



## DE CLOUD ALS VLEIOWIEL VAN INNOVATIE BINNEN JE ORGANISATIE

In een eerdere blog las je hoe de rol van IT binnen de organisatie is veranderd door de cloudtransformatie: van faciliterend naar controlerend en van ondersteunend naar strategisch. Het uiteindelijke resultaat hiervan is dat IT ruimte heeft voor haar oorspronkelijke missie: samen met de organisatie naar de business kijken. Wat dit precies betekent en hoe daarmee het vliegwiel van innovatie wordt aangezwengeld, ontdek je in dit artikel.

## TECHNOLOGISCHE ONTWIKKELINGEN OMARMEN

Bill Gates beschreef in 1999 in zijn boek 'Business @ the speed of thought' dat bedrijven technologische ontwikkelingen moeten omarmen als ze voorop willen lopen. Dat is een andere mindset dan het idee dat een gebrek aan technologische mogelijkheden nog steeds een beperkende factor zou zijn om je doelen te bereiken. Kortom: als je het kunt bedenken, kun je het ook realiseren. Zo werden de visie van een organisatie en de snelheid van denken de beperkende factor.

IT (informatietechnologie) is daarentegen een cruciale randvoorwaarde geworden om succesvol te zijn in de snel veranderende wereld. Het zorgt er namelijk voor dat je als organisatie bedrijfsprocessen kunt stroomlijnen, communicatie kunt verbeteren en geïnformeerde beslissingen kunt nemen. Vijfentwintig jaar later is deze boodschap relevanter dan ooit. Want met de mogelijkheden van AI hebben organisaties een flinke ontwikkeling te omarmen die ze verder gaat brengen.

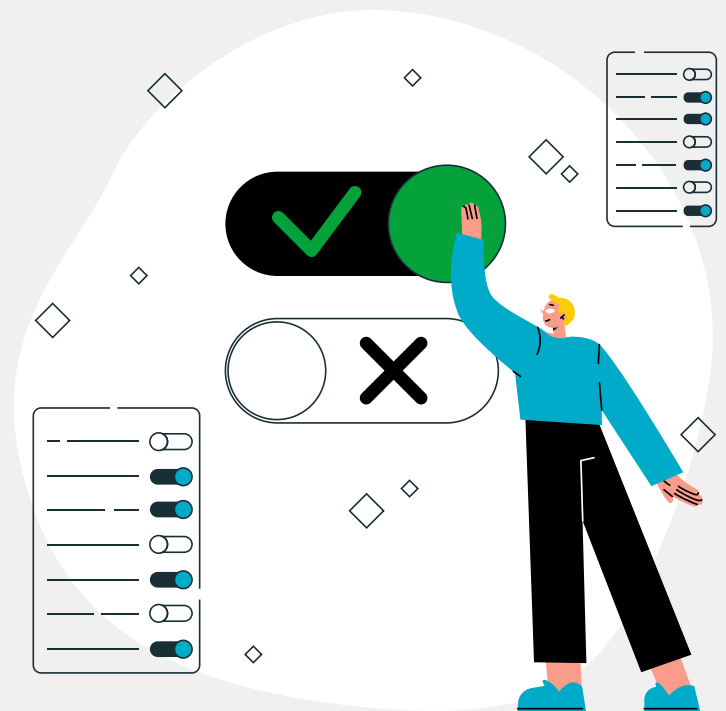
Voordat we inzoomen op AI, gaan we nog even terug naar de cloud. De cloudtransformatie heeft organisaties veel gebracht, inclusief die veranderende rol van IT. Of beter gezegd, IT is door de cloud ontlast van routinewerkzaamheden, waardoor er tijd is om te focussen op de business. Business en IT staan dicht bij elkaar dan ooit tevoren. En laat dit nu precies nodig zijn om technologische mogelijkheden te omarmen. Waar het aan de business is om de stip op de horizon te bepalen, is het aan business en IT samen om te bepalen wat nodig is om dit te bereiken. Vervolgens is IT aan zet om in aansluiting hierop een technologische strategie te ontwikkelen.

