

CONCRETE INZICHTEN EN PRAKTISCHE HANDVATTEN VOOR PRODUCTIEBEDRIJVEN

IT dé enabler van je veranderstrategie en digitale transformatie

Inhoudsopgave

Cloudmigratie pure noodzaak	3
1. Zet niet in op operational excellence, maar achterhaal klantbehoeften	5
2. De rol van IT gaat veranderen, sta je medewerkers daarin bij	6
3. Breng de cloud als winstpakker in plaats van een kostenpost	7
Tuig een Cloud Competence Center op	8



Cloudmigratie pure noodzaak

Om ervoor te zorgen dat je als productiebedrijf de strijd om de klant niet verliest van de grote geïntegreerde handelsplatformen van techbedrijven als Alibaba, Tencent en Amazon, moet je rol drastisch veranderen. Op prijs ga je je niet meer onderscheiden: de schaal waarop deze gigantische marktplaatsen werken, is onvergelijkbaar met de markt waarbinnen Nederlandse productiebedrijven opereren.

Voor een toekomstbestendig businessmodel moet de focus van productiebedrijven op de schop. Je bent niet meer puur een onderdeel van een keten, maar

je gaat ook een directe relatie aan met de eindklant. Je verandert, van een productgedreven organisatie naar een serviceorganisatie, waarbij de wens van de eindklant altijd centraal staat. Dit vraagt niet alleen om een intensievere samenwerking met je ketenpartners (ketenintegratie), maar ook om het begrijpen van de eindklant. Je moet gevoel krijgen bij hetgeen waar je producten en halffabricaten uiteindelijk voor gebruikt gaan worden. Hiervoor is het noodzakelijk om zowel met andere ketenspelers als de eindklant blijvend in contact te treden. Pas dan kun je je klanten optimaal van dienst zijn en de keten verder optimaliseren. Deloitte heeft het in zijn trendrapport [The Industry 4.0 Paradox](#) over de *physical-digital-physical loop*. Je haalt gegevens uit de fysieke wereld,

digitaliseert deze data en maakt dit inzichtelijk, om deze inzichten vervolgens weer te gebruiken om je productieprocessen en dienstverlening binnen de keten en richting de eindklant verder te optimaliseren. Dit vraagt om wendbare en schaalbare productiebedrijven. Organisaties die in kunnen spelen op de persoonlijke behoeften van de eindklant, omdat ze hier realtime van op de hoogte zijn.

Om dit voor elkaar te krijgen, is migratie richting de cloud noodzakelijk. Technisch valt dat allemaal wel te realiseren, maar wat vaak wordt vergeten, is om allereerst naar de eigen organisatie te kijken. Digitaal transformeren heeft namelijk een sterke menselijke component: zeker voor je IT-afdeling gaat



er ongelooflijk veel veranderen. Niet alleen op technologisch vlak, maar ook wat betreft de taken die bijvoorbeeld je technisch en functioneel beheerders en ontwikkelaars gaan vervullen binnen je bedrijf.

Waar je als IT-verantwoordelijke binnen de productie-industrie rekening mee moet houden en al op voor kunt sorteren:

- 01. Zet niet in op operational excellence, maar achterhaal klantbehoeften**
- 02. De rol van IT gaat veranderen, sta je medewerkers daarin bij**
- 03. Breng de cloud als winstpakker in plaats van een kostenpost**

Digitaal transformeren heeft dus zowel een menselijke als een technologische component. We hopen je in deze whitepaper de nodige inzichten en handvatten te bieden, zodat je organisatie niet slechts digitaliseert, maar juist transformeert. Van een productiebedrijf naar een servicegerichte organisatie.

01. Zet niet in op operationale excellence, maar achterhaal de klantbehoeften

Binnen de productie-industrie zien we organisaties wel succesvol digitaliseren, maar is er één valkuil die we ook vaak terug zien komen. De innovaties focussen zich voornamelijk op het optimaliseren van productieprocessen, in plaats van op het beter begrijpen en bedienen van de eindklant. De korte termijn wint het nog te vaak van de lange termijn.

