUmc dit doen." Heijnen: "Furore heeft ons onder andere geholpen met het uitdenken van de architectuur. We hebben veel gehad aan de ervaring die Furore heeft opgedaan bij trajecten bij onder andere UMC Utrecht, AMC en VUmc."



MediSign

DE POWER VAN PERSOONSGERICHTE
PATIËNTEN-APPS

De kracht van persoonsgerichte patiëntcommunicatie. Daar wordt iedereen beter van.

MediSign bedenkt en ontwikkelt hulpmiddelen voor betere patiënt-arts communicatie. Zoals een app die de patiënt in alle rust informeert over het verloop van de ingreep en het herstel na een operatie. Ook vragen aan de arts gaan via die app.

In de nabije toekomst zal de patiënt beter geïnformeerd zijn, hij zal zich daarnaast ook beter geïnformeerd voelen. Dat vergroot het vertrouwen en kan spanning of angst helpen verminderen. Daarvan wordt iedereen beter.

Ook zulke plannen? Wij denken graag mee.



**EIGENTIJDSE
ZORG VERDIENT
EIGENTIJDSE
MEDIA**



Conclusion Zuyd

VAN UP & RUNNING IOT TOT EMPLOYEE
PERFORMANCE

Je vindt ons in Heerlen. Handig als jouw organisatie in het 'zuiden' actief is: je hebt alles dichtbij.

Bij Conclusion Zuyd vind je alle kennis over digitale technologieën en innovatieve businessconcepten. Die kennis delen wij graag met jou op jouw reis naar Digitale Transformatie.

Bij Conclusion Zuyd kun je met elke vraag 'instappen': van onderwerpen als IoT tot blockchain en Employee performance.

Vanuit onze ervaring, domeinkennis en lef zoeken we samen naar een oplossing op maat. Die straks precies werkt zoals we beloven. Afspraak is afspraak.

**CONCLUSION
ZUYD**

**DIGITALISERING
IS MENSENWERK**



Virtual Sciences

DATA IS HET NIEUWE GOUD

Als echte 'gold diggers' halen wij data naar boven met integratie-technologie en API-management.

In vrijwel elke organisatie ligt een schat aan data verborgen. Virtual Science gaat samen met je op zoek naar die kostbaarheden. Een betere benutting van jouw data betekent sneller ondernemen.

Trends, patronen, nieuwe inzichten: essentiële data over klanten helpen bij het voorspellen van gedrag maar ook bij medische innovaties, geografie en fraudedetectie.

Met data digging staan we aan de vooravond van toepassingen die we voorheen voor onmogelijk hebben gehouden. Graaf je mee?

Virtual  Sciences

CAN YOU DIG IT?

Talent?

Traineeship!

Wie de jeugd heeft, heeft de toekomst. Daarom investeren wij bij Virtual Sciences in jong talent. Jongens en meiden worden in vijf weken door de allerbeste integratie specialisten klaargestoomd om aan de slag te gaan. De traineeships worden samen met zusterbedrijven AMIS en Conclusion Accelerate! gegeven. Bekijk het filmpje voor de ervaring van één van de trainees als Integratie Specialist.



Bekijk de video via ons online jaarverslag
www.conclusion.nl/jaarverslag2017



Flex-I.D.

SAMEN WERKEN AAN HOGERE
OPLOSSINGSPERCENTAGES

Een effectieve bijdrage aan meer veiligheid en minder gedoe?

Flex-I.D. is gericht op veiligheidsdoelstellingen. Hogere oplossingspercentages voor opsporingsonderzoeken. Soepelere communicatie op afdelingen en tussen diensten en systemen.

Flex-I.D. werkt met eigen software voor opsporingsdiensten en bijbehorende trainingen. Software compliant aan vigerende wet- en regelgeving (WPG/WBP).

De opleidingen die FLEX-I.D. aanbiedt, ontwikkelen wij samen met de onderwijs-specialisten uit ons Conclusion ecosysteem.

Beschouw ons als een betrokken collega-expert: één die luistert, meedenkt en in co-creatie oplossingen aandraagt. Oók ongevraagd. Gewoon, omdat het kan.



