

CONCLUSION

NU



**CONCLUSION
JAAROVERZICHT
2018 | 2019**







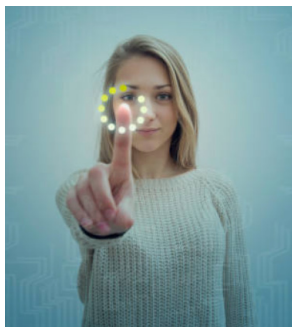
Waarom Nu?

Onze wereld, ons leven, wordt steeds digitaler. Gezondheid, energie, mobiliteit, onderwijs en recreatie zijn meer en meer gestoeld op technologie die steeds sneller en gemakkelijker verandert. Veel technologie is onlosmakelijk verbonden met maatschappijkritische processen. Als individu, maar ook als organisatie is het de uitdaging om je aan al deze veranderingen aan te passen. Jezelf blijvend transformeren. Zien wat de markt wil en wat je klanten nodig hebben.

Nú moeten er voortdurend keuzes worden gemaakt. Over transformatie van bestaande processen, het verbeteren van kernactiviteiten, de inzet van data en daaruit voortkomende inzichten, de continuïteit van IT-infrastructuur en e-services. En soms ook gewoon problemen uit het verleden oplossen om de toekomst aan te kunnen.

Voor deze uitdagingen is een goede partner noodzakelijk. Een partner die helpt om te transformeren, weerbaar en wendbaar te worden. Een partner die problemen oplost en voorkomt en die zich verantwoordelijk voelt voor continuïteit. Een partner die gelooft in samenwerking omdat je samen veel meer bereikt dan alleen. Die partner – daarover lees je Nu in dit Jaaroverzicht 2018|2019: dat is Conclusion.

En **Nu** het overzicht



Dit jaar Nu

Jaaroverzicht Conclusion
2018|2019



Waarom Nu?

Dit jaaroverzicht volgt de lijn van onze twee voorgaande verslagen. In het Jaarverslag 2016 zetten we onze nieuwe strategie neer. In ons Jaarverslag 2017 verkenden we de start-situaties van de klant. Nu gaat het erom stappen te zetten. Niet morgen. Niet overmorgen. Vandaag. Nu!

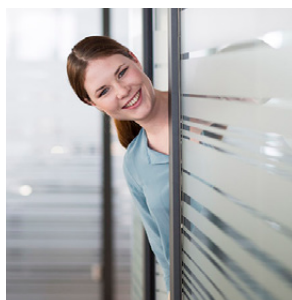
P. 2



Voorwoord

We hebben het allemaal over de nieuwe tijd. Cycli worden korter. Technologische vernieuwingen zijn amper bij te houden. Maar wat betekent dit voor vandaag, voor Nu? Voor ons als samenleving? Voor jou en jouw organisatie? Voor Conclusion als ecosysteem? En de vraag natuurlijk: hoe staat 2018|2019 met dit alles in verband?

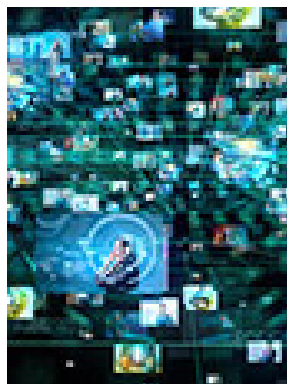
P. 8



Het Nu van onze collega's

Conclusion is opgebouwd rond mensen. Zij bepalen onze cultuur. En diezelfde cultuur is toetsbaar bij onze relaties, vrienden en collega's. Lees hoe we bij Conclusion het beste halen uit onszelf en elkaar.

P. 14



Het Nu in trends

De toekomst hangt af van wat we Nu doen. Dat geldt ook voor Conclusion. Lees over hoe we inspelen op trends en marktontwikkelingen op

P. 18



Het Nu in IT

Businesstransformatie stelt organisaties voor veel vragen. Welke keuzes moet jouw organisatie Nu maken? Vanuit digitaal perspectief helpen we je graag op weg.

P. 22



Welkom in de wereld van de klant

Ontdek hoe we Nu voor-sorteren binnen belangrijke sectoren, zoals vervoer, zorg, utiliteit, overheid en food & agri.

P. 44



Het Nu van ons ecosysteem

Het Nu van ons ecosysteem: een organisch geheel van bedrijven in business & IT. Via onze domeinen vind je de door jouw gezochte expertises en diensten per bedrijf of label.

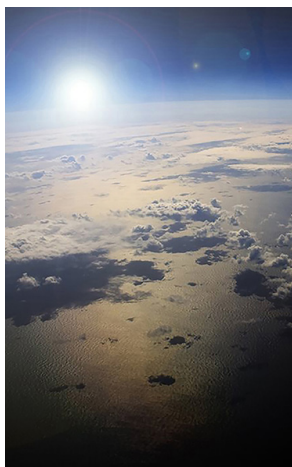
P. 66



Onze facts & figures

Conclusion zette in 2018 een sterke groei neer. Lees het overzicht op

P. 120



Het Nu van mvo

Een onderneming is geen eiland. Nu niet. Nooit niet. Lees meer over ons programma Conclusion Cares.

P. 134



Het verschil tussen nowhere en now here

Een overzicht van onze projecten voor mooie doelen die we vanuit ons ecosysteem initiëren en faciliteren.

P. 138



Werken bij Conclusion.

Lees meer hierover op

P. 144



BOOST YOUR ENERGY

GO

En óf sport en business goed samengaan. Zie het activerende bewijs op

P. 154

Het **Nu** van Conclusion

De IT-partner voor digitale transformatie en digitale procesoutsourcing, actief in het hart van de maatschappij. Dat is, in één adem, de ambitie van Conclusion. Het zoekt dan ook van de activiteiten in en rond ons ecosysteem. We verdiepen de samenwerking met onze klanten en vinden onszelf voortdurend opnieuw uit.

Impact op de maatschappij

Een blik op ons klantportfolio van dit moment toont steeds meer opdrachtgevers van wie de dienstverlening forse impact heeft op het functioneren van de maatschappij. Niet zelden gaat het daarbij om missiekritische systemen. Zo beheren we de IT achter de stroomvoorziening van Eneco voor zo'n 2,1 miljoen huishoudens en bedrijven. Met het beheer en de ontwikkeling van reis-informatiesystemen voor NS ondersteunen we de mobiliteit van zo'n 1,3 miljoen treinreizigers op een doorweekse dag. En Royal FloraHolland, het wereldwijd actieve veilinghuis dat alleen al in Nederland werk genereert voor 160.000 mensen, helpen we aan digitale stabiliteit en toekomstvastheid. Alle zijn spelers in het hart van de samenleving: hun processen moeten doorgaan, vierentwintig uur per dag, zeven dagen per week.

Eerst stabiliseren, dan transformeren

Wat we voor deze en andere opdrachtgevers doen, is zorgen voor stabiliteit, ofwel 'rust in de tent'. Op die stabiele basis werken we samen verder aan transformatie, innovatie en optimalisatie. Voor umc's die hun zorgkwaliteit willen verhogen, vergroten we de mogelijkheden van medische data. Op het gebied van veiligheid, voor de politie en de FIOD, leveren wij opsporingssystemen die data beter en toegankelijker maken. Voor partijen in de food & agri dragen we actief bij aan veilig, lekker en verantwoord voedsel. En voor de overheid zetten we in op automatisering die bijvoorbeeld meer speelruimte biedt voor initiatieven in het echte contact met de burger.



“Wat we voor onze opdrachtgevers doen, raakt **Nu het functioneren van de maatschappij.”**

Kennen en aanvoelen

De waarde van IT is zo groot als haar betekenis voor de klant van de klant: de consument, de gebruiker, de burger, noem maar op. Dat vraagt om meer dan pure IT. Het gaat om kennis van mensen, markten en sectoren en het aanvoelen van wat er bij primaire processen komt kijken. Alleen zo lossen we problemen werkelijk op en kunnen we verantwoordelijkheid nemen voor wat we doen. Klanten voelen dat en weten zich door onze mensen gesteund. Ik hoor dat ook als ik met klanten spreek. Veelzeggend in dit verband is de uitkomst van het jongste Giarte Outsourcing Performance-onderzoek. Conclusion: daar kun je van op aan.

Bij Conclusion gebeurt het

Ondertussen groeit onze organisatie steeds beter in haar rol als autoriteit op veel gebieden. We zijn ongeëvenaard ver als het gaat om SAP-transities van de oude naar de nieuwe wereld en in JAVA open source. We leveren innovatieve ideeën op het gebied van betalingsverkeer, e-learning en gaming. En op het vlak van epd's, medische data en intelligence-platformen behoren we tot de top. We leveren continuïteit en nachtrust voor bedrijfs- en maatschappijkritische omgevingen. We kunnen met recht spreken van een 'centre of excellence': een plek waar een brede groep specialisten graag samenkomt. Het mooie is dat hiervan niet alleen onze klanten profiteren, maar ook onze huidige en toekomstige medewerkers. Bij Conclusion werk je aan de mooiste projecten, ontwikkel je je samen met andere experts in je vak en doet je werk ertoe.

Tijd ver vooruit

Het ecosysteem van Conclusion met al zijn verschillende expertises en dienstverlening, speelt hierin een cruciale rol. We adviseren en helpen elke klant vanuit onze kennis en achtergrond en wanneer de vraag van een klant dat vereist, werken we moeiteloos samen in wisselende samenstelling. Specifiek en doelmatig. Die manier van inrichten, al sinds de start van Conclusion, was zijn tijd ver vooruit. Daarom hebben we een enorme ervaring in het schakelen en opschalen. Dat is prettig voor klanten: wij kennen het belang van weerbaarheid en wendbaarheid door en door. En via de actuele klantthema's waarin we ons aanbod van expertise en dienstverlening hebben gerangschikt, helpen we klanten snel op weg.

Zijn we er Nu?

Zo'n vraag stellen is hem in feite al beantwoorden. Als organisatie 'ben' je er nooit. Businessverbetering is een continu proces. Ook bij ons. Daarom is dit Jaaroverzicht 2018|2019 een momentopname die volgend jaar een weer even dynamische opvolger krijgt, gebaseerd op de ervaringen van gisteren en de visie op morgen. En met de praktische blik op wat er vandaag nodig is. Met beide benen in het **Nu**.

Engbert Verkoren
CEO

**“Als organisatie
'ben' je er nooit.
Businessverbetering
is een continu proces.”**



Het Nu van onze identiteit

Conclusion is opgebouwd rond mensen. Zij bepalen onze cultuur en delen dezelfde kernwaarden en de overtuiging Business Done Differently. Conclusion staat voor passie, lef en ondernemerschap. En of je Nu directeur bent of bij de servicedesk werkt: we werken allemaal vanuit dezelfde eigen verantwoordelijkheid om meerwaarde toe te voegen. Op die solide basis helpen wij organisaties en bedrijven om weerbaar en wendbaar te zijn en te blijven. Daarin zijn we authentiek, brengen altijd wat extra's, bieden de helpende hand, spreken ons uit en werken vanuit onze persoonlijke inhoud of expertise.



**“Wacht niet
op nieuwe
kansen.
Wat je **Nu** in
handen hebt:
dat is je kans.
Doe het
gewoon en
verbeter
onderweg.”**

Paul Arden



Mensen zijn ons alles

Daarom zorgen we vanuit onze organisatie goed voor elkaar. We letten op onze veiligheid, gezondheid, ons welzijn en onze persoonlijke ontwikkeling. Alles waardoor we lekker in ons vel zitten en het beste uit onszelf en elkaar halen. Nu.

Omarm de verschillen

Diversiteit en inclusiviteit zijn essentieel voor onze ondernemende organisatie. Bij Conclusion zien we de kracht in het unieke en positieve van mensen – we waarderen en benutten de onderlinge verschillen. Daarom verwelkomen we collega's van alle leeftijden, nationaliteiten, geloven, politieke kleuren en zo verder. We kijken naar wie iemand is en naar zijn of haar kwaliteiten en ambities.

Don't wait for the perfect moment. Take the moment. And make it perfect.

Bij Conclusion hebben we een positieve kijk op het leven. Het is de basis van onze cultuur, toetsbaar bij relaties, vrienden en collega's. Wij geloven in vrijheid en geven ruimte. Omgaan met elkaar: dat doen we informeel. We lopen makkelijk even bij elkaar binnen en houden van snel schakelen. Een proactieve, Conclusion-brede houding aangevuld met teamspirit is een belangrijk kenmerk van Conclusion-collega's.





HET



NU



IN



TRENDS

Economie



Hoewel de wereldwijde markten sinds de crisis geleidelijk aantrekken, blijft de kans op economische neergang en stagnerend economisch herstel een belangrijk risico. De economische opleving bereikte vorig jaar haar piek. De Nederlandse economie blijft in de periode 2018-2020 sterker dan gemiddeld groeien, maar in een geleidelijk afvlakkend tempo. Geen bedrijf kan conjunctuurontwikkelingen beïnvloeden. Maar voorsorteren op economische tegenwind kan wel. Conclusion monitort de economische ontwikkelingen nauwgezet.

Mensen



Innovaties vragen in rap tempo om andere competenties. En niet alleen technische. De digitale transformatie mag dan draaien om technologie, zonder the human factor lukt het niet. Soft skills zitten in de lift. Training en opleidingen helpen onze medewerkers om tot de besten te blijven behoren binnen hun expertise. Nederland wordt in toenemende mate geconfronteerd met de andere kant van de medaille: de kans op burn-out. Als betrokken werkgever waken we over de balans bij onze medewerkers. Preventie staat voorop. We faciliteren vitaliteit en 'gezonde werkplekken'.

