

Great ideas change the future

Geen organisatie ontkomt eraan: covid-19 en alle daaraan gekoppelde maatregelen hebben onze wereld veranderd. Dit heeft extra impact op de digitale trends die NTT Ltd. voorziet in het Predictions ebook 2021, dat sinds november beschikbaar is.

Jeroen van Hamersveld
'Een proactieve en gedurfde digitale transformatie is geen keuze, maar absolute noodzaak'

"A l vóór covid-19 signaleerden wij dat de kloof tussen bedrijven met een proactieve houding voor digitale transformatie en zij die deze niet hadden, groeide. Bedrijven die gebruikmaken van platformen en snel in staat zijn om boven op bestaande dienstverlening nieuwe uit te rollen, versnellen. Sinds covid-19 haar intrede deed en iedereen anders moest gaan werken, nam die kloof toe." Voor Jeroen van Hamersveld, managing director NTT Nederland, is het helder dat het NTT-rapport over 'digital business transformation'-trends vermeldt dat 'een proactieve en gedurfde digitale transformatie geen keuze is, maar absolute noodzaak'.

Succesfactoren

Het NTT-trendrapport Predictions draagt de titel 'Future Disrupted: 2021 technology trends'. Hoewel dit de standaardtitel is, is deze passender dan ooit. Het rapport, te vinden via de NTT-homepage, Hello.global.ntt, noemt de succesfactoren voor bedrijven waarvan NTT verwacht dat ze gaan evolueren en versnellen: de 'digital first'-mentaliteit en slim gebruik van kunstmatige intelligentie. Als er één organisatie is waarvan we de gesignaleerde trends serieus kunnen nemen, dan is het NTT. De van oorsprong Japanse ICT-dienstverlener, met wereldwijd 40.000 medewerkers en aanwezigheid in 57 landen, biedt intelligente oplossingen en managed services voor data, *connectedness*, digitalisering en security. Jaarlijks brengt de organisatie diverse onderzoeken op de markt.

Kennis ontsluiten

Versnelde digitale transformatie, veranderende customer experience, een nieuwe manier van werken en een toenemend belang van security gaan de markt vergaand beïnvloeden. Een gevolg hiervan is een toenemende behoefte aan managed services, vooral vanwege een tekort aan kennis in de markt. Van Hamersveld: "Iedere organisatie heeft omgevingen die gemanaged moeten worden. Wij helpen onze klanten daarbij op alle gebieden, vanuit security, de digitale transformatie en online *collaboration*. Om kennis te ontsluiten kun je op de traditionele manier resources invliegen vanuit andere omgevingen of je zorgt dat je de juiste platformen ter beschikking hebt. Die platformen ontwikkelt en ontsluit NTT voor zijn klanten."

NTT Ltd. Netherlands



deel online



Robotica

Standaard en repetitieve activiteiten worden geautomatiseerd; robotica wint aan belang. "De zorgsector bijvoorbeeld, heeft daar veel aan. In een *proof of concept* met een zorginstelling bekijken we bijvoorbeeld in Nederland hoe we senioren kunnen begeleiden als ze vanuit het ziekenhuis naar huis gaan. Via data voorzien we hen van advies om een nieuwe ziekenhuisopname te voorkomen." Dat brengt Van Hamersveld bij de onderliggende infrastructuur. "Voor alles wat we willen volgen en meten, is infrastructuur nodig. En die levert ook weer data op. Breng je data van alles wat IoT-gestuurd is bij elkaar, dan kun je je business verder verrijken." IoT (Internet of Things) doet ook z'n intrede in kantoren. "In onze vestiging combineren we data van medewerkers en het pand voor een betere ervaring. In een app geven medewerkers aan of ze naar kantoor komen en naar welke plek. Uiteraard weten ze welke data we verzamelen en waarom. Voor een goede 'user adoption' is dat essentieel."

Transformeren

Veel bedrijven staan voor de keuze hoe ze de public en de private cloud in gaan zetten. "Bedrijven die op de cloud zaten, konden thuiswerkers sneller ondersteunen dan zij die alles *onsite* hadden. Voor organisaties met een eigen datacenter is het de hoogste tijd om concrete stappen te zetten richting cloudoplossingen en zo te transformeren, dat ze snel kunnen reageren op wat er in de wereld gebeurt." In die nieuwe wereld is omnichannel inmiddels een gegeven, zowel voor B2B als B2C. De volgende stap is met alle onderliggende data een gepersonaliseerde ervaring te bieden, zodat de 'user experience' optimaal is. "Als je bijvoorbeeld in een winkel komt, is via de app bekend welke producten je op de website hebt bezocht en kun je een gericht aanbod krijgen. Alles inclusief toestemming, want *secure by design* is hier onlosmakelijk mee verbonden."

Security

Ook onderdeel van de trends is de nieuwe innovatieve werkomgeving, waarbij kantoor en huis een even grote rol spelen. "Gedistribueerd werken wordt de norm. Maar wat wordt dan de functie van een kantoor? Zo kan een vergaderruimte een collaboratieve plek zijn waar je IT-middelen op kunt afstemmen en waar medewerkers ook virtueel aanwezig kunnen zijn. Waarbij security even belangrijk is als flexibeler worden in je business. Sowieso is *secure access service edge* (SASE) een onderwerp dat op alle niveaus van digitale transformatie een beslissende rol speelt. Het gaat uiteindelijk om de beste ervaring voor eindgebruikers!" <