**SUMM-IT
SCREEN-IT
...SOLVE-IT**

Uniek staaltje standaardisatie

Alle in Nederland actieve opsporingsdiensten werken met hetzelfde systeem als basisvoorziening in door hen gehanteerde werkprocessen. De naam: Summ-IT, ontwikkeld en geleverd door Flex-I.D., sinds december 2017 onderdeel van Conclusion.

Nederland veiliger maken? Dat doen we samen!



BEDRIJFSVOERING

Onze juridische structuur

Conclusion is een ecosysteem van zelfstandig opererende bedrijven die, alleen of in wisselende constellaties, hun expertises aan klant en markt aanbieden. Conclusion BV is van bijna al deze bedrijven 100% aandeelhouder en enig statutair bestuurder. Enig aandeelhouder van Conclusion is NPM Investments V B.V. Enig statutair bestuurder van Conclusion is E.H. Verkoren.

.nl

We zijn een puur Nederlands bedrijf. We richten ons primair op de Nederlandse markt. Naast onze hoofdvestiging in Utrecht hebben we nevenvestigingen, verspreid over Nederland. Conclusion kiest voor huur van panden en geen koop. Daarmee zijn we flexibel in onze huisvesting en voorkomen we risico's met vastgoed. We hebben momenteel tien vestingen.

Spiegeltje, spiegeltje

In de samenstelling van directie, managementteams en op sleutelposities willen we dat de man-vrouw verdeling een goede afspiegeling vormt van onze hele organisatie. In directie en management zijn op meerdere posities vrouwen actief.

De groei van genderdiversiteit binnen Conclusion gaat organisch. Ondanks het feit dat we in een sector zitten die traditioneel meer als 'mannelijk' wordt gezien. Vrouwen vinden prima hun weg binnen ons ecosysteem. Daardoor groeit het aandeel vrouwen op een natuurlijke manier. We laten daar geen beleid op los: we kijken naar mensen en hun kwaliteiten en ambities. Conclusion is het podium waarop iedereen op volle capaciteit functioneert en bijdraagt.



Corporate Governance

We werken volgens een interne beheersingsstructuur die past bij ons ondernemerschap en de cultuur van onze organisatie. Daarom besteden we, naast onze focus op interne governance, processen en systemen, veel aandacht aan het management van onze 22 bedrijven. Divers als zij zijn houden we rekening met ieders risicoprofiel.

Interne beheersing

Definiëren en monitoren doelstellingen

Jaarlijks stelt elk bedrijf een businessplan op met concrete doelstellingen en onderkende risico's voor het komende jaar. Maandelijks is er monitoring op de voortgang.

Duidelijke verantwoordelijkheden

Binnen Conclusion hebben we de verantwoordelijkheden en procuratiebevoegdheden concreet en transparant vastgelegd.

Transparante administratieve organisatie

Bij de opzet van de administratieve organisatie letten we op de diversiteit van activiteiten en businessmodellen.

Adequate projectbeheersing

Voor het aangaan van risicovolle projecten hanteren we een review-systeem.

Kwaliteitscertificeringen en audits

Kwaliteits-, Energie- en Milieumanagementsysteem

Conclusion heeft haar geïntegreerde Kwaliteits-, Energie- en Milieumanagementsysteem ingericht conform de ISO50001 en gecertificeerd conform de ISO9001:2015 norm, ISO14001:2015 norm en de SKAO CO2 Prestatieladder norm. Jaarlijks vinden in- en externe audits plaats (Quality Masters en DNV). Ook op managementsystemen die niet gecertificeerd zijn (Arbomanagement, Risicomanagement) vinden interne audits plaats. Ten slotte voorziet Ernst & Young Accountants de jaarrekening van Conclusion van een goedgekeurende controleverklaring.

Duurzaamheidsprestaties

Wat onze duurzaamheidsprestaties aangaat: die laten we extern beoordelen in het FIRA Rating System (niveau Zilver) en in het CSR Rating system Ecovadis (58 punten, Ecovadis heeft Conclusion hiervoor een Silver Award toegekend). Jaarlijks publiceren we, na externe verificatie (DNV), een gedetailleerde rapportage over de CO2 Footprint van onze totale organisatie en onze vestigingen.

Specifieke certificeringen

Bedrijven van Conclusion beschikken ook over eigen, specifieke certificeringen, die van toepassing zijn op hun eigen bedrijfsprocessen, zoals ISO9001:2015, ISO27001:2015 ISO20000:2015, ISAE3402 verklaring, SKAO Prestatieladder, VCA** en NEN7510.