Medewerkers binnenhalen is één ding. Ze binnenhouden is minstens zo relevant. Bij Conclusion maken we werken aantrekkelijk. Ook voor binnenkomende millennials en Gen Y. We faciliteren eigen initiatieven, sportprogramma's en een goede werkomgeving. Ook zetten we in op scholing, training en begeleiding. Ons ecosysteem biedt ruimte om door te stromen. Regie over je eigen ontwikkeling? Die heb je als medewerker van Conclusion zelf.

IT-bewustwording



We zien bij onze klanten een sterke bewustwording van de waarde van IT, data en digitalisering. Zowel om hun eigen klanten te

behouden als om de concurrentie voor te blijven. We helpen om de snelheid van de 'business' te vergroten, nieuwe diensten te lanceren en data als productiemiddel in te zetten via slimme toepassingen zoals IoT, BigData-analytics en kunstmatige intelligentie.

Technologie



De vraag naar een technische infrastructuur verandert in een vraag naar een functionele infrastructuur op basis van cloudtechnologie. Dit versnelt het bouwen van nieuwe diensten, waarbij robotisering en kunstmatige intelligentie (mede op basis van data uit meerdere bronnen) worden ingezet. De technologie creëert enorme kansen om snel te handelen en nieuwe toepassingen te ontwikkelen.

Innovaties



We zijn inmiddels gewend aan een wereld die continu verandert. Technologisch staat er regelmatig van alles op zijn kop, we zien 'disruptive technology' en er ontstaan complete 'paradigma-shifts'. Conclusion omarmt technologische en conceptuele innovaties en combineert ze met de ideeën, wensen en eisen binnen onze eigen organisatie en die van onze afnemers. Neem de Conclusion Labs: daarin experimenteren we met de nieuwste technologieën, en met succes, voor klanten als APG, Royal FloraHolland, ERIKS, Vebeo en Ministerie van Defensie.

Kennis? Delen!



Kennisdeling is in opmars. De opzet van de werkomgeving draagt daar direct aan bij. Bij Conclusion koesteren we onze open cultuur waarin we nieuwe ideeën en elkaars feedback waarderen. We richten ons in op basis van guilds, tribes en squads, houden inspiratiesessies, geven vorm aan 'proof of concepts' en participeren in innovatieve IT-projecten. Altijd op zoek naar nieuwe mogelijkheden en oplossingen om kennis te delen.

Het Nu in IT

“Conclusion is een mix van elkaar aanvullende creativiteit, verandering, geloof in technologische oplossingen, lef, ondernemerschap en vernieuwingszin. Door steeds vanuit verschillende perspectieven te kijken, elkaar uit te dagen en niets als vanzelfsprekend aan te nemen, kunnen wij de meest grote en complexe digitale uitdagingen aan. Dat doet niemand anders op deze manier.”

Sander Rosenhart
Strategy & Portfolio Director

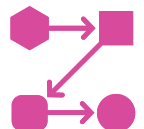
Het Nu in IT

Business Transformation

Wanneer je een businesstransformatie inzet, komt je organisatie voor veel vragen te staan. Hoe ga je om met de erfenis uit het verleden of met de verwachting naar de toekomst en hoe verenig je beide? Leg je eerst de prioriteit op ‘grip’ op je IT-landschap of toch eerst de business bedienen? Geef je aandacht aan je medewerkers of breng je toch eerst die campagne op de markt?

Eén ding is zeker, de nieuwe norm is digitaal. Bewegen, integreren, impact hebben en snel reageren op wat Nu en morgen relevant is.

Binnen Conclusion doorleven we dit principe elke dag. De wereld verandert razendsnel, en met ons ecosysteem veranderen we mee. Buiten de gebaande paden als het moet of kan. Hetzij over de as van agile organiseren, hetzij over de as van je businessmodel. Doe als Conclusion, start in het Nu. We helpen je graag op weg.



Customer Engagement

Consumenten zoeken gemak en een constante verbinding met alles en iedereen. Ze omhelzen Voice via Google Home of Amazon Alexa en kopen via enkele kliks nieuwe producten. Tegelijk zijn consumenten wispelturig. Klantenbinding is daarom cruciaal voor het creëren van bedrijfs- en merkvoorkeur. Een goede Customer Experience en Customer Engagement zijn de sleutels tot die klantenbinding.

Customer journey's

Zowel consumenten als wetgevers verwachten privacy en zorgvuldig gegevensbeheer. Bedrijven moeten voorzichtig met deze gevoeligheden omgaan. Dit alles betekent nadenken over nieuwe customer journey's waarbij strategie en transformatie-aanpak in het licht van veranderingen in regelgeving, gedrag, organisaties en automatisering worden geëvalueerd.

De nieuwe 'held' is ...

Het toewerken naar evenwicht tussen consumentengedrag en technologische innovatie vereist organisatorische alertheid, een 'laserfocus' op klantbehoeften en een evenwichtige omarming van automatisering. De tijd is rijp voor een mindshift: tegen het jaar 2022 zal voor de chief marketing officer klantervaring minstens zoveel prioriteit hebben als de winstgevendheid.



Data Enablement

Data zijn geen doel op zich, maar een middel. Een middel om te komen tot betere, nieuwe en zelfs disruptieve bedrijfsmodellen. Een datagedreven organisatie verzamelt en analyseert data om mensen en bedrijven te helpen bij het nemen van betere beslissingen. Een modelgedreven organisatie gaat nog een stap verder en gebruikt data om een bedrijf te bouwen rondom een model. Het model is dan het bedrijf.

Data als katalysator

De datagedreven organisatie heeft met haar data de katalysator in handen om trends te signaleren en op basis daarvan eigen businessmodellen te bedenken en te realiseren. Data die het bedrijf ook helpen om businessmodellen verder te ontwikkelen, op te schalen en te perfectioneren.

Daarvoor worden data ingezet, geïntegreerd en gecombineerd die afkomstig zijn van sensoren, applicaties en databases. Al deze informatie maakt het bovendien mogelijk om kosten te verlagen, capaciteit te verhogen, risico's te reduceren en iets 'extra's' te bieden.

Flexibel en wendbaar

Als data centraal staan in je IT-landschap ben je flexibel en wendbaar. Je kunt snel inspelen op veranderingen, realtime ondersteunen en beslissen op basis van actuele feiten. Dat alles vraagt om inzicht en een helder, gevisualiseerd overzicht.

Conclusion helpt jouw organisatie daarbij. Door onze kennis, producten en data te combineren in integrale diensten. Denk aan data platforms, data-integratie, data preparation, data governance, data analytics, IoT, SaaS-enablement, data-intensieve applicaties en -presentatie.





D

A

T

A

Organization & Soft Skills

Om als organisatie succesvol te veranderen, is de ontwikkeling van medewerkers cruciaal. Leren is hierin geen doel op zich: het draait er uiteindelijk om dat medewerkers beter presteren en het beste uit zichzelf halen. Zo helpen zij zichzelf én de organisatie verder.

Het leerdomein anno Nu kent verschillende verschuivingen:

WE GAAN

- van sporadische leermomenten naar continu leren en ontwikkelen
- van leren 'omdat het moet' naar motiverende 'immersive' leerervaringen (serious games, virtual reality)
- van formeel leren op gezette momenten, naar informeel leren 'on the job'
- van losse leerinterventies naar een leerecosysteem of leercampagne
- van top-down informatie zenden naar bottom-up kennisdelen

Zo zijn leren en werken steeds nauwer met elkaar verbonden. Het resultaat: gemotiveerde, zelfbewuste professionals die bijdragen aan het groter goed: een inspirerende, renderende organisatie waar het fijn werken is.



Regulatory & Compliance

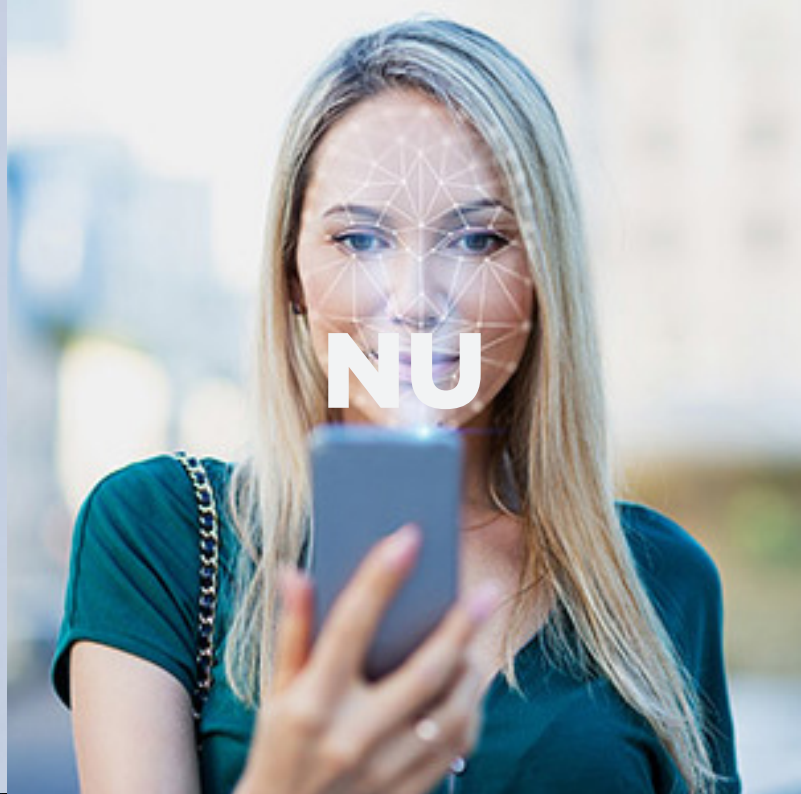
Betrouwbaarheid van digitale systemen speelt een cruciale rol bij het functioneren van onze maatschappij en als onderdeel daarvan, organisaties. Kunnen bouwen op een systeem gaat verder dan zijn praktische beschikbaarheid. Steeds belangrijker worden issues als beheerste toegang tot (persoons)-gegevens en de integriteit van informatie. Ontwerp, bouw, upgrades, beheer en ondersteuning van systemen: bij Conclusion domineert in alle fases het besef dat de burger of jouw klant bereid moet zijn om jouw digitale systemen te vertrouwen. Het moet goed zijn en goed blijven.

Bij al deze activiteiten stellen we ons daarom doordlopend de vraag: wanneer doen we het goed? In compliance zit het antwoord in feite al ingebakken. Als referentie voor 'goed' weten we waarmee we ons kunnen onderscheiden. Wat we moeten vernieuwen om het 'beter' te doen. Daarnaast houden de standaarden, normen en wet- en regelgeving de communicatie helder. Ze maken dat verwachtingen van en afspraken met jou als opdrachtgever of ketenpartner goed te managen zijn en dat we daarin door ons hele ecosysteem consistent zijn. Kortom: compliance is voor ons geen last, maar een 'enabler' voor Digital Transformation. Zodat we ons motto *Privacy & Security-by-design-by-Conclusion* waarmaken. Elke dag opnieuw.





NU



NU



NU



NU

Internet of Things

Steeds meer digitale processen en diensten baseren hun werking op data en algoritmes. Deze data komen vaak uit de fysieke wereld en koppelen ons via sensoren met de digitale werkelijkheid. IoT- en sensor-data zijn daarbij de smeerolie voor de digitale transformatie. Zonder een betrouwbaar beeld van de fysieke werkelijkheid kunnen algoritmes en machine learning geen 'advies' geven of voor- spellingen doen. Het op de juiste wijze verwerken van IoT-data draagt bij aan nieuwe vormen van kostenbesparing, hogere betrouwbaarheid van machines en een verhoging van de kwaliteit van producten en diensten. Het uiteindelijke resultaat gaat zelfs verder dan dat. Zo zullen IoT-data ook gaan bijdragen aan een gezondere leefomgeving voor mens en natuur.

Wij onderkennen dat het opschalen van IoT-projecten op dit moment een van de grootste uitdagingen is. IoT-oplossingen moeten betrouwbaar, veilig, schaalbaar en uitbreidbaar zijn, wil hierop de datagedreven economie draaien. Zo gaan wij aan de slag. Vanaf de sensor tot aan de integratie met de eindgebruikers van een dienst of product. Want IoT-data dragen pas werkelijk bij als ze een utiliteit zijn geworden. Dan pas kan het echte groeien beginnen. Wij leveren condition monitoring, predictive maintenance, continuous inspection en smart buildings. Stuk voor stuk: effectieve smeerolie voor jouw transformatie.



Hybrid en Multi Cloud

We zien hoe de public cloud zich verder ontwikkelt van disruptieve rebel naar mainstream IT. Hoewel het dé basis is voor digitaal zakendoen, komt de liefde nog niet altijd van twee kanten. Veel klanten beschikken nog niet over een gedocumenteerde cloudstrategie. Echter, voor maximaal rendement van cloudinvesteringen moeten CIO's wel een cloudstrategie ontwikkelen. Het is evident dat daarvoor ook de CEO's en raden van bestuur moeten worden 'opgeleid' in de noodzaak om te investeren in cloud. Bedrijven met een cloudstrategie genereren meer snelheid, wendbaarheid en innovaties. Organisaties zonder relevante cloudstrategie, verhogen slechts hun faalrisico's en mis-investeringen.

Bij Conclusion staan we onze klanten bij in de transformatie richting cloud platforms, echt functionele platformen. De innovatiesnelheid van cloud is nog nooit zo hoog geweest én cloud gaat applicatiefuncties leveren. Om ook de toepassingen en applicaties optimaal te versnellen, wordt de DevOps-werkwijze omarmd. DevOps richt zich op veranderingen ten aanzien van een kortere doorlooptijd en het verhogen van de releasefrequentie. You build it, you run it.





