

# Digitale transformatie: van product naar mens

**D**igitale transformatie gaat over de overgang van ondernemingen om zich op mensen in plaats van producten te richten. Volgens Peter Schepers, CEO van IT-consultant Itility, moeten bedrijven minder praten over digitale transformatie, en gewoon beginnen.

## Hoe kunnen organisaties de digitale transformatie maken?

“Eigenlijk dekt ‘digitale transformatie’ de lading niet. ‘Digitaal’ beschrijft het middel maar niet het doel. ‘Transformatie’ suggereert een tijdelijke overgang, waarna je ‘getransformeerd’ en dus ‘digital’ zou zijn. Digitale transformatie is echter een nieuwe manier van denken. Het beslaat de overgang van ondernemingen om mens- en klantgericht te werken in plaats van product- of dienstgericht. Uitgangspunt is wat de klant nodig heeft voor de beste ‘beleving’ van product of dienst. Hoe blijft de klant gehecht aan dit product? Een voorbeeld: waar voorheen het product ‘auto’ centraal stond, gaat het steeds meer om de toepassing ervan: aangenaam en tijdig transport van A naar B, naar wens van de passagier. Uber zet hiermee de wereld op zijn kop, een mooi voorbeeld van digitale transformatie. De vertaling naar bedrijfsvoering is lastig. Voorheen traditionele afdelingen moeten gaan samenwerken, experimenteren en nieuwe teams samenstellen vanuit diverse disciplines. De eerste stap is naar de klant luisteren. Wat beweegt hem; wat maakt zijn leven beter? Stap twee is



*Digitale transformatie: mensgericht*

data verzamelen en stap drie is sleutelen aan het eigen product, met gebruik van digitale middelen.”

## Waarom moeten ondernemingen data driven zijn?

“Intensief klantgericht werken vereist het continu verzamelen van informatie

over gebruik van product of dienst, om waarde toe te voegen aan de beleving. Data is dus essentieel voor digitale transformatie. Gebruik het product, meet eraan, verbeter en koppel terug naar klant en maker. Wie digitale transformatie bekijkt als mensgericht moet genoeg informatie over die mens in de context van het product verzamelen. Je kunt de verzamelde data door mensen laten analyseren, of door een computer; die daar – mits goed ‘getraind’ – patronen uit kan destilleren. Presentatie van deze data-analyse kan automatisch en in real-time worden doorgevoerd, denk bijvoorbeeld aan een fitheidsanalyse op je smartphone, gebaseerd op de bewegingsdata uit je horloge.”

## Wat kunnen de cloud en het Internet of Things hierin betekenen?

“De cloud is een warehouse vol digitale functies om dingen mee te maken. Je stuurt data naar de cloud om er vervolgens van alles mee te doen. Het voordeel van de cloud is dat je die applicaties niet zelf hoeft te maken; maar alleen te gebruiken. Dat geeft snelheid en ruimte om op de klant te focussen. Met het IoT verzamel je data door middel van sensoren, die je doorstuurt naar de cloud om vervolgens vanuit data-analyse dingen te besturen. IoT is dus een manier om digitale transformatie mee uit te voeren. IoT ontstaat vanzelf als je gebruik maakt van alles wat voorhanden is aan hardware, software en applicaties in de cloud.”

## Hoe helpen jullie ondernemingen bij de digitale transformatie?

“Wij hebben een eigen team dat volop experimenteert met IT-infrastructuur, software en applicaties. Door veel zelf te doen leren we ‘digital’ producten of diensten te creëren. Vervolgens passen we dit praktisch toe bij onze klanten, samen met hen. We zijn geen adviseur die op papier komt uitleggen hoe je ‘digital’ moet zijn. We onderzoeken de vraag; wat anders kan. We starten bij de feiten: welke data is er al? Welke software kan ontwikkeld worden en welke hardware is nodig? De klanten van Itility zijn doorgaans grote ondernemingen waar we werken in multidisciplinaire teams. Van oorsprong is ons domein IT en daarin zijn we gaan nadenken hoe dingen beter konden. Dit veld is steeds breder geworden omdat IT zoveel meer is gaan beslaan. Wij zijn hierdoor ook zelf steeds breder ontwikkeld.”

### Meer informatie

Peter Schepers heeft als ondernemer en CEO van Itility in 2014 de TIMMIE award gewonnen voor ‘most innovative leader’. Itility richt zich op het configureren en besturen van IT oplossingen voor de enterprise, en versnelt hiermee de stap naar het digitale ondernemen. Het IT ingenieursbureau, met “software defined” als centraal thema, en focus op automation en analytics.