Certified Services

Conclusion Infrastructure Services

- Microsoft: MVP and Certified Master (MCM)
- HP: ACE Storage, Server, etcetera
- VMware: vExpert and VCP's
- Redhat: Certified Architect (RHCA)

Conclusion Data & Integration Services

- Oracle: ACE and ACE directors
- IBM: Certified Designers and developers

Conclusion Business Services

- Prince2/IPMA
- Professional Scrum Master/Product Owner

Conclusion Application Services

- Prince II, IPMA, Professional Scrum Master/Product Owner, Mendix Rapid, Advanced en Expert certification, Mendix MVP-member, TOGAF, Archimate
- Oracle Certified Associate/Professional Java Programmer
- Professional Scrum Master/Productowner
- Microsoft: Certified Developers (MCSD)
- Sitecore: Certified Developers, Certified Marketing Professionals
- Google: Certified Marketing Professionals

Ethiek

Van denken naar doen

Meer dan omzet

Deze tijd stelt andere prioriteiten aan de moderne zakelijke dienstverlener dan vroeger. Bij Conclusion zijn we ervan overtuigd dat onze waarde niet bepaald wordt door omzetcijfers, maar vooral door wat we bieden aan onze klanten, collega's én aan de samenleving.

Eerzaam en duurzaam

We willen onze diensten eerzaam en duurzaam aanbieden. We erkennen alle toepasselijke nationale en regionale wet- en regelgevingen. Ook volgen we lokale wet- en regelgeving, zoals fiscale verplichtingen en mededingingsregels. We gaan hierin verder dan de wet- en regelgeving voorschrijft.

Onze verantwoordelijkheid

We staan op ons werk geen enkele vorm van discriminatie toe op basis van hoe je denkt, van wie je houdt of hoe je eruit ziet. We maken ons hard voor eerlijk zakendoen en het nemen van zuivere beslissingen. Machtsmisbruik, corruptie en omkoping zijn no-go areas.

Meer lezen?

Al deze - en andere - uitgangspunten legden we vast in ons Integriteitsbeleid en ons Risicomanagementbeleid. Verdere uitwerking vertaalden we door naar de Personeels-gids, het Protocol Ongewenste Omgangsvormen en het Protocol Melden Misstanden.



Het evenwicht tussen mee-ondernemen en risico's beheersen

Al sinds onze start is ons ondernemerschap nadrukkelijk onderdeel van onze filosofie. We geven collega's bij onze bedrijven de ruimte om zelf te ondernemen en daarbij hun eigen risicomanagement toe te passen. De kunst is om onze winst- en groei-doelstellingen precies af te wegen tegen de risico's die we willen en kunnen nemen. De juiste balans.

RISK APPETITE

De mate van risicobereidheid beoordelen we vanuit de strategische doelstellingen van onze organisatie. De maatschappijkritische diensten waarin wij de zorg hebben voor processen waar elke seconde telt en downtime geen optie is, kennen een zero-risk beleid. In andere situaties nemen we, samen met onze klanten, bewust gecalculerde risico's om zo onze dienstverlening richting diezelfde klanten te kunnen innoveren, te verbeteren en te optimaliseren.

4 RISICOCATEGORIEËN EN HUN IMPACT

STRATEGISCHE risico's	Impact op onze strategische doelstellingen.
OPERATIONELE risico's	Impact op onze interne kwaliteitssystemen, processen en medewerkers.
FINANCIËLE risico's	Impact op onze financiële resultaten, de financiële stabiliteit van ketenpartners, contractuele verplichtingen en fiscale risico's.
COMPLIANCE risico's	Impact door o.a. reputatieschade, financiële schade en juridische schade en sancties van toezichthouders als we niet voldoen aan wet- en regelgeving.

Risicomanagementsysteem Wat het inhoudt

Ons risicomanagementsysteem, ofwel Risk Management Framework, omvat gecoördineerde activiteiten om Conclusion te sturen en te beheersen rond risico's. Risicomanagement is een vast en integraal onderdeel van onze processen en van onze bedrijfsvoering en -besturing.

INZICHT

Inzicht in risico's die de bedrijfscontinuïteit van het Conclusion ecosysteem bedreigen en de bijbehorende mitigerende maatregelen.