Efficiënter werken, de foutgevoeligheid tot nul reduceren: allemaal volledig te begrijpen redenen tot operational excellence, maar inmiddels schuurt deze constatering. Allereerst strookt dit niet met de heersende wens en bestaande noodzaak om de eindklant beter te begrijpen. Daarnaast gaan dit type innovaties er op de langere termijn níét voor zorgen dat je als productiebedrijf de concurrentiestrijd gaat winnen van partijen die via de handelsplatformen van de eerdergenoemde techbedrijven hun producten spotgoedkoop aanbieden. Het faciliteert je niet in het transformeren in een serviceorganisatie.

Investeer je in het opbouwen van een rechtstreekse relatie met de eindklant en het achterhalen van hun behoeften, dan sorteert je wél voor op je nieuwe rol. Een partij die dit goed begrijpt is Quooker.

Snel nieuwe functionaliteiten en klanten bereiken

Quooker, de kraan die direct voor kokend water zorgt, wilde in staat zijn om realtime over relevante klant- en marktdata te beschikken. Hierom én om de sales- en serviceorganisatie verder te ondersteunen werd besloten om o.a. een nieuw CRM-systeem aan te schaffen en in te richten.

Niet alleen hebben de accountmanagers van Quooker nu realtime de beschikking over de meest actuele klantinformatie. Ook zorgt het cloud based platform ervoor dat Quooker beter in staat is om met de eindgebruikers in contact te treden, door middel van onder andere mailings en nieuwsbrieven.

Doordat medewerkers de voor hun relevante gegevens daarnaast veel makkelijker kunnen ontsluiten en inzichtelijk krijgen, valt dit vervolgens weer te vertalen in betere diensten en producten vanuit Quooker.

02. De rol van IT gaat veranderen, sta je medewerkers daarin bij

Veranderende businessmodellen beïnvloeden het takenpakket van praktisch alle medewerkers binnen productiebedrijven. Zo zullen sales- en marketingspecialisten continu intensief moeten monitoren waar zowel de ketenpartners als de daadwerkelijke eindklanten behoefte aan hebben. Maar de digitale transformatie die productiebedrijven doormaken, heeft bovenal een gigantische impact op de wijze waarop je IT-afdeling functioneert.

Het continu in kunnen spelen op de behoeften van de eindklant en (data-)integratie met de ketenpartners, vraagt namelijk om een grote mate van flexibiliteit van de aanwezige IT-resources binnen je organisatie. Zowel op het vlak van mankracht als op het vlak van bijvoorbeeld bandbreedte. Deze flexibiliteit ga je niet kunnen leveren met een on-premise IT-infrastructuur. Allereerst omdat je IT-medewerkers veel tijd kwijt zijn met het up en running houden van je lokale serverpark en er, als gevolg daarvan, weinig bewegingsruimte overblijft voor het uitvoeren van andere werkzaamheden, zoals het optimaliseren

van producten en diensten. Maar ook omdat je on-premise IT-infrastructuur maar een beperkte capaciteit heeft. Opschalen is amper mogelijk wanneer het dataverkeer exponentieel toeneemt. In de cloud is dit wél eenvoudig mogelijk.

Hoe aantrekkelijk dat ook klinkt: voor je IT-medewerkers betekent dit dat hun takenpakket er compleet anders uit gaat zien, op het moment dat je besluit om richting de cloud te migreren. Aangezien beheerstaken van je cloud-omgeving bij de cloudprovider zelf komen te liggen, hebben je werknemers die zich eerst vooral met technisch en functioneel beheer bezighielden nu de tijd en ruimte voor andere werkzaamheden. Zoals het ontwikkelen van nieuwe producten en diensten, aan de hand van inzichten die uit de klantdata naar voren komen.