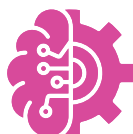
Artificial Intelligence/ Machine Learning

Ze leren van de data waarmee we ze voeden. Ze leren van de ervaringen die ze zelfstandig opdoen. Ze leren van alles om 'de' klant beter dan wie ook te begrijpen en te bedienen. Geen andere IT-trend veroorzaakte het afgelopen decennium zoveel rumoer als Artificial Intelligence (AI) en Machine Learning (ML). Machines die 'slim' taken uitvoeren of problemen oplossen en daarbij op zijn minst (oppervlakkig) lijken op menselijk denken.

Buzz wordt blijvertje

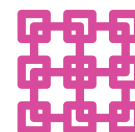
Van ziekenhuis tot huiskamer, van logistiek tot snelweg: in alle sectoren ontdekken organisaties Artificial Intelligence en Machine Learning als middel om betere beslissingen te nemen en nieuwe diensten te ontwikkelen. Nu werken wij bij Conclusion bijvoorbeeld voor een energiebedrijf om hen te helpen de eindgebruiker te adviseren over zijn elektriciteitsverbruik. Artificial Intelligence maakt slim gebruik van fluctuaties in energieprijzen, en combineert die met voorspellingen van andere externe parameters. Zo bespaart het energiebedrijf voor zijn klanten tot 10% op de kostprijs voor energie.

En wat de toekomst aangaat: al tegen het jaar 2020 gebruikt een vijfde van alle burgers in ontwikkelde landen Artificial Intelligence-assistentie voor dagelijkse bezigheden. In dat felle licht is toekijken Nu geen optie. Begin gewoon. **Nu.**



Blockchain

Blockchain vormt de technologie onder crypto-valuta zoals bitcoin. Minstens zo relevant is de mogelijkheid om met een collectieve dataset te werken in een bedrijfsketen of met partners in een ecosysteem. Blockchain bereikt volledige data-gelijkwaardigheid. Alle deelnemende partijen beschikken op hetzelfde moment over dezelfde informatie. Elk in hun eigen IT-landschap. En zonder afhankelijk te zijn van een centrale autoriteit of van complexe, foutgevoelige integratieoplossingen. De spelregels van applicaties op de blockchain definiëren we in smart contracts. Gebeurtenissen worden zo, volgens afspraken tussen de deelnemers, gevalideerd en geregistreerd in de blockchain. Voor altijd onwijzigbaar en gedistribueerd met de snelheid van het licht. Conclusion faciliteert deze geavanceerde vorm van intensieve, snelle en gelijkwaardige samenwerking tussen afdelingen, bedrijven en landen. Blockchain tilt je óver grenzen heen.



A

Hello Bot!

I

Hey there human!



CHATBOT

Cybersecurity

Onze afhankelijkheid van digitale systemen is de laatste jaren enorm gegroeid. Tegelijkertijd neemt de frequentie waarmee nieuwe – of vervangende – digitale producten en diensten beschikbaar komen toe. Het goed regelen van cybersecurity – bij Conclusion spreken wij liever over digitale weerbaarheid – is in zo'n complex landschap een uitdaging die alle Conclusion-bedrijven dagelijks aangaan. Elk met uitgebreide kennis en ervaring vanuit zijn specifieke domein om digitale weerbaarheid voor onze opdrachtgevers met – proportionele – maatregelen effectief en 'compliant' te regelen. Hierbij maken we intensief gebruik van elkaars expertise. Bijvoorbeeld van de kennis en ervaring van onze collega's van Conclusion Mission Critical. Bij Mission Critical ligt de lat per definitie extra hoog.

365 dagen per jaar, 24/7 beschikbaar

Nachtrust as a Service gaat immers verder dan stabiele, betrouwbare systemen. Het vraagt ook: omgaan met de dynamiek van eigentijdse systeem-ontwikkeling en de doorlopende introductie van nieuwe technologieën. Rekening houdend met het feit dat de beschikbaarheid van deze full continue omgeving steeds vaker ook afhangt van de digitale weerbaarheid (resilience). Verantwoordelijkheid nemen voor – en proportionele aandacht geven aan – security is daarom geïntegreerd in al onze processen, techniek en mensen. Niet alleen de security officer neemt verantwoordelijkheid voor

security, maar iedereen die werkt aan producten en diensten!

Security en beschikbaarheid krijgen bij Conclusion alle aandacht in digital transformation-projecten en -dienstverlening; tijdens het hele ontwikkelproces (bijvoorbeeld DevSecOps) tot en met dagelijks operationeel beheer (bijvoorbeeld 365/24/7 monitoring en regie op verstoringen).

Gerichte, passende en proportionele aandacht voor security van alle collega's: ook dat is Nachtrust as a Service.

“Wij helpen organisaties en bedrijven weerbaar en wendbaar te worden. Dat doen wij in een krachtig ecosysteem van bedrijven, elk topspeler in zijn markt. Bedrijven die zonder terughoudendheid samenwerken, waarin wij expertises over en weer delen en opschalen waar nodig. Uitdagingen aanpakken met de juiste mix van mensen. De kracht van het ecosysteem zit dan ook in de mensen van Conclusion.”

Jochem Theunissen
CFO





NU

We anticiperen continu op het Nu van morgen

Kijk hoe we Nu voorsorteren binnen bijvoorbeeld de vervoerssector, de zorg, utilities, de overheid en food & agri. Gebieden waar het draait om klantbeleving als onlosmakelijk onderdeel van IT en business.

Welkom in de wereld van de klanten van onze klanten: de eindgebruikers.



“Vaak zijn we druk met het verleden, onze ‘legacy’ houdt ons bezig. Nog veel vaker zijn we druk met de toekomst: Welke technologie domineert? Wie is mijn klant van straks? Wat wordt mijn nieuwe verdienmodel? Vaak vergeten we ondertussen te ‘verNUwen’. Soms is het goede er al en moet je het gewoon zien en het verbinden. Conclusion legt die verbinding, ongeacht jouw situatie, vragen en waar je vandaan komt. Alles is mogelijk (te maken).”

Gert Heysteeg
Directeur IT Services





Ik zie je straks. Ik zie je niet. Ik zie je Nu!

De hele reis lang kon ik maar aan één ding denken. Is hij er wel? Hij zal toch wel komen? Hoe herken ik hem? Vol perron. Mensen rennen. Ik moet de roltrap af. En daar, voor de kiosk: dat moet hem zijn. Of ... Waarom staat hij dan zo te staren op zijn mobiel?! Hij is het toch wel? Een blik. Een grijns. Een ping op mijn mobiel. Mijn date op Duivendrecht. Dank je wel NS!



Op een doordeweekse dag gidst Conclusion 1,3 miljoen treinreizigers van vertrekpunt naar eindbestemming via 2200 borden in stationshallen en op perrons.



Elke dag werken we bij Conclusion aan het openbaar vervoer van Nu.

Onze specialisten zorgen er mede voor dat **de treinen** op tijd rijden, dat de machinisten en hoofdconducteurs weten op welk perron zij hun volgende trein moeten besturen en dat reizigers van minuut tot minuut de juiste reis-informatie krijgen. Van apps en website tot de schermen in de trein en de blauwe borden en

omroepberichten op de perrons. 'Beste reizigers...' Nederland mag trots zijn op het openbaar vervoer anno Nu. NS behoort tot de beste drie spoorweg-maatschappijen wereldwijd. Alleen Tokyo en Zwitserland steken ons de loef af qua punctualiteit en algemeen klantoordeel. Maar hé: zij hebben niet zo'n druk-bezet hoofdrailnet zoals

dat van Nederland. Buitenlandse reizigers zijn verbaasd over de goede **openbaarvervoervoorzieningen** tegen lage prijzen. Nu – op dit moment – bouwen we samen met NS aan nieuwe gratis reizigers-informatie. Daarnaast denken we binnen Conclusion hard na over nieuwe 'handheld' informatiesystemen voor

conducteurs en machinisten en slimme 'on board **information**' voor treinen en metro. Handige innovaties. Zoals de door ons ontwikkelde instaphulp voor een stedelijke metro-/tramaanbieder: de reiziger ziet in één oogopslag waar en wanneer hij instapt voor zijn volgende rit.



**“Hi mam.
Kom me maar
halen hoor.
Ik mag Nu
al naar huis!”**

Een eenvoudige ingreep heet dat tegenwoordig.
En zonder complicaties dezelfde dag nog naar huis.
Vroeger duurde dat vier dagen. De arts die me
hielp, kwam me het persoonlijk zeggen. Ik ben nu
vooral opgelucht.



Conclusion helpt zorginstellingen bij het slim
inrichten van IT-processen en het verbeteren van
(onderlinge) communicatie om zo de patiënt beter
en sneller te helpen.



Elke dag werken we Nu aan de digitalisering en digitale transformatie in de zorg.

De zorg is bij uitstek de sector waar digitalisering het komend decennium een centrale plek opeist. Daarom werkt Conclusion Nu aan het fundament. Met kennis van beheer van infrastructuur, patiëntendossiers en bedrijfsvoering. En met begrip van de specifieke complexiteit in ons Nederlandse zorgstelsel.

Vernieuwing dataplatform LUMC

Het Leids Universitair Medisch Centrum zet zich in voor onderzoek, onderwijs en patiëntenzorg met een hoog kwaliteitsprofiel en een sterke wetenschappelijke oriëntatie. Vanuit deze missie begon het LUMC in 2018 samen met Conclusion Furore met de vernieuwing van zijn

dataplatform. Doel: komen tot een geïntegreerd dataplatform, inclusief de noodzakelijke tools voor data-analisten en eindgebruikers om gegevens te visualiseren en analyseren. Het vernieuwde platform is afgestemd op de actuele en toekomstige eisen binnen patiëntenzorg, bedrijfsvoering en analyse & onderzoek. Integratie is

het trefwoord. Want welk informatieproduct je ook binnen jouw werkveld wilt toepassen: elk maakt gebruik van hetzelfde geïntegreerde platform dat meerdere bronsystemen in samenhang ontsluit. En de cliënt of patiënt? Die profiteert stapje voor stapje van steeds betere en geïntegreerde zorg.



“Heeft iemand m’n oplader gezien? Ik moet Nu de deur uit!”

Aan alles gedacht, maar het opladen vergeten. Heb ik weer. Hoe vind ik de weg? Hoe check ik mijn mail? Lekker bereikbaar ook. Kan er even iemand helpen zoeken? Hallo!



Conclusion levert Nachtrust as a Service aan energieleverancier Eneco om de gebruiker te verzekeren van stroom. Op elk moment van de dag. En nacht.



Elke dag werken we Nu aan de digitalisering en digitale transformatie voor utilities.

De vanzelfsprekendheid waarmee we rekenen op energie uit het stop-contact, is niet zo vanzelfsprekend als je kijkt naar de grote hoeveelheid hard- en software die dit mogelijk maakt. Volg alleen al de weg van de bron naar jouw straat, huis of kantoor. Toch is het die vanzelfsprekendheid die

'we' als gebruikers van de 21ste eeuw eisen. Energieleveranciers staan '24/7' op scherp. Zoals Eneco, die Nu zijn focus op digitale transformatie legt. Conclusion biedt daarvoor 'Nachtrust as a Service' voor SAP, Cloud, Business Critical- en Mission Critical-dienstverlening. Vanuit het

Conclusion Mission Critical Operations Center wordt de Eneco OT-omgeving 24 uur per dag, 7 dagen in de week proactief gemonitord en beheerd. Maar daar blijft het niet bij voor Eneco. Samen onderzoeken de partners ook duurzame verbeteringen in het bedrijfsvoeringcentrum. Zo manifesteert Conclusion

Mission Critical zich niet alleen als partner die tijdens de migratie meedenkt, maar ook als iemand die in de runfase nadenkt over verbetering. IoT, Data, Klantinteractie, Integratie en zo verder. Hoe waardevol is dat? Juist in een kritische omgeving.

“Hé, de aanvraag voor de training van mijn werk is al akkoord.”

Je hebt een interessante en leuke baan bij de gemeente. Maar je wilt jezelf ook ontwikkelen. Groeien. Verder komen. Op de speciale portal van je gemeente vind je snel de juiste training. En jezelf aanmelden, is ook zo gebeurd.



Met aandacht voor de efficiency, optimalisatie en organisatie van IT helpt Conclusion de (semi)overheid dichter bij de mensen te brengen.

Elke dag werken we Nu aan de digitalisering en digitale transformatie binnen de overheid.



Ministeries en uitvoeringsinstanties stoppen elke dag energie in het zo goed mogelijk maken en uitvoeren van beleid. Ze zijn groot en bijvoorbeeld op het gebied van IT complex georganiseerd. Het structureren (efficiency), optimaliseren (kosten) en goed georganiseerd krijgen van 'operatie c.q. business' en IT: daar liggen de kernvragen. Conclusion neemt Nu de tijd (in wat we noemen een Deep Dive) om het STRAKS te benoemen. Van daaruit

zetten we de weg in naar de toekomst. Optimalisatie en digitaliserings-ontwikkelingen doen we onder andere voor het Ministerie van Defensie, de Belastingdienst, NVWA en RDW. Bij deze exercitie gaan we niet rigoreus maar met gepaste voorzichtigheid te werk. Als het past gaan we voor 'beheerst vernieuwen', daar waar nodig kan het 'greenfield'. Door onze jarenlange ervaring in de private markt kunnen we opgedane ervaring die relevant is Nu bij de

Rijksoverheid toepassen. Denk hierbij aan Digitalisering, RPA, Security en Data Science en Application Journey.

Van migreren naar innoveren

Met het oog op continuïteit en innovatie koos CIS (stichting Centraal Informatie Systeem) in 2018 voor de IT-dienstverlening van Conclusion. CIS beheert zo'n 18 miljoen registraties van verzekeringsnemers en objecten. Op basis hiervan verifiëren

verzekeraars en gevolmachtigden de aan hen verstrekte gegevens om risico's bij acceptatie en claims zo goed en zo snel mogelijk in te schatten. De samenwerking omvat de migratie en de ondersteuning bij de continuïteit van diensten, maar ook bij nieuwe stappen naar verdere innovatie. Zo heeft Conclusion een actieve rol bij productontwikkeling en innovaties van CIS-diensten.