Door de transformatie naar de cloud is een grote stap gezet. Met een platform als Dynamics 365 op het Microsoft Azure cloudplatform beschik je als organisatie over één integratieplatform dat een wereld aan mogelijkheden opent. Naast schaalbaarheid, flexibiliteit en wendbaarheid biedt de cloud nog zoveel meer. Met name op het gebied van data, AI, integraties en automatisering. De rol van IT hierin is om de business op strategisch vlak te adviseren; van het onderzoeken van de mogelijkheden tot het benutten van de potentie van de cloud. Maar waar begin je?

## STAP 1

# STRATEGIE VERTALEN NAAR MUST HAVES

Iedere organisatie heeft een strategie om de een stip op de horizon te bereiken. Denk aan nieuwe markten betreden, productontwikkeling, internationalisering of strategische partnerschappen. De eerste stap is dat business en IT samen kijken naar de businessstrategie en wat



daarvoor nodig is vanuit IT. Stel je wil over een jaar drie nieuwe markten betreden, dan betekent dit dat je groeit. Je kan hiervoor mensen aannemen, maar je kan

ook streven naar procesoptimalisatie en meer automatisering, zodat je met hetzelfde aantal mensen meer werk kan verrichten.

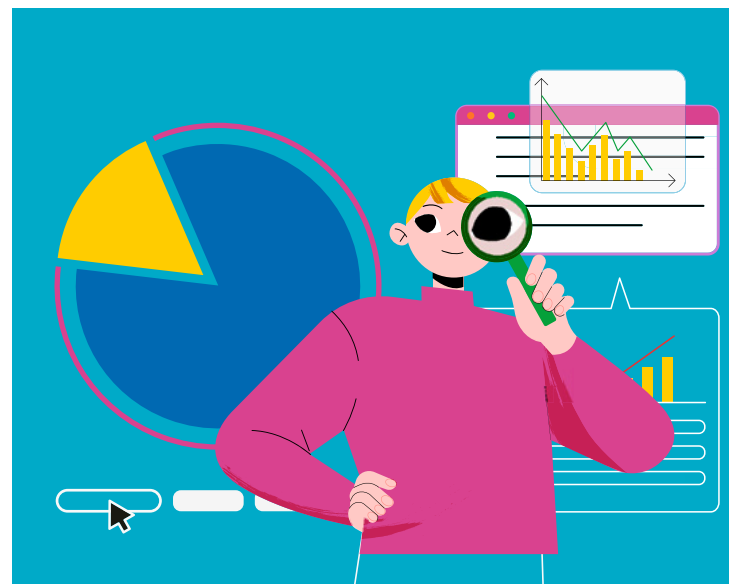
Je merkt al dat IT hierin een hele andere rol heeft. Het gaat niet meer om het draaiend houden van servers of het regelen van back-ups, maar om meedenken en adviseren op strategisch niveau. Niet voor niets is IT vandaag de dag vertegenwoordigd in de boardroom. Dit is overigens ook logisch als je kijkt naar de boodschap van Bill Gates. Door de cloudtransformatie heeft IT nu de ruimte in het hoofd en in de agenda om op dit niveau mee te denken met de business. Geen ondersteunende rol meer, maar een strategische. Door samen te onderzoeken wat concreet nodig is om de bedrijfsstrategie te realiseren, kom je uiteindelijk tot een lijst met must haves.

## STAP 2

### POTENTIE ONDERZOEKEN

Zodra de must haves helder zijn, is de volgende stap om te onderzoeken welke stappen concreet kunnen worden gezet. Dit is waar de voordelen van de cloud om de hoek komen kijken. Om de potentie van bijvoorbeeld procesoptimalisatie of automatisering te onderzoeken, kun je zelf kritisch naar je processen kijken. Een manager kijkt echter vaak wat rooskleuriger naar het proces, met de ideale werkwijze in z'n achterhoofd. Het is veel waardevoller om bedrijfsprocessen te analyseren met process mining. Met AI kun je daar vandaag de dag nog een stap verder mee gaan. Zet AI aan de slag met de data uit je datalake en binnen no time heb je de inzichten die je wil hebben. Bijvoorbeeld dat de leverdatum van een order

regelmatig vier keer wordt veranderd in het systeem. Je kunt dan op zoek gaan naar de oorzaak, om zo je levertijden stabiel in te kunnen schatten. De kracht van AI is dat het alle beschikbare data met elkaar kan vergelijken en zo tot waardevolle conclusies kan komen. Dat stelt je in staat om processen te optimaliseren op basis van feiten in plaats van aannames. Met dit proces breng je niet alleen knelpunten in het proces aan het licht, maar breng je ook potentie voor automatisering in kaart. Stel dat een proces uit 30 stappen bestaat, dan ziet AI-gedreven process mining meteen bij welke stappen geen menselijke handelingen nodig zijn. Deze stappen zijn kandidaten voor robotgestuurde procesautomatisering (RPA).



