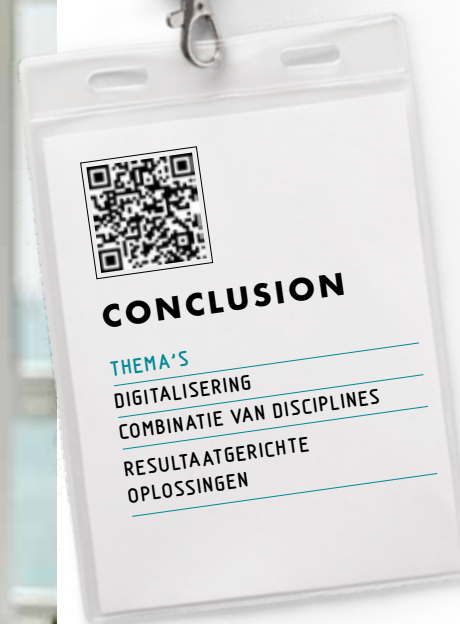


‘DIGITALISERING IS VEEL MEER DAN HET MENS-ONAFHANKELIJK MAKEN VAN DIENSTEN’



ENGBERT VERKOREN

## ‘Nachtrust is een van de diensten die we klanten bieden’

**Digitale transformatie raakt alle facetten van de bedrijfsvoering. Conclusion helpt bedrijven in die transformatie om de beste keuzes te maken, vertaalt die vervolgens in praktische oplossingen én durft daar dan verantwoordelijkheid voor te nemen, vertelt Engbert Verkoren.**

“**B**innen het openbaarvervoerdomein beheren wij complexe systemen voor reisinformatie, van softwareontwikkeling tot en met de borden met vertrektijden. Een missiekritisch proces dat altijd moet draaien, vierentwintig uur per dag, zeven dagen in de week”, vertelt Engbert Verkoren, CEO van Conclusion. “Het illustreert hoe we tot in het hart van de organisatie van onze klanten problemen oplossen en verantwoordelijkheid nemen voor het functioneren. ‘Nachtrust’ is een van de diensten die wij klanten aanbieden.” Bij die verantwoordelijkheid past ook mééndernemen, vervolgt hij. “Stel dat een fietsfabriek ons benadert, dan rekenen we graag af per fiets in plaats van in bestede uren of gebruikte capaciteit.”

### ECOSYSTEEM VAN RUIM 20 BEDRIJVEN

Die mentaliteit van meeondernemen kenmerkt de ruim twintig bedrijven die samen Conclusion vormen. Ieder met zijn eigen specialisme en expertise, maar als de vraag van een klant dat vereist, werken de bedrijven moeiteloos samen, in wisselende samenstelling. “We zijn een ecosysteem van bedrijven met ieder hun eigen kracht en eigen positie in de maatschappij en voor klanten en medewerkers”, aldus Verkoren. In totaal telt Conclusion ruim 1400 medewerkers, vrijwel allemaal (95%!) met een contract voor onbepaalde tijd. “Wij geloven in relaties voor de lange termijn en vinden dat je daarin moet investeren. Ook binnen klantrelaties zetten wij in op een langdurige samenwerking.”

### WAAR BEGIN IK?

Bedrijven kloppen met heel diverse vragen bij Conclusion aan. Ze zoeken een partner die hun missiekritische processen laat draaien, zoals in het openbaar vervoer, de zorg of de industrie. Andere zoeken ondersteuning in hun gevecht met de marktontwikkelingen. Vaak gaat het dan om bedrijven die nog niet of nauwelijks gebruikmaken van actuele technologische mogelijkheden waar concurrenten of nieuwe toetreders dat wel doen. Weer andere willen hun

infrastructuur toekomstvast maken; met bestaande systemen kan dat lastig zijn. “Wij kijken eerst goed hoe de business in elkaar steekt en waar procesverbeteringen mogelijk zijn. Pas daarna komt de technologie.” Wat de vraag ook is, het perspectief van de klant is het vertrekpunt voor oplossingen: ‘Waar begin ik?’ Conclusion leidt de transformatie van organisaties in goede banen dankzij kennis van primaire processen. “Je kunt alleen de verantwoordelijkheid voor een werkend elektronisch patiëntendossier op je nemen als je ook de absolute noodzaak ervan beseft: een ziekenhuis kan helemaal niets als zo’n systeem uit de lucht is. Je moet echt tot in detail weten wat er speelt.” Verkoren benadrukt dat digitalisering geen doel op zich is, maar een middel om de dienstverlening te verbeteren. “De digitale overheid bijvoorbeeld, overstijgt e-dienstverlening waarbij elk onderling contact digitaal verloopt en waarbij je je paspoort alleen nog via internet kunt aanvragen. Een warme relatie met burgers en bedrijven is óók een overheidstaak; daarvoor ontstaat meer ruimte dankzij digitalisering. Digitalisering is meer dan alleen diensten mensonafhankelijk maken.”

### OMARM DE ONZEKERHEID

In het verlengde hiervan waarschuwt Verkoren voor het doorslaan van digitale transformatie. “Sommige organisaties denken dat hun hele bedrijf wendbaar moet zijn of, in jargon, agile. Ik ben daar niet van overtuigd. Een backofficesysteem met naw-gegevens van klanten hoef je niet elke dag te vernieuwen. Wendbaarheid en flexibiliteit zijn veel nuttiger aan de voorkant, bij de frontoffice in het dagelijks contact met klanten. Dáár heb je veel meer aan processen die continu aanpasbaar zijn om in te spelen op toekomstige veranderingen, zonder dat je die op dit moment al kunt voorspellen. Omarm de onzekerheid, noemen wij dat.”

Voor organisaties is het een uitdaging om mensen gemotiveerd en productief te houden, constateert Verkoren. “Dat was altijd al zo, maar dat is nog belangrijker nu de wereld ontzettend snel verandert. Gelukkig zijn er ook veel meer mogelijkheden om kennis en vaardigheid up-to-date te houden. Vroeger gingen mensen een paar keer per jaar naar een seminar of training voor een certificaat. Nu is het veel makkelijker en effectiever om te zorgen dat iemand elke dag leert, bijvoorbeeld met een app op de telefoon.” Dat past ook beter bij de zelfsturende medewerker, waar bedrijven steeds meer op inzetten. “Voor de luchtvaartsector hebben we een app ontwikkeld voor het cabinepersoneel op intercontinentale vluchten. Op rustige momenten pakken zij een game om hun kennis bij te spijkeren. En wat denk je: op vluchten waar die game wordt ingezet, stijgt de passagierstevredenheid!”