Het inzichtelijk hebben van de voornaamste risico's die Conclusion raken, vormt de basis voor het beheersen van de risico's. Conclusion draagt zorg voor inzicht in mogelijke gebeurtenissen die negatieve gevolgen met zich mee kunnen brengen. We hanteren een integrale aanpak, waarbij onze focus ligt op die risico's die onze bedrijfscontinuïteit in gevaar kunnen brengen. Zowel op het financiële als niet-financiële vlak (bijvoorbeeld reputatieschade).

RISICOBEWUSTZIJN

Stimuleren en vergroten van het risicobewustzijn van alle collega's binnen Conclusion.

Grip op de risico's die Conclusion kunnen raken, begint bij het risicobewustzijn van alle collega's. Als zij risicobewust zijn in hun dagelijkse werkzaamheden, neemt het inzicht in de risico's toe en kan hier proactief op worden ingespeeld. Conclusion investeert in dit risicobewustzijn met diverse awarenesscampagnes.



Risicomanagementsysteem Hoe het werkt

Het systeem van risicobeheersing en interne controle komt voort uit de ISO31000 richtlijn en de Code Corporate Governance 2016. Ook interacteert het Risk Management Framework met de diverse kwaliteitsmanagementsystemen binnen ons hele ecosysteem. Deze kwaliteitsmanagementsystemen zijn opgezet en gecertificeerd conform normen zoals bijvoorbeeld ISO27001, ISO20000, ISO9001, ISO14001, VCA en NEN7510.

VINGER AAN DE POLS

Als Conclusion hebben we onze strategie en doelstellingen voor risicomanagement duidelijk en in overeenstemming met de algemene bedrijfsstrategie omschreven. Periodiek bespreekt iedere directeur het risicomanagement, de risico's en de mitigerende maatregelen met het risico-comité van Conclusion. Deze onderwerpen zijn structureel ingebed in de stuurcyclus. Onze directie committeert zich aan het inzichtelijk maken en beheersen van risico's in het risicomanagementbeleid (Conclusion Risicomanagementbeleid v1.0 januari 2017). De directie rapporteert en legt verantwoording af aan de Raad van Commissarissen.

Ons risicomanagementsysteem groeide de afgelopen jaren met ons mee:

<2014	Volledig decentraal.
2014-2016	Verdergaande samenhang, samenwerking en risicobeheersing. Het seniormanagement is verder versterkt en draagt bij aan aansturing van de activiteiten en inperking van risico's.
>2016	Decentrale verantwoordelijkheid en betrokkenheid; aangevuld met een focus op samenhang en centraal overzicht.
2017	Prolongatie van deze vorm.



Robert Derksen
Financieel Directeur

8 risico's en hun impact keurig in een matrix. Overzichtelijk toch?

8 risico's

Risico	Categorie	Kans op optreden	Impact	Risicoclassificatie	Risicoacceptatie
Conjunctuurgevoeligheid		•	••	•	••••
Behoud van Conclusioncultuur bij groei		••	•	•	•••
Verkeerd verloop van acquisities		••	••	••	••
Cybercrime		••	••••	•••	•
Projectrisico's		••••	••••	••••	••
Krapte op de arbeidsmarkt		•••	••••	•••	•
Veranderende contractvormen		•••	•••	•••	•••
Compliance wet- en regelgeving		••	••••	•••	•

- Strategisch
- Operationeel
- Compliance

- Laag
- Hoog

RISICOMANAGEMENT

CONJUNCTUURGEVOELIGHEID

Een onzekere economische situatie kan leiden tot een aanhoudende afname van de investeringsbereidheid van onze (potentiële) klanten, hetgeen effect heeft op onze omzet- en resultaatontwikkeling. De markten waarin wij actief zijn herstellen zich de afgelopen jaren, de concurrentie in de markt blijft onveranderd hoog en wordt zo mogelijk zelfs nog hoger. Het marktlandschap wordt tegelijkertijd complexer en uitdagender.