De rol van IT in het onderzoeken van potentie rondom optimalisatie is om te zorgen dat de juiste data beschikbaar is voor analyses en dat geschikte tools hiervoor worden gebruikt. De uitkomst van AI is zo sterk als de input die je erin stopt, dus het is wel zaak om AI met de juiste data te voeden (en dus trainen). Verder zijn er in de cloud tal van diensten beschikbaar om met AI aan de slag te gaan. Denk aan de AI-services die op Microsoft Azure gebruikt kunnen worden, of in de Google Cloud of AWS. IT kan de business adviseren over welke tool of app passend is bij de desbetreffende doelstelling en wat wel en niet aansluit bij de bedrijfsstrategie. Ook is het aan IT om aandacht te besteden aan zaken als privacy en security. Je wil immers niet dat concurrenten toegang krijgen tot je missiekritische bedrijfsinformatie.



## WAAROM KAN JE MEER MET DATA IN DE CLOUD?

Het grote verschil tussen een on-premise-omgeving en de cloud is de gecentraliseerde en opgeschaalde verwerkingskracht. Het opslaan van data kan on-premise ook prima, maar daar heb je nooit voldoende rekenkracht om al die data binnen dezelfde tijd te analyseren. De servers die cloudleveranciers daarentegen beschikbaar stellen, kunnen al jouw data in een paar uur doorgronden. De kracht die daarachter zit, komt door de schaalbaarheid die mogelijk is in de cloud.

Alles kan in de cloud sneller en gemakkelijker. Dit stelt je ook in staat om data realtime te verwerken. Daarnaast heeft AI geen gestructureerd datawarehouse nodig, maar is een datalake met data voldoende als input. Tenslotte kan AI in de cloud veel waardevollere inzichten geven, door de context die beschikbaar is. Soortgelijke situaties bij verschillende andere bedrijven zorgt ervoor dat AI tot nog waardevollere inzichten komt en nieuwe kennis creëert. En dat geeft je als organisatie innovatiekracht.

- ✓ **Rekenkracht**
- ✓ **Verwerkingskracht**
- ✓ **Toepassing AI**
- ✓ **Realtime dataverwerking**
- ✓ **Beschikbaarheid context**



## STAP 3

# IN PRAKTIJK BRENGEN

Na al het voorbereidende werk en het uitvoeren van analyses, is het tijd om tot actie over te gaan. In deze laatste stap worden potenties als optimalisatie en automatisering gerealiseerd. Stel dat bij stap 2 is gebleken dat een bepaald proces verder geautomatiseerd kan worden met RPA, dan is het nu zaak om dit te realiseren. Daarvoor zijn RPA-tools nodig. IT kan de business helpen om tot de juiste tool te komen en deze op de juiste manier in te richten. Een andere optie is dat IT de business helpt om een RPA-oplossing te creëren op basis van citizen development. Hierbij gaan medewerkers uit de business zonder technische achtergrond aan de slag gaan met het creëren van de oplossing.

Hetzelfde geldt natuurlijk voor het toepassen van applicaties om werkzaamheden slimmer in te richten of op wekelijkse of maandelijkse basis tot gewenste inzichten te komen. In de cloud zijn ontelbaar veel tools en apps beschikbaar die organisaties vooruithelpen. Niet alleen door werk te automatiseren of te vereenvoudigen, maar ook om inzichten op te doen of tot nieuwe ideeën te genereren. In veel gevallen is het een kwestie van een knop aanzetten om een tool of app te kunnen gebruiken. Je wil echter geen wildgroei aan applicaties dat gebruikt wordt. Daarom is het als IT fijn om hier vinger aan de pols te houden.

## COST MANAGEMENT

Het grote voordeel van het kunnen aan- en uitzetten van diensten in de cloud, is eenvoudiger cost management. On-premise schaf je een oplossing aan en integreer je deze binnen het IT-landschap. Als na een half jaar blijkt dat een app amper wordt gebruikt, dan zijn de kosten al gemaakt. Binnen de cloud zijn diensten in abonnementsvorm beschikbaar en wordt betaald naar gebruik. Dit is niet alleen voordeliger maar zorgt er ook voor dat IT grip heeft op de kosten. Als een app niet langer wordt gebruikt, is het een kwestie van het abonnement opzeggen. Daardoor kun je eenvoudiger switchen van dienst als dit gewenst is.