Wijn: check. Hoofdgerecht: check. Tagliatelle: oeps.

Men neme een lekker recept van internet. Men zorgt dat het tafellinnen gestreken is en het zilver van tante gepoetst. Men komt drie kwartier voor de eters arriveren tot de ontdekking dat een essentieel ingrediënt ontbreekt: de pasta. Rennen naar de winkel!



Conclusion draagt bij aan slimme processen in de voedselketen om alle lekkerbekken in Nederland van veilig, verantwoord, gezond én persoonlijk voedsel te voorzien. En heel snel als het moet.



Food & Agri

Elke dag werken we Nu aan de digitalisering en digitale transformatie in de voedselketen.

Klanten van consumer goods worden verwend. De klanten van food-retailers voorop. Plukverse sugarsnaps uit Ghana. Versproducten uit Israël. Roomzachte chardonnays uit Zuid-Afrika. Ruime openingstijden transformereren supermarkten tot je persoonlijke voorraadkast. Ook op de valreep van 21.55 uur kun je er terecht voor je last-minute-inkopen.

Een nacht is kort

De inspanningen achter de schermen kunnen niet worden onderschat. Met

name door de steeds ruimere openingstijden is de nacht te kort om processen voor forecasting en replenishment af te ronden. Met andere woorden: een superklant-beleving enerzijds betekent een toenemend afbreukrisico voor het primaire proces binnen de organisatie anderzijds.

Naar realtime data-inzicht

Om te zorgen dat groei, innovatie en slagkracht toch de ruimte krijgen, besloot supermarkt Coop tot een complete migratie naar SAP HANA-database-

technologie en de implementatie van SAP Customer Activity Repository (CAR). Conclusion-label myBrand voerde de migratie uit. SAP HANA biedt de snellere in-memory technologie die snelheid wint. SAP CAR biedt daarbij een integrale en centrale oplossing voor het realtime verzamelen en verwerken van alle verkopen en voorraadmutaties.

Toen en Nu

- Voorraadwaarde bepalen van 11 minuten naar

4 seconden.

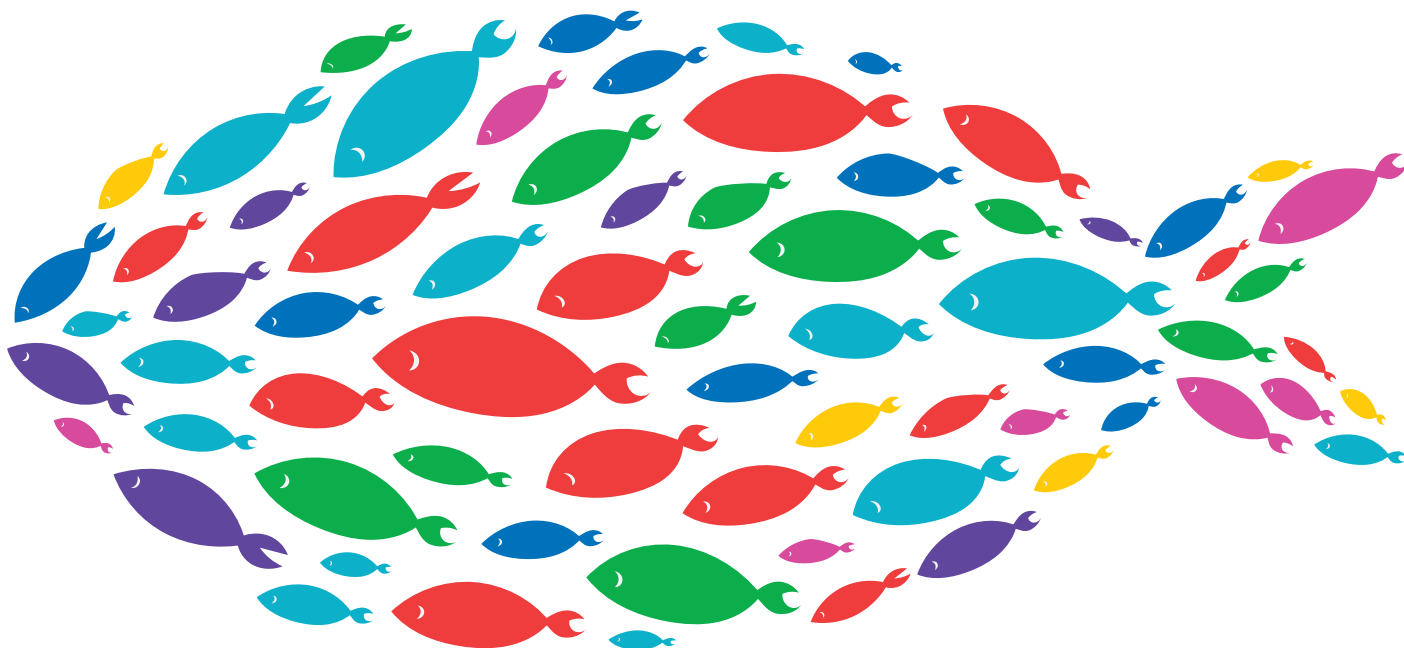
- Afhandelen winkelbestellingen van 4 uur naar 2 uur.
- Bestelvoorstel aanmaken van 1500 seconden naar 800 seconden.
- Goedkeuring automatisch bestellen van 150 seconden naar 20 seconden.
- Dagvoorraadartikeloverzicht (1 winkel) van 22 seconden naar 1 seconde.
- Artikelinventarisatie-overzicht (1 winkel) van 310 seconden naar 1 seconde.

We bedoelen maar.

The background of the entire page is a sunset sky with soft orange and blue clouds. Overlaid on this is a network of glowing white nodes connected by thin white lines, resembling a digital or biological web. In the lower-left foreground, a dark silhouette of a human hand is shown with fingers spread, reaching upwards towards the network of nodes.

Het **Nu** van ons ecosysteem

Het ecosysteem van Conclusion werkt als organisch geheel van bedrijven, met een stevig anker in business & IT. Het ecosysteem biedt optimale wendbaarheid en vormt zich naar jouw vraag van dit moment. Nu opschalen of later? Multidisciplinair of enkelvoudig? Vanuit het ecosysteem helpen we jou bij de zaken waarmee je Nu verder wilt. Grote of kleine vragen. Maak het jezelf makkelijk. Jij zit aan het stuur.



Wendbaarheid maakt je weerbaar

En geeft je de mogelijkheid om te doen waar je goed in bent. **DIENSTBAAR** naar elkaar, je klant en de samenleving.

We begeleiden onze opdrachtgevers Nu bij hun stappen naar de toekomst. Met beheerst vernieuwen, disruptie, transformatie en nieuwe businessmodellen. De effectiviteit van die samenwerking wordt voor een groot deel bepaald door de transformatie die we onszelf toestaan.

Conclusion 'is' transformatie. Dit zit in ons ecosysteem besloten. Vanuit die wendbaarheid geven we 100% aandacht aan de klantvraag – we hoeven die niet eerst binnen een organisatiekeurslijf te passen. Klanten ervaren dat. De Aaaaaah! van vrijheid. Van ruimte. Van buiten spelen.

Het Nu van onze domeinen

“De manier waarop we voor onze klanten de innovatieve bedrijfsmodellen realiseren door middel van disruptieve technologieën, inspireert ons zelf ook. We omarmen de kansen die disruptie biedt. Dat bepaalt het lerende vermogen van onze organisatie. Onze mix van diensten ‘onder de motorkap’ passen we voortdurend aan: om onze klanten optimaal in hun ontwikkelingen te ondersteunen. Wij leven transformatie.”



Bert Jan de Jongh
Directeur Business Transformation
& Applications

Met onze domeinen organiseren we ons portfolio van onze bedrijven rond de actuele trends en klantvragen vanuit onze twee hoofdproposities Digital Transformation en Digital Process Outsourcing. Zo zijn we ook via deze expertisegebieden zichtbaar en vindbaar.

1

Digital Experience

2

Data Driven

3

Business Platforms & Consultancy

4

Digital Engineering & ADM

5

Enterprise Applications

6

Managed Cloud Services

7

Mission Critical

8

Expert Centers

9

Specials

Digital Experience

Customer & Employee Experience, the human factor.
Alles om jouw klant en jouw medewerkers de best
mogelijke digitale ervaring te bieden. Omnichannel.



Nu is

‘Waar staan jouw medewerkers?’

Hoe zorgen we voor meer klantgerichtheid bij onze medewerkers? Hoe ga je van compliance-als-vinkjes naar compliant werk? Hoe krijgen we iedereen mee in die nieuwe werkwijze? Kortom: hoe zorgen we ervoor dat medewerkers het beste uit zichzelf halen?

Begin bij het begin: zet je medewerkers in het Nu. Bright Alley levert daarvoor creatieve (leer)oplossingen op het snijvlak van didactiek, design en techniek. Waaronder e-learning, gamification, blended leerprogramma's, serious games en learning apps. Impact verzekerd.

BR16HT ALLEY



Nu is **‘Vanuit de basis’**

User-centered design: het denken vanuit de behoeften van de eindgebruiker. Eindelijk begint dat standaard in de markt te worden.

Maar waarom kiest de eindgebruiker Nu voor jouw product of dienst? In deze tijd van data-driven marketing, SEO-teksten en persuasieve UX-methodieken lijken producten steeds meer op elkaar.

In de kern gaat het om zoiets eenvoudigs als een gesprek tussen twee mensen.

Wat maakt jou anders dan je concurrentie? Jij. Jouw karakter. Jouw stijl. Dat is de basis.

Conclusion Digital levert customer experience binnen vier expertisegebieden: digitale strategie, user experience, service design en technologie.

CONCLUSION
DIGITAL CX

Juist Nu



Data Driven

Improving business performance by utilizing data value. Voor messcherpe insights en betere beslissingen op basis van voorspellingen. Ontdek nu de voordelen van analytics, machine learning en data integration. Act. Adapt. Innovate.



Nu is

**‘I’ve been drivin’
all night, my
hands wet
on the wheel’**

In het Nu komt het samen: alles wat je weet en hebt geleerd en ervaren om je klanten verder te brengen. AMIS is de brede data-driven dienstverlener van Conclusion. We ‘doen’ Microsoft, Oracle, Open Source en MuleSoft. 28 jaar historie in data-intensieve omgevingen vormt het fundament voor expertise in databases, data platforms, integratie, analytics, data science en front- en backend-applicatieontwikkeling.

AMIS | CONCLUSION



Nu is

‘Be connected for business value’

De opmars van sensoren is onstuitbaar. Ze zitten overal op en in, verbinden alles en iedereen en brengen een gigantische stroom data op gang. Welke business-opportunity's biedt dat Nu voor jou en jouw 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 staat garant voor resultaat. So: be connected!

CONCLUSION
CONNECT



Nu is

‘Being there’

Ken je klanten. Spreek hun taal. En sta open voor de uitdagingen die in de omgeving spelen. Conclusion Zuyd legt zich vanuit de Brightlands campus in Heerlen toe op opdrachtgevers in het zuiden. Ten eerste natuurlijk om ze in hun markt een individuele koppositie te bezorgen. Ten tweede om samen bij te dragen aan de digitale toekomstbestendigheid van Zuid-Nederland. Het resultaat: nieuwe markten, meer banen en regionale innovatiekracht. Dat is waarde toevoegen.

CONCLUSION
ZUYD



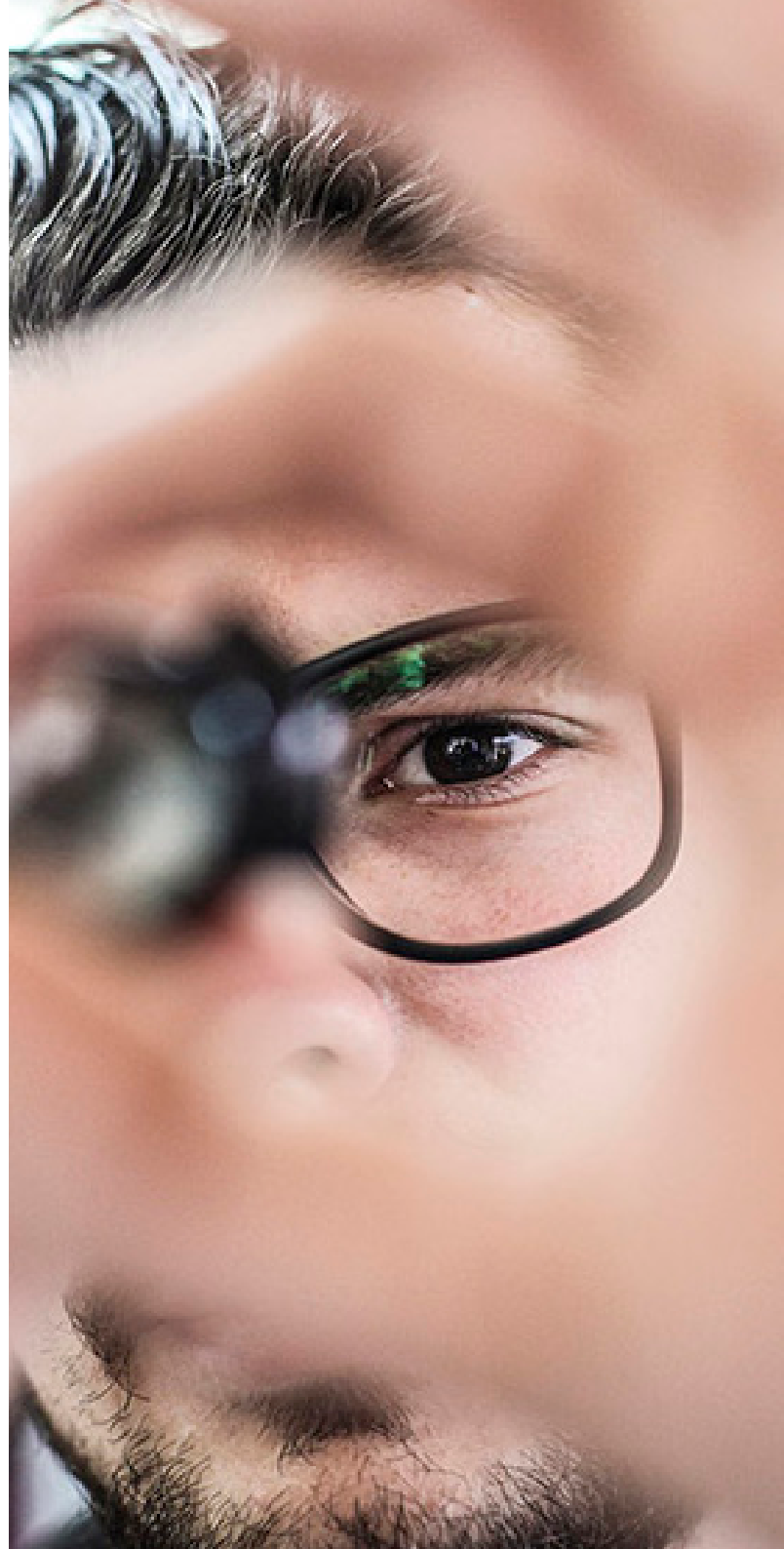
Nu is

‘Beslissen op basis van facts, figures en forecasts’