Conclusion heeft een solide basis, een gespreid portfolio en is als geen ander groot IT-bedrijf in staat om zich flexibel aan te passen aan veranderende omstandigheden. Deze strategie zorgt ervoor dat Conclusion in geringe mate conjunctuurgevoelig is en zelfs, ondanks het zware economische klimaat van de jaren die nu achter ons liggen, altijd een groei tegen de markttrend in heeft gerealiseerd. We hebben er derhalve dan ook alle vertrouwen in dat wij deze groei die we ook in zware economische tijden volhielden, kunnen blijven realiseren. We durven hier risico te nemen, met name gericht op innovatie en ontwikkeling. Conclusion heeft hier zelfs een specifiek programma voor opgericht: 'Dare to disrupt' (www.daretodisrupt.nl). Zo zijn en blijven we klaar voor het veranderende marktlandschap.

BEHOUD VAN DE CONCLUSIONCULTUUR BIJ GROEI

Conclusion hecht veel waarde aan haar cultuur waarin consequent de klant, onze passie voor IT en ondernemerschap centraal staan. In een steeds groter wordende organisatie en na de organisatorische wijzigingen die begin 2016 plaatsvonden, heeft het behoud van die cultuur sterk onze aandacht. We zien dat onze cultuur sterk is, dat deze in het hart van onze mensen zit en ook in 2017 is blijven zitten. Dat blijkt bijvoorbeeld uit het grote aantal nieuwe collega's die we in 2017 welkom hebben geheten en die aangedragen zijn door huidige collega's. Onze collega's zijn trots op Conclusion en dragen dat uit.

ACQUISITIES

Conclusion ziet het doen van acquisities als wezenlijk onderdeel van onze (groei)strategie. Ondanks alle voorzorgsmaatregelen en onderzoeken wordt met acquisities meestal meer risico gelopen dan met autonome groei. We willen zoveel mogelijk risico's vermijden en mitigeren deze door zorgvuldige (pre-)overnameprocessen

te doorlopen. Om de kans op tegenvallers achteraf te vermijden is een due diligence team ondersteund wordt door externe adviseurs, altijd onderdeel van dat (pre-)overnameproces. Tevens schenken wij aandacht aan de on-boardingsfase aan de hand van een zogenaamd 100-dagenplan. Veel risico's en hun (financiële) impact kunnen daarmee inzichtelijk gemaakt worden, waarbij mitigatie plaats kan vinden door clausules op te nemen in overleg en afstemming met de verkopers en/of door mitigerende maatregelen op te nemen in de bedrijfsvoering.

Als niet-beursgenoteerde onderneming is Conclusion voor financiering van acquisities per definitie aangewezen op het bancaire circuit of op eigen middelen. Meer dan de helft van de benodigde financiering van alle acquisities kwam in 2017 uit eigen middelen van Conclusion. Hierdoor werkt Conclusion gericht aan de uitbreiding en spreiding van haar portefeuille, waarbij tegelijk wordt bewaakt dat de kans op het niet nakomen van schuldverplichtingen gering blijft.

CYBERCRIME EN GEGEVENSBESCHERMING

Het belang van goede gegevensbescherming en de bestrijding van cybercrime behoeft tegenwoordig geen uitleg. Cybercrime is niet meer weg te denken uit ons dagelijks bestaan. Alertheid op informatieveiligheid, het beschermen van data en feilloos werkende ICT-systemen zijn de levensader van ons bedrijf, voor onze eigen informatievoorziening en bedrijfsvoering, maar vooral ook voor onze klanten.

Wetgeving verandert, de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) wordt per 25 mei 2018 vervangen door de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Op het gebied van compliance op dit vlak accepteert Conclusion geen enkel risico. De implementatie van de AVG werd in 2017 begeleid door de daar speciaal voor ingerichte Taskforce AVG en een projectteam dat de implementatie operationeel begeleidt. We investeren continu in verdere optimalisatie en beveiliging van het netwerk, de standaard applicaties en voor de door onszelf op maat gemaakte toepassingen. Hierbij hebben we een focus op continuïteit, stabiliteit en de mogelijkheid om flexibel op te schalen. Relevante bedrijfsonderdelen zijn ISO27001, ISO20000 en NEN7510 gecertificeerd. Met ons uitgebreide pakket aan technische en niet-technische maatregelen zijn we cybercrime voor.

Conclusion gelooft daarnaast dat een intensieve samenwerking tussen overheid en bedrijfsleven cruciaal is om digitale dreigingen met succes het hoofd te kunnen en

blijven bieden. In november 2017 organiseerde Conclusion om deze reden samen met de Digicommissaris de iPoort-bijeenkomst met als thema: 'het belang van vitale infrastructuur: fysiek en digitaal verbonden' en het wapenen van infrastructuur tegen digitale dreigingen.