## VLEIOWIEL AANZWENGELEN

Door de cloudtransformatie heeft IT een andere positie gekregen binnen je organisatie. Het is echt de rechterhand van de business als het gaat om het realiseren van doelstellingen, een ware innovatiegids. Als je dit principe omarmt, ben je als organisatie in staat om het vliegwielen van innovatie aan te slingeren. Dat zit zo.

Functioneel gezien verschilt je cloudlandschap niet van je on-premise IT-landschap. De meerwaarde zit hem in de metaalag van diensten die je er bovenop kunt afnemen of creëren met analyses, automatisering en vormen van innovatie. Hier ligt veel potentie die lang niet alle organisaties benutten.

Microsoft innoveert als cloudleverancier bijvoorbeeld regelmatig. De bal wordt als het ware voor je op de stip gelegd, maar je moet hem wel zelf in het doel trappen. Hetzelfde geldt voor verregaande data-analyse. Dit is een mogelijkheid die je in de cloud hebt, maar als je hier niets mee doet, is dat een gemiste kans.

Voor IT is het dus zaak om die rol als innovatiegids aan te nemen binnen de organisatie. Daarmee zorg je dat het volle potentieel van de cloud benut, mogelijkheden voor optimalisatie in kaart brengt en zo de weg vrijmaakt voor innovatie. Dat is uiteindelijk wat je als organisatie nodig hebt om voorop te lopen in de markt en het verschil te maken.

## HYGIËNEFACTOREN

In de cloud zijn veel dingen automatisch geregeld, waardoor de rol van IT verandert van functioneel naar strategisch, en van ondersteunend naar controlerend. Dit laatste betekent dat je verantwoordelijk bent voor verschillende hygiënefactoren van het IT-landschap. Dat zaken als back-up en veiligheid door de cloudleverancier zijn ingeregeld, betekent niet dat je hier geen omkijken meer naar hebt. Als organisatie blijf je altijd zelf verantwoordelijk voor beveiliging, data-integriteit en back-up, prestaties, en compliancy en duurzaamheid. Wie is bijvoorbeeld eigenaar van de data? Hoe borg je privacy? Hoe zorg je voor het juiste niveau van beveiliging in combinatie met een hoog niveau

van gebruiksvriendelijkheid? Hoewel het innovatie is dat je organisatie vooruithelpt, zijn deze zaken niet minder belangrijk. Sterker nog, ze dragen uiteindelijk ook bij aan de continuïteit van de business en mogen dus niet vergeten worden.



CONCLUSION  
MBS

Microsoft  
Dynamics 365



# SAMEN HET VERSCHIL MAKEN IS ZOVEEL LEUKER

Over verschil maken gesproken; dit is waar wij ons als Conclusion MBS voor inzetten. Als expert in Microsoft Dynamics 365 helpen wij organisaties vooruit met het Dynamics 365-platform als basis. Wij ondersteunen organisaties niet alleen met de transitie naar de cloud, maar adviseren ook over het benutten van het innovatiepotentieel. We kennen de mogelijkheden van Dynamics 365 door en door en zijn als Microsoft-partner altijd op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen. Met meer dan 25 jaar ervaring helpen onze honderd ervaren en enthousiaste professionals jouw organisatie met bouwen aan een digitale toekomst. In onze samenwerking werken we altijd vanuit de overtuiging dat samen het verschil maken zoveel leuker is. Ondanks dat we het hier hebben over technologie, zijn het namelijk de mensen die ermee werken. Dat is precies waarom we samen met jou bouwen aan een stevig fundament voor innovatie en groei van je organisatie.

## WIL JE WETEN HOE JE DE INNOVATIEKRACHT VAN JOUW ORGANISATIE VERGROOT?

Wij denken graag met je mee! Neem contact op met Wilbert of René

**Wilbert Dirven**

+31 6 2005 7707

wilbert.dirven@conclusion.nl

**René Altena**

+31 6 1742 9739

rene.altena@conclusion.nl

[Meer lezen?](#)