“Without data, you’re just another person with an opinion”, zei de Amerikaanse statisticus W. Edwards Deming ooit. Dat geldt óók voor je organisatie. Voor het optimaliseren van je processen. Voor het transformeren van diensten en producten. Voor het binden en boeien van klanten. Data geven je direct inzicht in je performance, je processen en het klantgedrag. Belangrijke besluiten? Je baseert ze op facts, figures en forecasts.

Conclusion Data Driven helpt je hierbij. Met analyse-technieken zoals artificial intelligence, machine learning en process mining. Je krijgt de resultaten in toegankelijke applicaties, mobiele apps, dashboards, rapporten of digital signage-oplossingen. Alles met maar één doel: jouw organisatie effectiever én competitiever maken.

CONCLUSION
DATA DRIVEN





Business Platforms & Consultancy

Alles voor het optimaliseren van je bedrijfsprocessen langs de weg van proces, technologie en mens. Van vraagstuk tot advies. En van implementatie tot borging. We helpen je Nu bij versnelling en verduurzaming. Digitale innovatie en nieuwe verdienmodellen en manieren van organiseren dragen bij aan krachtige resultaten. Nu en morgen.



Nu is

‘Ruim baan voor

Veranderaars

Mensenmensen

Energiegevers

Vóórdoeners

Doorzetters

Optimisten

Kleine-stapjes-vooruit-zetters

Baanbrekers’

Duurzaam veranderen in onzekere tijden? We geloven in de magische combinatie van dromen, durven en doen. Zij aan zij helpen we organisaties om hun dromen in kleine stappen te veranderen in werkelijkheid. Omarm een Lean-, Agile-, 3 PM-, BTech-mindset en durf te experimenteren. Je organisatie wordt er wendbaarder van en je team(s) weerbaarder.

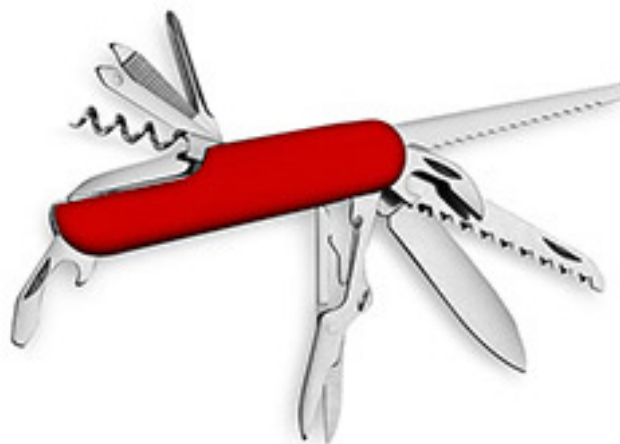
CONCLUSION
IMPLEMENTATION



Nu is

‘Kunnen, willen, durven, doen’

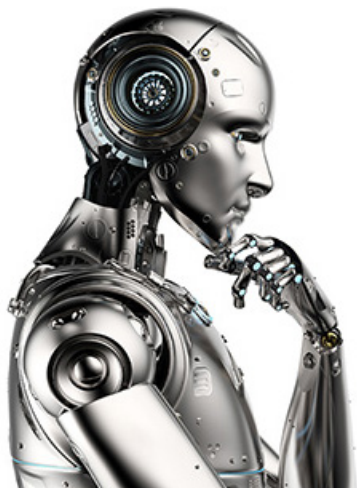
Organisaties moeten zich steeds sneller aanpassen. Als gevolg daarvan neemt de druk op projecten toe. Projecten worden steeds complexer en tegelijkertijd doen nieuwe methoden zoals agile hun intrede. Om dan succesvol projecten te realiseren, zijn stevige en ervaren managers nodig die kunnen, willen, durven en vooral ook doen. Puur mensenwerk! KWD Resultaatmanagement – sinds mei 2019 onderdeel van ons ecosysteem – levert ervaren project-, programma- en agilemanagers die hun sporen hebben verdiend in verschillende sectoren. KWD Resultaatmanagement helpt organisaties met het realiseren van projectsucces. Snel, voorspelbaar en bij voorkeur op basis van resultaatverplichting.



Nu is

‘Geen eindeloos IT-project, maar vandaag al de eerste versie leveren’

Flexibeler. Zekerder. Sneller. De uitdagingen van vandaag vragen om een nieuwe manier van ontwikkelen. Geen tijd om weken bezig te zijn met wat er precies gemaakt moet worden. Met Low Code helpen we klanten aan razendsnelle dev-tijden, grotere IT-wendbaarheid en zakelijke impact. Low Code is het nieuwe paradigma in het versnellen van digitale transformatie. Merk het verschil. Maak het verschil. Direct. **Nu.**

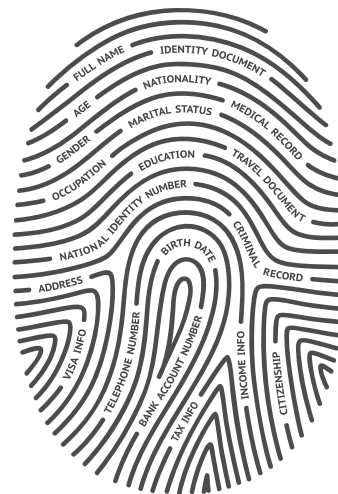


Nu is

‘Richt je op wat Nu belangrijk is’

De snelheid van klantprocessen neemt toe. Dus is een snelle en efficiënte afhandeling van operationele processen voorwaarde. Maar hoe? Ons antwoord luidt: Robotic Process Automation (RPA). Toepasbaar op veelvoorkomende processen met hoge volumes en repetitieve handelingen.

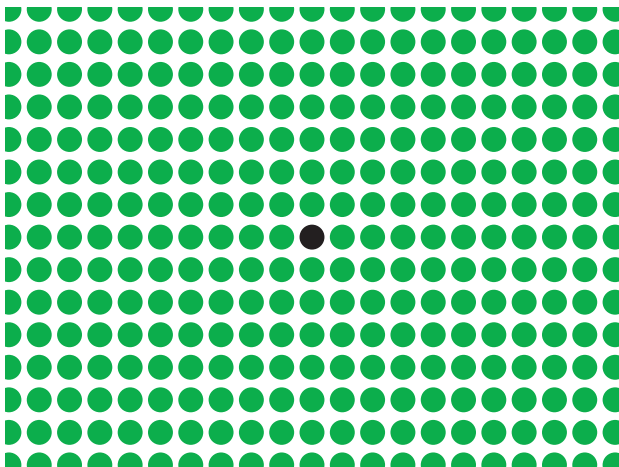
De winst van RPA zit in snelheid en kostenreductie en de betere en constante kwaliteit van de uitvoering. RPA-software logt in op systemen, simuleert de keyboard- en muisinput en leest informatie van de schermen. Laat de ‘robot’ het routinewerk maar doen. Zo hebben je medewerkers (weer) tijd voor complexe taken en écht belangrijke zaken. Klantcontact bijvoorbeeld.



Nu is

‘Optimale inzetbaarheid omdat je niet wilt dat je morgen te laat bent’

Conclusion Flex-I.D. ontwikkelt software voor opsporingsdiensten. Ons programma SUMMIT faciliteert de opbouw van procesdossiers en ondersteunt opsporingsambtenaren bij ‘speurwerk’: SUMMIT legt verbindingen tussen cases. Zo anticipeert de gebruiker direct op de actualiteit. Niet gisteren, niet morgen. Maar Nu. Specifieke vragen? Nieuwe behoeften? Conclusion Flex-I.D. draagt dag in dag uit bij aan onze veiligheid.



Nu is

‘Grip op opleiding en ontwikkeling’

De traditionele scheiding tussen leren en werken heeft het veld geruimd voor nieuwe ontwikkelingsprocessen: daar waar leren en werken juist samengaan. Hoe zorg je voor continu goed opgeleide medewerkers en houd je grip op compliancy, duurzame ontwikkeling en opleidingskosten? Als opleidingsintermediair leveren wij je hiervoor een compleet pakket aan faciliteiten en diensten. Voorbeelden: het implementeren, hosten en beheren van leermanagementsystemen, een digitale opleidingscatalogus, learning services en HRD-advies. Zo kun jij je richten op de inhoud en doen wij de rest. Compleet, innovatief en kostenbesparend.

CONCLUSION
LEARNING CENTERS



Nu is

‘Meer dan alleen jezelf’

Voor organisaties die hun alledaagse processen willen verbeteren is er NU het Client Volg Systeem (CVS) van Conclusion. CVS geeft medewerkers de mogelijkheid om tijdens gesprekken in relevante dossiers te duiken, notities toe te voegen en die meteen te delen met collega's en cliënten. Naast het voordeel van 'direct bij de hand, altijd op de hoogte' maakt CVS dossiers, werkprocessen en afspraken inzichtelijk. Dus geen rondslingerende memo's meer. Rapportage of overzicht nodig? Het systeem draait ze zo voor je uit. Maar de grootste waarde zit in de verbinding op zich. Het contact tussen medewerkers en hun klanten. Tenslotte zijn we meer dan alleen onszelf.

CONCLUSION
CLIËNT VOLG SYSTEEM



Nu is

‘Hoe slim wil je zijn?’

Slim datagebruik is misschien wel de krachtigste oplossing voor toekomstbestendige zorg. Of het Nu gaat om het overdragen van patiëntgegevens tussen een ziekenhuis en een huisarts, grote datasets voor revolutionaire AI-algoritmes die tumoren herkennen, of (inter)nationale data-uitgiftes voor wetenschappelijk onderzoek. Een stevig datafundament Nu faciliteert de praktisch toepasbare innovaties van morgen en overmorgen. Furore realiseert de optimale inrichting van het epd (elektronisch patiëntendossier), geïntegreerde data-warehouses met Medical Intelligence en één universele taal voor data-uitwisseling in de zorg: FHIR. Met welke slimme dataoplossingen kunnen we jouw zorg Nu verder brengen?

furore



Digital Engineering & ADM

Be smart, be fast. Uitgangspunt is het snel realiseren van projecten in deze digitale wereld. Met DevOps as a Service, applicatieontwikkeling en beheer van heterogene applicatielandschappen. Transparantie, security en compliancy staan voorop.



Nu is

‘Vernieuwen is wat anders dan het oppoetsen van antiek. Maar wat is dat ‘anders’ dan?’

Klanten willen Nu klaar zijn voor de toekomst. Hoe doe je dat? Hoe verleg je de aandacht van het beheren van jouw business naar het veranderen ervan? Het enig juiste antwoord moet nog uitgevonden worden. Maar je komt al een heel eind met onze snelle applicatie-ontwikkeling gecombineerd met marktkennis. Wij kijken naar User Experience, ontwikkelen front- en backend-applicaties, mobiele applicaties en websites. Dit doen we volgens de DevOps-methode waardoor we de snelheid bieden die vandaag nodig is. Voor nieuwe en succesvolle businessmodellen. Geen opgepoetst antiek.

CONCLUSION
DIGITAL BUILDER



Nu is

‘Dromen met je ogen open’

Doe je ogen dicht en droom even mee: dat je iemand had om jouw applicatielandschap te beheren en te transformeren, zodat jij resources en middelen vrijmaakt voor je digitale transformatie. Zonder zorgen om continuïteit, de kwaliteit van je applicaties, de ontzorging van je klanten.

Open je ogen. Deze droom is geen bedrog. Application Development & Maintenance levert levensechte voorspelbare, innovatieve en geïntegreerde applicatiediensten waarbij we jouw bestaande applicatielandschap vereenvoudigen, moderniseren en migreren. In DevOps-teams bieden we snel en voorspelbare functionaliteit op bestaande en nieuwe applicaties. Gericht op lagere kosten en continue verbetering en rationalisatie van je applicatielandschap. Mooi hè, dromen.

CONCLUSION

APPLICATION DEVELOPMENT & MAINTENANCE

“A good plan violently executed now is better than a perfect plan executed next week.”