PROJECTRISICO'S

Conclusion werkt veelvuldig aan projecten voor onze klanten en krijgt derhalve te maken met diverse projectrisico's. We willen deze risico's vermijden, of in overleg met onze klanten nemen, bijvoorbeeld in een innovatieproject. Conclusion gelooft daarnaast in openheid en transparantie. Mocht het, ondanks beheersmaatregelen, misgaan in een project dan communiceert Conclusion dit eerlijk naar de klant en lost het op. Sterker, onze oplossingsgerichte houding en onze overtuiging 'eerst oplossen, dan pas over geld praten' wordt door onze klanten meermaals genoemd als ons onderscheidend vermogen in het Giarte Outsourcing Performance onderzoek 2017.

SCHAARSTE OP DE ARBEIDSMARKT

Eén van de belangrijkste factoren voor de groei van Conclusion en de kwaliteit van haar dienstverlening zijn goed gekwalificeerde medewerkers. Het aanbod op de arbeidsmarkt is beperkt, retentiebeleid wordt steeds complexer om te definiëren en te implementeren. Het risico ontstaat dat er niet voldoende resources zijn om de groeiambitie van Conclusion en de overeengekomen verplichtingen na te komen. In 2017 continueerde en intensiverde Conclusion daarom haar investeringen in recruitmentcampagnes, waaronder de succesvolle Referral Campagne en de inzet van maatregelen voor behoud van talent, zoals het 'Connection' talent programma.

Daarnaast bevorderden wij de interne doorstroommogelijkheden, zowel binnen de werkmaatschappij als werkmaatschappij overstijgend. In 2018 voert Conclusion het tweejaarlijks medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) opnieuw uit. Aandachtspunten die hieruit naar voren komen, worden direct besproken in het MT en indien mogelijk gelijk in de praktijk ter verbetering aangebracht met als doel de tevredenheid verder te verhogen. De terugkerende doelstelling van de directie is een overall score van een 8.0. Tot nu toe hebben wij deze score iedere keer weer weten te realiseren!

VERANDERENDE CONTRACTVORMEN

Conclusion gaat steeds meer (ecosysteem-brede) contracten aan met een duidelijke resultaatsverplichting, waarbij sommige diensten maatschappijkritisch zijn. Wanneer Conclusion haar diensten niet of niet volledig levert, heeft dit impact in de gehele maatschappij. In deze contracten moeten alle risico's vermeden worden. Conclusion investeert continue in inzicht, beheersing en het voorkomen van risico's. Wij bieden hier onze klanten en daarmee de maatschappij Nachtrust as a Service! Het vertrouwen dat hun IT-omgeving bij ons in goede handen is, dat de IT-systemen continu beschikbaar zijn, dat we zorgen voor een goede weerbaarheid van deze systemen en dat we elke dag opnieuw kijken naar verbeterpunten en deze zonder downtime door kunnen voeren. Het proactief monitoren, volgen van trends en daarop de juiste acties nemen zijn hierbij belangrijke instrumenten. We testen periodiek of al onze maatregelen werken. Zo hebben we in 2017 voor één van onze klanten een simulatie uitgevoerd voor de uitval van een DataCenter. We halen hier 'lessons learned' uit waardoor we onze dienstverlening nog beter kunnen maken.

Het is daarnaast een strategische keuze van Conclusion om steeds meer partnerships aan te gaan, waarbij Conclusion zelf ook risicodragend is, met complexere contractvormen met meer risico's als resultaat. Conclusion neemt in deze contracten risico, maar op een beheerste wijze. We passen hier specifieke risicogeorïenteerde beheerprocessen toe rondom zowel het aangaan van deze contracten, als in het contract- en risicomangement op de uitvoering van deze contracten.

COMPLIANCY WET- EN REGELGEVING

Conclusion moet voldoen aan wet- en regelgeving. Op het gebied van compliance accepteert Conclusion geen enkel risico. Wij beschikken over gedegen expertise op het gebied van de wet- en regelgeving en zorgen dat wij op de hoogte zijn van veranderingen hierin. De acties om wetswijzigingen te signaleren, deze te analyseren en implementeren beleggen wij op de logische plaatsen in de organisatie. Bij omvangrijke wetswijzigingen wordt een kernteam samengesteld voor dat doel. Zo heeft in 2017 de Taskforce AVG de implementatie van de AVG begeleid. We investeren in de betrokkenheid en kennis van onze collega's met awareness en kennisprogramma's.