George S. Patton





Enterprise Applications

Recurring revenue-businessmodellen en geïntegreerde dienstverlening: dat is onze focus. We werken binnen een hechte werkrelatie in de context van jouw digitale evolutie en transformatie. Gericht op performance, flexibility en rapid delivery.



Nu is

‘Het Nu van de klant zet ook jezelf in het Nu’

In 2025 is het zover: SAP ECC zal niet langer worden ondersteund. Het is daarom zaak dat jouw organisatie voor die tijd de overstap naar S/4HANA maakt. Wat dat voor Nu betekent? Dat je de tijd slim benut om je voor te bereiden voor de overgang van het systeem én je medewerkers. Ook voor de overstap naar cloud-gebaseerde infrastructuur.

myBrand helpt je daarbij. Met 100% aandacht en interactie. Vanuit jouw situatie ontwikkelen we een roadmap die naadloos aansluit bij jouw organisatie. We nemen verantwoordelijkheid, leggen verbindingen en werken samen binnen het Conclusion-ecosysteem naar een gezamenlijk succes. Zo geven wij op onze beurt invulling aan het Nu: het zijn van de best gewaardeerde dienstverlener én werkgever in al zijn facetten.





Nu is

‘Ongestoord focussen op je primaire processen en de business’

Maar wel de zekerheid van continuïteit in de tent.
Ruimte om vooruit te kijken en goed na te denken.
Ongestoord focussen op jouw primaire business.
Geoptimaliseerde ERP of HR-payroll software AFAS
zorgt voor die rust. En Conclusion AFAS Solutions zorgt
dat het werkt. En blijft werken. Als gecertificeerd
AFAS-partner initiëren wij verbeteringen met behulp
van nieuwe functionaliteiten. Zo houd jij je focus op je
business en zorgen wij voor continuïteit in het primaire
proces.

CONCLUSION
AFAS SOLUTIONS

Nu



Managed Cloud Services

Voor het beheer van jouw technische platformen voor kantoorautomatisering en applicatielandschappen. Uitgangspunten: innovatiekracht, laagdrempeligheid, verkorten time-to-market, betere meetmogelijkheden en versnelling time-to-value.



Nu is

‘To the cloud, in the cloud’

CFIT legt de focus op de journey TO the cloud en de journey IN the cloud.

De journey TO the cloud gebeurt op basis van een bewezen aanpak: best practises en lessons learned.

De journey IN the cloud wordt gefaciliteerd met value added services voor cloud platforms, modern workspaces en applicaties. Als klant krijg je de optimale begeleiding bij je digitale transformatie. Het resultaat: een schaalbaar, wendbaar en weerbaar IT-landschap.

CONCLUSION
FIT



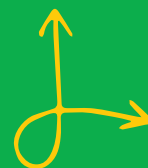
Nu is

‘Als eerste door de bocht – en zonder eruit te vliegen’

Het belang van kortcyclisch werken en korte lijnen is Nu niet meer weg te denken. Snelheid en flexibiliteit zijn de basis om nieuwe ontwikkelingen productierijp te maken. Maar hoe behoud je snelheid zonder de kwaliteit uit het oog te verliezen? Conclusion Fit Managed Services helpt je daarbij. We kennen het klappen van de zweep als het gaat om het functioneel én technisch testen binnen kortcyclisch werken.

CONCLUSION | **MANAGED SERVICES**
FIT

Learn from the past, set vivid, detailed goals for the future, and live in the only moment of time over which you have any control:

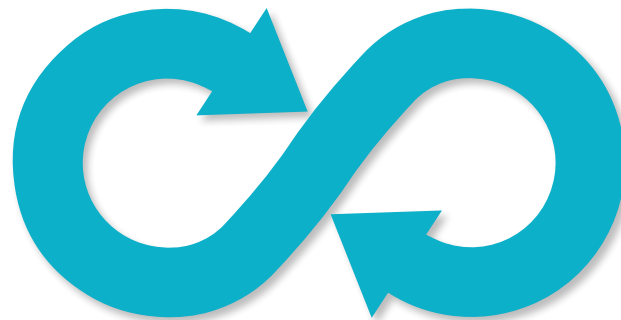


Now



Mission Critical

Focus on Continuous Integration and Delivery. Omdat je 24/7 100% moet kunnen vertrouwen op jouw businessprocessen. Ook met het oog op veiligheid. Met een belangrijke rol voor Predictive Monitoring, Containerization en MicroServices. Jouw nachtrust is Nu.



Nu is

‘Elke seconde ‘in Control’

De wereld verandert, de IT versnelt. Mission Critical levert diensten gericht op stabiliteit en beschikbaarheid van maatschappijkritische systemen. Deze moeten het, eenvoudig gezegd, altijd doen. Elk moment, elke seconde. Maar ‘in control today’ is niet alleen noodzakelijk voor het voorkomen of oplossen van verstoringen. Het vormt ook het fundament voor de opdrachtgever die morgen weer verder wil.

Vanuit ‘in control today’ denken we als Conclusion Mission Critical mee over nieuwe functionaliteiten en voegen we waarde ‘live’ toe. 24 uur per dag. Innoveren voor morgen? Nu is het moment.

CONCLUSION
MISSION CRITICAL



Nu is **‘A faster time to market!’**

Je bent nog bezig met tijdrovende aanpassingen aan Oracle of IBM databases middleware en applicaties. Vergeet het! Wij helpen je Nu met onze Puppet-oplossingen. Modules die werkzaamheden als installeren, configureren en beheren in een fractie van de ‘oude’ tijd doen. Voordeel één: je houdt Nu je handen vrij voor belangrijkere zaken. Voordeel twee: de verkorting van time-to-market maakt jouw organisatie sneller en flexibeler. Leve de tijd waarin steeds meer kan in minder tijd. Hoe Nu is dat!



Nu is **‘Een vuist maken. Een muur optrekken. Dichttimmeren wat er dicht te timmeren valt ... Of je kiest voor verhoogde weerbaarheid tegen cybercrime. Haalbaar, Werkbaar, Betaalbaar.’**

Bij Conclusion Digital Resilience geloven we in doelmatige weerbaarheid. Dat je als organisatie af en toe moet kunnen incasseren, maar veerkrachtig genoeg bent om terug te veren en daarvan te leren. Doelmatig betekent ook: doen wat werkt. Conclusion Digital Resilience levert diensten die je security-organisatie, -processen en -tools versterken. Dus geen ‘vinkjes’ omdat het moet, maar kosteneffectieve, afgewogen maatregelen die je organisatie Nu direct effectief beter maken.

CONCLUSION
DIGITAL RESILIENCE



Expert Centers

Technology Consulting en Projects. Vanuit de overtuiging dat mensen het verschil maken. Juist in 'de' IT. Zo leveren we de beste mensen, op de cruciale plekken en op het juiste moment.



Nu is 'Komen Zien Overwinnen'

Bedrijven maken zich klaar voor de toekomst. Die toekomst begint Nu als het aan ons ligt. Kennisgedreven organisaties in een ultramodern applicatie- en datalandschap, waarin data je voorzien van realtime inzicht. Onmisbaar voor als je Nu op snel veranderende business wilt anticiperen. Je concurrenten voor wilt blijven. Je stappen wilt zetten voor de toekomst. Virtual Sciences overziet, migreert, integreert, moderniseert, bouwt en managet, om zo te komen tot jouw nieuwe toekomstvaste datalandschap. Virtual Sciences zit boordevol experts: talent dat vaak door onszelf is opgeleid.



Nu is

‘Open source Open mind’

Het is fijn als je in de markt een naam hebt opgebouwd als koploper. En dat je door je specialisme en vakmanschap wordt gewaardeerd. Maar het gaat om méér dan dat. Daarom zijn we er als grootste Enterprise Java Open Source-partij van Nederland trots op, dat onze klanten zich óók herkennen in ons enthousiasme en onze persoonlijke bevoegenheid. Zo werkt dat in ons werk: resultaat creëert plezier, maar plezier creëert ook resultaat. Zeker in de gebieden waar wij actief zijn, en waar complexiteit, integratie en security ons uitdagen. Ruimte voor je passie: onmisbaar.

FIRST8



Nu is

‘En Nu vooruit. Samen.’

Wat is Nu zonder de samenwerking, de kennisdeling en de bundeling van capaciteiten van professionals en toonaangevende organisaties? Open Source-community manifesteert zich als hét grote voorbeeld. Vrijwel alle recente, nieuwe ICT-innovaties op het gebied van Cloud, Big Data en Container-technologie vinden Nu hun oorsprong in de Open Source-wereld. Geen wonder dat we bij Conclusion Xforce zo eager zijn om vanuit teamwork te werken aan feilloos werkende, betrouwbare en wendbare ICT-infrastructuur. Stap binnen in het grootste specialistische kennishuis voor Linux, Hybrid Cloud, Automation en Monitoring in Nederland. Nu.

CONCLUSION
XFORCE



Nu is

‘Future unknown’

Prognoses hebben één ding gemeen: ze kunnen bewaarheid worden. Maar zeker weten? Mhum. Neem de clouddiensten van morgen. Het is heel goed mogelijk dat 90% van de bedrijven die publieke cloud-diensten afnemen, dat in 2022 doet bij een provider van zowel IaaS- als PaaS-diensten. Zoals Gartner voorspelt. Maar het is ook heel goed mogelijk dat de Private Cloud een substantieel marktaandeel behoudt. Of dat de nabije toekomst is toebedeeld aan de Hybrid Cloud.

Omdat de adaptatie van clouddiensten jouw beheers-taken beïnvloedt, moet je weten hoe je daar als organisatie op inspeelt. Met welke businessmodellen? Strategische personeelsplanning? Portfolio? Een Flexible Delivery Model biedt Nu de oplossing. We helpen je graag bij het initiëren en implementeren van deze Cloud Journey.

CONCLUSION | PROFESSIONAL
FIT SERVICES



Nu is

‘Real Leadership Is Hard to Come by...’

Leidinggeven aan grote multidisciplinaire trajecten, efficiënt, voorspelbaar en ook nog eens op tijd klaar?

In de wereld van Nu waar organisaties meer en meer agile werken, is en blijft het van groot belang grote projecten aan te gaan en daarvoor op-en-top geëquipeerd te zijn. Denk bijvoorbeeld aan datacenter- en cloudmigraties, transities en transformaties, en projecten op het vlak van werkplek-services.

CFIT Projecten levert IT-projectmanagers. Zij managen jouw project vanuit vakmanschap, kennis en kunde en werken en coachen met passie en oprechte betrokkenheid. Bij jou en je klanten. Je herkent ze meteen. Pas tevreden als jij tevreden bent. Is dat Nu geen kennis-making waard?

CONCLUSION | PROJECTEN
FIT



Nu is **‘Gotcha!’**

Soms heb je heel specifieke expertise nodig. Professionals die misschien al eerder een project voor je hebben gedaan en jouw organisatie goed kennen. Of professionals die zo schaars zijn, dat je ze zelf bijna niet kunt vinden. Dan schakel je CoWorks in. CoWorks heeft toegang tot de hele ICT-markt en accelereert extreem snel: door vergaande automatisering van onze processen kan dat. Bovendien contracteren we risicoloos voor zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer. Compliancy aan vigerende wetgeving zoals AVG en DBA? Vanzelfsprekend.

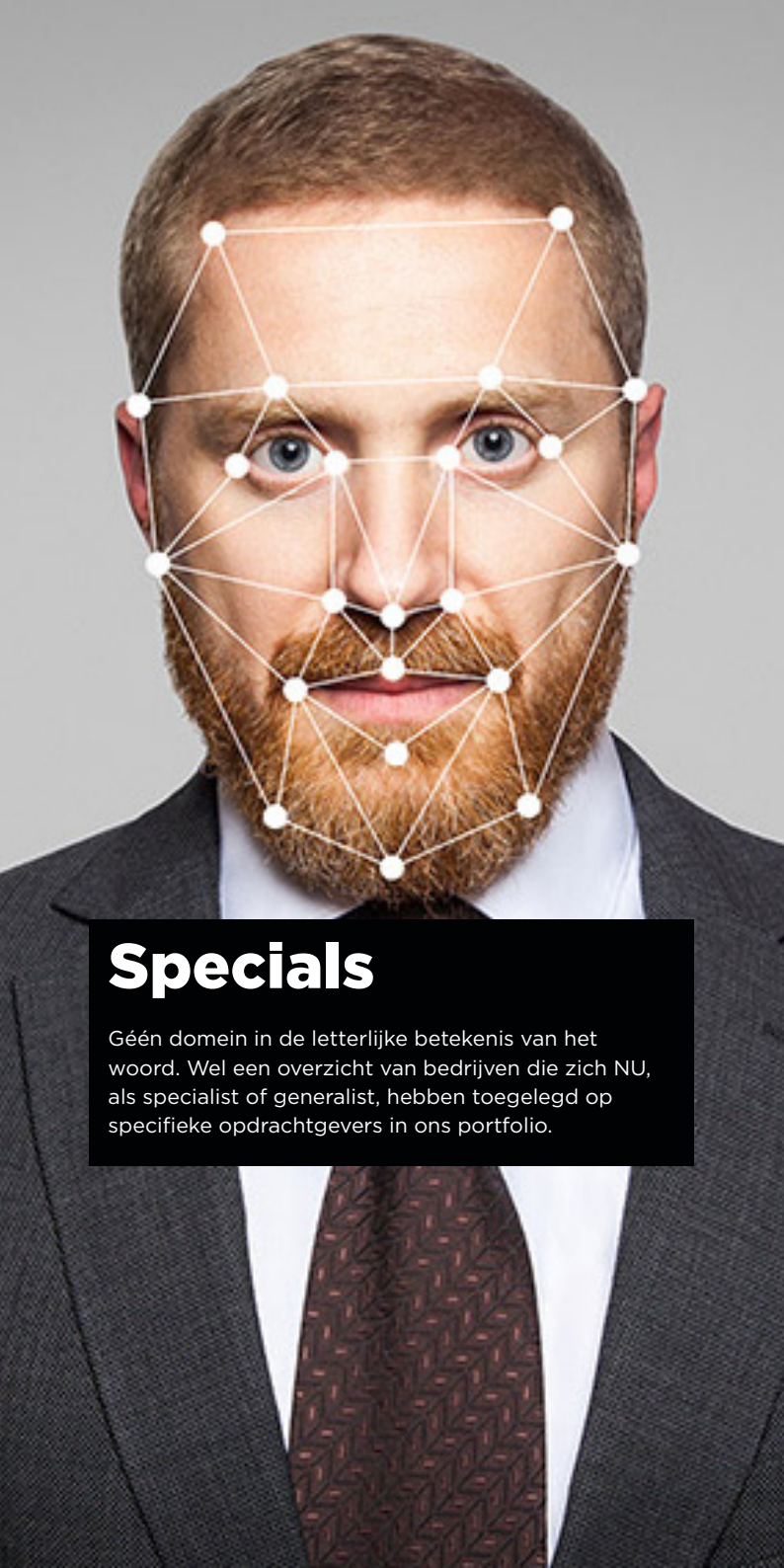


Nu is **‘Zin in!’**

Conclusion Accelerate! helpt bedrijven bij het digitaliseren van hun werkprocessen. En wel zo, dat de efficiëntie toeneemt, de samenwerking met leveranciers en partners beter verloopt en de klanttevredenheid groeit.

Jouw bedrijf en jouw markt vormen de spil in dat verhaal. Of het Nu gaat om retail, ordermanagement of zorg: we weten hoe integratie helpt en passen onze dienstverlening aan op wat je Nu nodig hebt. Op maat en flexibel voor de toekomst.

Daarmee draagt Conclusion Accelerate! actief bij aan verandering. Stap voor stap en elke dag opnieuw. Gisteren realiseerden wij minder kosten, meer bestellingen en nieuwe digitale verkoopkanalen voor onze klanten. Vandaag staan we voor nieuwe uitdagingen. Wij hebben er alweer zin in!



Specials

Géén domein in de letterlijke betekenis van het woord. Wel een overzicht van bedrijven die zich NU, als specialist of generalist, hebben toegelegd op specifieke opdrachtgevers in ons portfolio.



Nu is 'Continuïteit'

Werken aan vernieuwing terwijl het gewone werk door- gaat? En of dat kan. Neem Royal FloraHolland als fleurig voorbeeld. Dagelijks verhandelt de veiling wereldwijd 25 miljoen bloemen en planten met een jaaromzet van 4,6 miljard euro. Terwijl 'de winkel' openblijft, rationaliseert Conclusion het applicatie- landschap van Royal FloraHolland en brengt het de applicaties naar de publieke cloud van Amazon. 308 applicaties, meer dan 500 servers, honderden interfaces en mission critical- dienstverlening. DevOps-teams werken ondertussen door aan applicatieontwikkeling: serverless en CI/CD waar het kan; traditioneel waar het moet. Beheerst vernieuwen noemen we dat. Ofwel: continuïteit van de public cloud first.

CONCLUSION
FLORA



Nu is

‘Ik ga op reis en neem mee... Nou, liefst zo weinig mogelijk’

Openbaarvervoerbedrijven sluiten steeds beter aan bij de wensen en intuïtieve behoeften van hun reizigers. Ontzorging door informatie en maatwerkaanwijzingen zijn daarvan een voorbeeld. ForeyeT ontwikkelt tools gericht op eenvoudige kostenbesparingen en praktische way finders. Allemaal gebaseerd op de laatste ‘proven’ technologie. Led, laser, radar. Get in & make yourself at home. Comfy!

CONCLUSION
FOREYET



Nu is

‘Zorg van Nu verdient media van Nu’

Van wachtkamerinformatieschermen tot digitale bewegwijzering. Conclusion MediSign ontwikkelt, levert, installeert en onderhoudt zorgspecifieke signage-producten en -dienstverlening voor zorgconsumenten en bezoekers. En ja dat werkt. Mensen voelen zich gezien en gehoord. Een beetje meer thuis in het ziekenhuis.

CONCLUSION
MEDISIGN

What you
plant **now**
you will
harvest later

Og Mandino



Nu

De financiële kerncijfers

Conclusion zette in 2018 een sterke groei neer. Dit komt voort uit de toename van onze managed services-portefeuille en onze buy- en buildstrategie. Onze omzet steeg met 24 procent ten opzichte van 2017, dit verliep samen met een sterke groei van het aantal nieuwe, gedreven medewerkers. De winstgevendheid van Conclusion steeg met 36 procent. Deze ontwikkeling bevestigt de gecontroleerde groei van ons bedrijf.

De volledige jaarrekening is opvraagbaar bij de Kamer van Koophandel.

“Wat we doen, is IT-gerelateerd. Van het oplossen van hard- en softwareproblemen uit het verleden tot en met het helpen digitaal te transformeren voor de toekomst, het ontsluiten van data, beveiligen daarvan en deze omzetten naar kennis. Maar ook het ontwikkelen van een digitale employee of customer journey tot en met het inrichten en beheren van betrouwbare IT-infrastructuren. Altijd gericht op het creëren van een mooi financieel resultaat.”

Robert Derksen
Financieel directeur



Meerjarenoverzicht

bedragen x 1.000 euro	2018	2017	2016
Netto-omzet	197.464	159.830	169.291
Bruto-omzetresultaat	62.818	48.913	44.171
Bedrijfsresultaat	10.924	8.934	8.611
Nettoresultaat EXCL. MINDERHEIDSBELANG DERDEN	6.217	5.186	5.174
Afschrijving MVA en IMVA	11.967	7.953	6.991
EBITA	20.857	15.504	14.465
EBITA % NETTO-OMZET	11%	10%	9%
EBITDA	22.891	16.887	15.603
EBITDA % NETTO-OMZET	12%	11%	9%
Vlottende activa	89.145	53.838	59.820
Vlottende passiva	60.703	40.287	37.768
Groepsvermogen	69.608	58.408	53.172
Balanstotaal	187.943	101.282	91.573
Liquide middelen	49.273	15.613	23.096
Nettowerkkapitaal	28.442	13.551	22.054
Operationele kasstroom	34.781	16.858	20.175
Current ratio %	147%	134%	158%
Solvabiliteit %	37%	58%	58%
Rentabiliteit %	9%	9%	10%
Debiteurentermijn IN DAGEN	59	67	38
Aantal medewerkers	1.451	1.276	1.097

Sterke groei van de omzet gaat samen met een verbetering van de brutomarge en het EBITDA-percentage.

bedragen x 1.000 euro	2018	2017
Netto-omzet	197.464	159.830
Brutomarge als % omzet	32%	31%

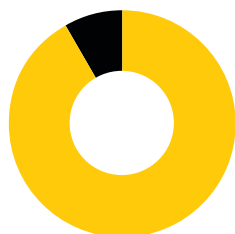
23,5%

De **netto-omzet** is in 2018 gestegen ten opzichte van 2017 met 23,5%.

De relatieve brutomarge gerelateerd aan de netto-omzet bedraagt in 2018 32% en is daarmee een procentpunt hoger dan in 2017.

€22,9 mln

De **EBITDA** bedraagt in 2018 EUR 22,9 miljoen (2017: 16,9 miljoen). Uitgedrukt in percentage van de omzet is dat 12%.



91,9%
van onze medewerkers
in vaste dienst

Groei van het aantal medewerkers

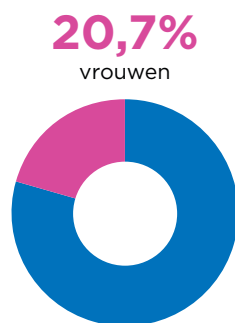
De groei van Conclusion heeft zich vertaald in een verdere toename van het medewerkersbestand naar 1.643 medewerkers eind 2018 (in 2017 1.400). De groei van het aantal medewerkers in 2018 bedroeg 17,4%.

17,4%

GROEI AANTAL MEDEWERKERS IN 2018

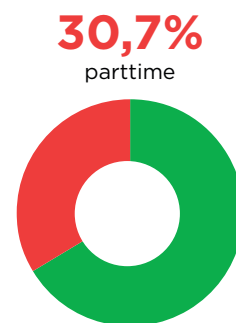
Van het totaal aan medewerkers eind 2018 zijn 1.357 medewerkers fee-earners en 286 medewerkers actief in ondersteunende en managementfuncties. De verhouding vrouwen en mannen per eind 2018 bedraagt 20,7% vrouwen en 79,3% mannen. 69,3% van de medewerkers werkt fulltime en 30,7% werkt in deeltijd.

Het aantal medewerkers is gestegen van gemiddeld 1.276 in 2017 naar gemiddeld 1.451 in 2018.



20,7%
vrouwen

79,3%
mannen



30,7%
parttime

69,3%
fulltime

Buy & Build

In 2018 bouwden we aan nieuwe, eigen proposities en entiteiten en deden we verschillende acquisities.

Ruimte voor goede ideeën

Bij de opzet en inrichting van de aanvulling van de competenties zijn altijd enthousiaste medewerkers betrokken, zij bedenken en/of bouwen de nieuwe proposities en entiteiten. Vanuit dit enthousiasme hebben we afgelopen jaar de volgende nieuwe initiatieven gelanceerd:

- Conclusion Digital Resilience (Security)
- Conclusion Smart Automation (RPA)

Overname myBrand

Een belangrijke overname in 2018 is die van myBrand. Door samenvoeging van myBrand en Conclusion Xtensional ontstaat een sterke SAP-dienstverlener in de Nederlandse markt. De brede expertise in de nieuwe SAP-wereld typeert zich door onder meer S/4HANA, zowel on premise als in de Public Cloud.

Met de overname van myBrand versterkt Conclusion zijn ecosysteem. Hiermee kunnen we onze klanten nog beter ondersteunen op het gebied van operationele continuïteit, digitalisering en transformatie, IT-outsourcing en het inrichten van het applicatielandschap. Onze ambitie is om deze sterke positie in de SAP-markt richting 2021 verder uit te bouwen naar een leidende positie. In de eerste maand van 2019 vond de overname plaats van Nextmoves door myBrand.

Erkenning vanuit de businesspartners



Onze awards Nu



5 sterren en 2e plaats in Emerce 100 voor Conclusion Digital

Emerce liet het imago-onderzoek uitvoeren onder 632 Fullservice Digital Agencies.



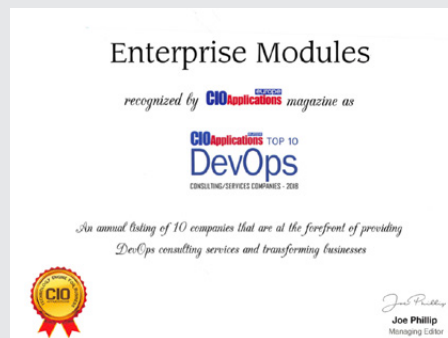
AMIS wint Oracle PaaS Partner Community Award

Tijdens het Oracle PaaS Partner Community Forum 2018, dat van 12 tot en met 16 maart werd gehouden in Boedapest, heeft AMIS een award gekregen voor zijn grote bijdrage aan de organisaties van Meetups. Jürgen Kress, verantwoordelijk voor PaaS & Middleware Partner Adoption, reikte de award uit aan Lucas Jellema, Oracle ACE Director en CTO bij AMIS.



AWS Proficiency Award 2018

Conclusion ontving de prijs voor het hoogste aantal AWS Accreditaties. Uitgereikt tijdens de derde editie van de Amazon Web Services (AWS) Benelux Partner Summit.



Enterprise Modules in Top 10 beste DevOps-bedrijven

CIO Applications magazine plaatste Conclusion Enterprise Modules in de top 10 van de beste DevOps-bedrijven in 2018.

Nu hoor je het ook eens van een ander



Giarte Outsourcing Performance 2019

Outsourcing Performance (OP) is de grootste benchmarkstudie van IT managed services in Nederland. Sinds 2002 legt Giarte Research met OP de ervaringen vast van klantorganisaties en hun IT-serviceproviders. Voor het derde jaar op rij krijgt Conclusion hoge punten van zijn opdrachtgevers. Dit zeggen onze klanten in 2019 over Conclusion:

'Fan' (86%) en 'Superfan' (45%)

Op de vraag of zij Conclusion aanbevelen, zegt 86% van onze opdrachtgevers instemmend JA. Opvallend gezien de gemiddelde score van alle grote IT-dienstverleners in 2019: van alle klanten beveelt slechts 56% zijn IT-dienstverlener aan. Het percentage 'absolute' aanbevelingen voor Conclusion komt op 45%. Met recht zijn dat superfans, volgens Giarte.

'Trust Score' (83%)

Klanten van Conclusion geven ons een Trust Score van 83 punten. Dat is tien punten hoger dan de gemiddelde 73 punten in het onderzochte marktsegment. Deze score is opgebouwd rond onder meer de indicatoren betrouwbaarheid, communicatie en bekwaamheid.

'Aanpassingsvermogen' (87%)

Kenmerkend voor de diensten van Conclusion is het aanpassingsvermogen. Dit onderschrijft 87% van onze klanten. Vanuit Giartes flexibiliteitsindicator scoort Conclusion hier het hoogst aantal punten.

'Customer satisfaction EUM' (8,2)

Op het gebied van Application Management (AM) en Infrastructure Management (IM) geven klanten aan Conclusion een waardering van respectievelijk 8,0 en 8,2. Klanten binnen End User Management (EUM) geven Conclusion zelfs een 8,2. Dit is binnen dit werkveld in 2019 het hoogst aantal punten.