Engbert Verkoren

CEO Conclusion

IN CONTROL STATEMENT VAN DE DIRECTIE



De directie van Conclusion is samen met de RvC verantwoordelijk voor de interne governance, risicobeheersings- en controlesystemen van Conclusion en geeft hier invulling aan zoals beschreven in het Verslag van de directie.

De interne governance is opgezet ter ondersteuning van de strategische ambities van Conclusion en is gericht op het laten excelleren van de stakeholders. Wij geloven in duidelijkheid waar nodig en vrijheid om te ondernemen waar mogelijk. Belangrijke wetgeving en bestuurszaken worden vertaald naar richtlijnen en gedragsregels.

Uitgangspunten van Conclusion zijn vastgelegd in beleidstukken, zoals het Integriteitsbeleid, Milieu- en Energiemanagementbeleid, Arbobeleid, Risicomanagementbeleid en het Gegevensbeschermingsbeleid. De uitvoerings- en beheertaken en verantwoordelijkheden zijn gedelegeerd aan diverse sleutelpersonen in de organisatie. Zij dragen zorg voor een passende inrichting en uitvoering van het beleid en informatievoorziening en rapportage aan de directie.

Wij hechten veel waarde aan een transparante bedrijfsvoering. Transparant door open te zijn over onze processen, beleid en resultaten, zowel op financieel als niet-financieel vlak, zoals weergegeven in het Bestuursverslag 2017. Transparantie betekent voor Conclusion ook openheid in haar manier van handelen, haar communicatie richting haar klanten, ook als het even tegen zit in een project. De besturing van Conclusion, inclusief de kwaliteitsmanagementsystemen en het Risk Management Framework, is er op gericht om het nemen van verkeerde beslissingen

te voorkomen en de kans op fouten en onvoorziene omstandigheden te reduceren. Bedrijfsactiviteiten worden uitgevoerd met de juiste mate van awareness voor risicobeheersing. Er wordt afdoende voortgang geboekt op bestaande en nieuwe mitigerende maatregelen en beheersplannen. Niet op alles kan worden voorgesorteerd. Dit past ook niet bij de ondernemersgeest van Conclusion. Belangrijk is wel, wanneer ondanks alle ingezette beheersmaatregelen, zich toch een onverwacht risico voordoet, het ecosysteem weet hoe ze met het risico om moet gaan om dit zo snel mogelijk te beheersen en te mitigeren. Conclusion besteedt dan ook aandacht aan awareness en eenvoudige meldprocedures.

Op basis van bovenstaande kan de directie van Conclusion zekerheid geven dat het totale ecosysteem in control is en verklaart dat, voor zover dat bij hen bekend is:

- de risicoparagraaf de belangrijkste risico's wat betreft de bedrijfscontinuïteit van Conclusion weergeeft.
- de jaarrekening een getrouwe weergave geeft van de toestand op de balansdatum en de gang van zaken gedurende het boekjaar.
- de jaarrekening een getrouwe weergave geeft van de activa, passiva, financiële positie en de resultaten van Conclusion en de in de consolidatie opgenomen ondernemingen.

Op basis van bovenstaande kan de directie van Conclusion zekerheid geven dat het totale ecosysteem in control is.





Sonja Kok

Directeur Marketing en Communicatie

Colofon

Waar begin je

Conclusion Jaarverslag 2017

Conclusion BV

Herculesplein 80
3584 AA Utrecht

www.conclusion.nl
www.conclusion.nl/jaarverslag2017
www.daretodisrupt.nl

Publicatie juli 2018.

Redactie

Conclusion Marketing en Communicatie

Productie

Humming

Concept, Design en tekst

Rafael Barnhard Creative Affairs en Humming

Vragen of meer informatie

marcom@conclusion.nl
+31 (0)30 219 38 00

Wil je iets uit deze uitgave vermenigvuldigen door middel van druk, fotokopieën, geautomatiseerde gegevensbestanden of op welke andere wijze ook? Neem dan contact op via marcom@conclusion.nl.

CONCLUSION