**Why
not
Now?**

Nu van mvo

Een onderneming is geen eiland. Nu niet. Nooit niet.

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? Een deel van die intenties hebben we verwoord in ons Conclusion Cares-programma. De Verenigde Naties hebben 17 Sustainable Development Goals vastgesteld met als doel om de wereld tot een betere plek te maken in 2030. Hiervan sluiten er drie goed aan bij onze organisatie en onze mvo-ambities: Goede Gezondheid en Welzijn (SDG 3), Industrie, Innovatie en Infrastructuur (SDG 9) en Klimaatactie (SDG 13). Wij hebben de drie doelen geadopteerd en ons Conclusion Cares-programma ingericht om concrete vooruitgang op het gebied van deze drie doelen te bereiken.

3 GOEDE
GEZONDHEID
EN WELZIJN



9 INDUSTRIE,
INNOVATIE EN
INFRASTRUCTUUR



13 KLIMAATACTIE





What the world needs now

Wij voelen ons verantwoordelijk voor een duurzame wereld. Daarom willen we het milieu zo min mogelijk belasten. Onze duurzame ambities zie je terug in onze bedrijfsvoering. De voornaamste milieu-impact gerelateerd aan ons werk is de CO₂-emissie. Jaarlijks publiceren we in augustus onze CO₂-footprint over het laatste, afgeronde kalenderjaar. De meest recente publicatie omvat de gegevens over 2017. Onze CO₂-emissie-doelstellingen over 2017 zijn behaald (met complimenten voor alle zuinige stokers en rijders). Met het elektrisch rijden ging het in 2017 nog minder vlot, maar in 2018 is ook dit tij gekeerd.

Nu inzetten op elektrisch rijden

De doelstelling voor het verhogen van het aandeel alternatieve brandstof is in 2017 niet behaald. Reden om in 2018 zwaarder in te zetten: wie kiest voor een volledig elektrische leaseauto, mag zijn voorkeur twee klassen hoger aangeven. Zo wordt elektrisch rijden extra leuk en brengen we onze reductie-doelstellingen dichterbij.

Reductiedoel Scope 1 (nadruk energieverbruik van onze panden)	Reductiedoel Scope 2 (nadruk mobiliteit)	Reductiedoel Scope 1 & 2	Doel alternatieve brandstoffen
Doelstelling: 6,4% CO ₂ -reductie in 2019 ten opzichte van 2016, gerelateerd aan het aantal fte's.	Doelstelling: 1% CO ₂ -reductie in 2019 ten opzichte van 2016, gerelateerd aan het aantal fte's.	Doelstelling: 5,7% CO ₂ -reductie in 2019 ten opzichte van 2016, gerelateerd aan het aantal fte's.	In 2017 groeit het aandeel kWh t.o.v. het totale brandstofverbruik van het wagenpark met 50% t.o.v. 2016.
Op schema, doelstelling behaald. De CO ₂ -uitstoot ten behoeve van warmte, is in 2017 met 48,2% gedaald.	Op schema, doelstelling behaald. Mede door daling zakelijke kilometers van de privérijders en het aantal zakelijke vliegkilometers.	Op schema, doelstelling behaald.	Doelstelling niet behaald. Reden voor extra maatregelen in 2018 en 2019.

Het verschil tussen nowhere en now here

We geloven in een samenleving die voor iedereen openstaat en waar iedereen in gelijke mate in kan participeren en van kan profiteren. Hiervoor creëren we oplossingen

die betaalbaar en duurzaam zijn en delen we verantwoordelijkheden. Deels doen we dit vanuit ons werk, als 'part of the job', inherent aan de sectoren waarin we

werkzaam zijn. Deels zoeken we ook op eigen initiatief naar het empoweren van mensen met minder geluk en kansen. We initiëren deze projecten als ecosysteem

en laten ons bovendien leiden door individuele initiatieven van onze collega's. Als Conclusion helpen we om deze ideeën vorm te geven en zetten we ze in de schijnwerpers.



Wings for Life World Run

Onder het motto 'we don't sweat, we sparkle' renden collega's van Conclusion in 2018 geld binnen voor onderzoek naar dwarslaesie. En om collega Justin en andere mensen met een dwarslaesie te steunen.



Single SuperMom

Conclusion-bedrijven op locatie Zuidpark doneerden kerstpakketten aan stichting Single SuperMom. De stichting versterkt de positie, het welzijn en het netwerk van alleenstaande moeders die leven onder de armoedegrens.



Sponsoring Máxima Ziekenhuis

Collega's van Conclusion doneerden de waarde van hun kerstpakket aan het beroemde kinderziekenhuis in Utrecht. Een bijdrage om het leven van kinderen met kanker en hun gezin zoveel mogelijk normaal te laten zijn.



Sustainability Career Event

Carrière in duurzaamheid? Disrupter Arjen van Berkum en Romina Pompei daagden (bijna) afgestudeerden uit om écht duurzaam te denken.



Chosen Children Village

Jorgie en Luuk, twee scholieren van wie een van de vaders bij Conclusion werkt, staken hun handen uit de mouwen voor het weeshuis Chosen Children Village in de Filipijnen. Conclusion sponsorde hun bezoek met een koffer vol schrijfgerei, knutselspullen en spelletjes.



Run for the Hunger

Hardloopevenement waarbij je als individuele loper of als businessteam bijdraagt aan de zelfredzaamheid van mensen in gebieden met structurele honger. Honger kán de wereld uit zijn in 2030.



Social Return proeftuin Rijksoverheid

Conclusion bedacht de technologie voor meer kans op duurzame re-integratie van (ex-) justitiabelen. Uitgangspunt: de vijf leefgebieden waaraan wordt gewerkt tijdens de detentie.



Een nieuwjaar zonder hebberigheid

Niet vragen: wat krijg ik ervoor terug, maar gewoon doen. Dat was het thema van Engbert Verkoren voor de nieuwjaarswens van Conclusion eind 2018.

Het Nu van onze collega's

**De toekomst
hangt af
van wat
we **Nu** doen**



Start Employee journey

Werken bij Conclusion is nét even anders. Dat voel je vanaf dag één. We geloven in je. Gewoon, in wie jij bent. Daarom krijg je van ons veel vrijheid. Om ons te inspireren met je eigen mening en je misschien wel tegendraadse ideeën. En zo oplossingen te bedenken die soms zelfs grote maatschappelijke impact hebben.



**THE
POWER
OF
CONCLUSION**

Nu markeert het verschil tussen gisteren en vandaag en tussen morgen en vandaag. Het moment dus om met je plannen, dromen en ambities aan de slag te gaan. Dóen.

Haal **Nu** het beste uit jezelf

Mensen maken Conclusion. Daarom bieden wij onze collega's een omgeving waarin zij zich optimaal kunnen ontwikkelen.

Wat we willen, is dat iedere collega zijn of haar ambities kan waarmaken en zijn of haar passie ten volle benut. Hierbij houden we rekening met persoonlijke talenten, wensen en verworven competenties.

Bij Conclusion hebben we een heel mooi en uitgebreid opleidings- en trainingsaanbod, zowel inhoudelijk als op soft skills. Daarnaast zetten we in op persoonlijke ontwikkeling, zoals met communicatie- en persoonlijke vaardigheidstrainingen. We initiëren daarnaast ook veel extra activiteiten.

Nu een greep uit onze kennisevents en trainingen (in 2018).

- **The Connection:** ons talent- en management-developmentprogramma voor collega's met leidinggevende ambities.
- **Conclusion On Stage:** open podium voor en door Conclusion-medewerkers. Een meeting vol kennis(uitwisseling), passie en inspiratie.
- **Talent Launch:** voorbereiding voor werken als integratiespecialist bij onze opdrachtgevers.



CONCLUSION ON STAGE

Kennis maken
Kennis delen

Hi, nieuwe collega!

De concurrentiestrijd van bedrijven om nieuwe medewerkers aan te trekken is hevig en de kandidaten zelf worden steeds kritischer. Maar zeg Nu zelf: is dat een probleem? Uit gesprekken weten we dat Conclusion voor kandidaten en medewerkers als interessante werkgever uit de bus komt. Met name de eigenheid van onze individuele bedrijven in combinatie met de meerwaarde van ons ecosysteem, spreekt aan. Conclusion biedt de kans om in compacte en persoonlijke (kennis)teams te werken voor grote en maatschappelijk belangrijke opdrachtgevers.



Het Nu van onze strategische recruitmentplanning (in 2018)

Wie je als werkgever bent en wat je (nieuwe) collega's allemaal te bieden hebt: het is belangrijk om dat verhaal voortdurend voor het voetlicht te brengen. Dit omdat gekwalificeerde medewerkers op het gewenste moment beschikbaar moeten zijn. Hiervoor is de afdeling Recruitment actief: ze adviseert, faciliteert, regisseert en voert uit.

In 2018 legden we de focus op het actief werven van professionals via onze referral-campagne 'Catch a Rising Star'. Ook organiseerden we kennissessies waarbij professionals 'via de inhoud' kennismaakten met onze mensen en organisatie. Verdere activiteiten zijn: een programma voor internationale kandidaten en onze traineeships voor intensieve contacten met studenten, scholen, onderzoeksopdrachten en jonge ondernemers. Het doel van deze activiteiten is tweeledig: het aantrekken van nieuwe collega's en aantrekkelijk blijven als werkgever van onze bestaande collega's.

Het Nu van ons arbobeleid

We zijn al een fijne organisatie om voor te werken. Dat willen we graag zo houden. Daarom zorgen we voor een veilige, activerende en prettige werkomgeving. Een paar voorbeelden uit 2018:

- Appels, kiwi's en ander vers fruit op alle etages en in alle panden, twee keer per week geleverd.
- Ergonomische middelen zoals sta-zitbureaus, deskbikes en balansstoelen in alle panden.
- Groene, levende wandversiering.
- Het Conclusion-gevoel van medewerkers, vertaald naar kunst, in samenwerking met de kunstacademie Utrecht.
- Een gezondheidcoördinator die je helpt de focus te houden op gezond werken. Boost your energy!





BOOST YOUR ENERGY



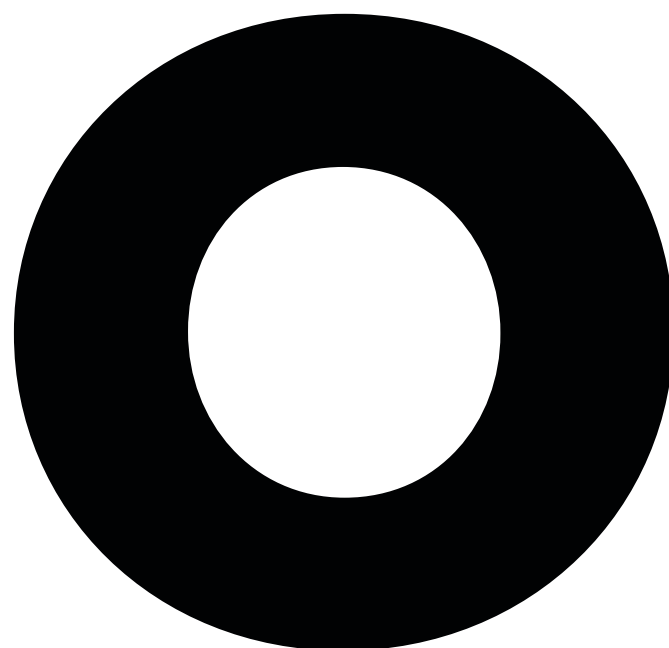
Conclusion stimuleert en bundelt activiteiten en initiatieven van collega's in een interactief Sport- en Vitaliteitsprogramma. Sinds 2018 hebben we hiervoor een directeur Sport die met veel enthousiasme sportieve events organiseert en stimuleert. Martin de Smit: "Sport en business gaan goed samen. Wij doen altijd een stap extra en dat zie je onder andere terug in onze sportprestaties. Sport draagt bij aan vitale medewerkers, teambuilding en collegialiteit over de werkmaatschappijen heen. Bovendien toont het naar buiten een zijde van Conclusion die misschien niet iedereen kent. Belangrijk om dat stuk wel te laten zien. Wij hechten veel waarde aan maatschappelijk betrokken zijn en dat doen we onder andere door middel van sponsoring van sportinitiatieven van medewerkers."

Het mooie van sporten is dat er geen andere tijd bestaat dan waarin je Nu bezig bent. Of je Nu een hele of een halve marathon volbrengt. Of een match speelt met je businesssteam. Of een middag in de gym afziet. Even geen gister, even geen morgen. Alleen Nu.

3...,,

2...,,

1...,,



G



Clinic Baanwielrennen

G



Bedrijfshockeycompetitie

G



Obstacle Run

G



Wings for Life World Run

G



Conclusion tennistoernooi

G



Conclusion Bowling
funevent

G



Singelloop business run

G



Wielrenevent
Tour de Conclusion

G



Dam tot Damloop

G



Wekelijks door Conclusion
georganiseerde yoga- en
bootcamplessen

G



Run for the Hunger

G



Phoenix Business Trophy
Hockeytoernooi

Colofon

NU

Conclusion Jaaroverzicht 2018|2019

Conclusion BV

Herculesplein 80
3584 AA Utrecht

www.conclusion.nl

www.conclusion.nl/jaaroverzicht2018-2019

www.daretodisrupt.nl

Publicatie augustus 2019

Redactie

Conclusion Marketing en Communicatie

Concept, design en tekst

Rafael Barnhard Creative Affairs en Humming Concepts

Vragen of meer informatie

marcom@conclusion.nl

+31 (0)30 219 38 00

Wil je iets uit dit boekje vermenigvuldigen door middel van druk, fotokopieën, geautomatiseerde gegevensbestanden of op welke andere wijze ook?

Neem contact op met marcom@conclusion.nl.

The future is now

CONCLUSION