Door je personeelsleden optimaal te faciliteren bij het uitvoeren van hun nieuwe taken, transformeren ze met je mee. Sta je medewerkers bij terwijl ze hun nieuwe rollen en takenpakketten ontdekken. Door naar ze te luisteren en hen tools te leveren waar ze ook echt behoefte aan hebben. Dan zul je zien dat ze zich hier veel meer thuis bij voelen. Dit bleek bijvoorbeeld bij de monteurs van een groot Nederlands installatiebedrijf.

Meer dan onderhoud

De 500 cv-monteurs van een groot installatiebedrijf komen dagelijks bij talloze klanten over de vloer en krijgen regelmatig vragen over bijvoorbeeld een nieuwe cv-ketel of het afnemen van een serviceabonnement in plaats van het kopen van een ketel. Uitgelezen verkoopmomenten, maar monteurs zijn in essentie natuurlijk geen salesmedewerkers. Door het ontwikkelen van een app (draaiend in de Microsoft Azure Cloud) kunnen monteur en klant gezamenlijk producten bekijken, informatie doornemen en – indien gewenst – direct een offerte samenstellen.

Op deze manier voelt het aanbieden van nieuwe producten en diensten niet als sales, maar juist als een extra vorm van dienstverlening. Met de app ondersteunt het installatiebedrijf haar medewerkers dus optimaal in het vormgeven van taken die beter op de tijdgeest en de klantbehoefte(n) aansluiten.

03. Breng de cloud als winstpakker, in plaats van kostenpost

Geen torenhoge uitgaven aan lokale serverparken, meer tijd en ruimte voor je IT-medewerkers om toegevoegde waarde te leveren aan je business en de eindklant, in plaats van alleen de on-premise omgeving draaiende zien te houden. Digitaal transformeren en migreren naar de cloud leveren je productiebedrijf en je IT-afdeling uiteenlopende en aantoonbare voordelen op. Maar dat betekent niet dat je IT-medewerkers ook moeiteloos meebewegen.

Ga daarom allereerst aan de slag met hen in te laten zien wat digitaal transformeren en cloudmigratie jullie als bedrijf en hen als werknemers opleveren. Pas dan zullen zij ook als ambassadeurs van deze nieuwe werkwijzen optreden.

De cloud vraagt misschien wel om een investering, maar op de lange termijn levert het je bedrijf het veelvoudige op. Efficiëntere werkwijzen, warmere klantrelaties, producten die nog beter aansluiten op de behoeften van de klant. Ben je in staat dit

binnen je IT-afdeling over de Bühne te krijgen, dan verandert de perceptie ten opzichte van de cloud: van kostenpost naar winstpakker.

Aantoonbare voordelen

Neem bijvoorbeeld onze case bij een bedrijf dat oplossingen biedt voor de petrochemische industrie en overslag. Binnen deze industrie zijn slangen echt de – enigszins symbolische – levensaders door het gehele proces. Het goed functioneren van deze slangen is essentieel. Het controleren van de slangen is echter bijzonder arbeidsintensief en foutgevoelig, zeker omdat de slangen lastig van elkaar zijn te onderscheiden.

Met behulp van een cloudapplicatie, wordt het controleren van de slangen een heel stuk efficiënter en veel minder foutgevoelig uitgevoerd. Door het scannen van een NFC-chip kunnen medewerkers op locatie, externe controleurs én andere stakeholders realtime zien welke slang dit is, waar die voor wordt gebruikt

en hoe het zit met bijvoorbeeld levensonderhoud en certificering. Niet alleen gaan de controles hierdoor veel sneller, ook levert het onze klant, die de slangen levert, veel hechtere klantrelaties op. Met behulp van de cloudapplicatie zijn ze proactief in staat op klantbehoeften in te spelen, doordat ze met behulp van data in staat zijn om slangen te vervangen, nog voordat deze kapot gaan.

Tuig een Cloud Competence Center op

Cloudmigratie verloopt meestal niet op basis van één big bang: het is een cyclisch proces dat je organisatie steeds stap voor stap doorloopt. Hierbij ontbreekt een echte kop en staart: er zullen zich steeds nieuwe vragen en uitdagingen vanuit de business voordoen. Is het niet omdat de klantbehoefte verandert, dan is het wel omdat wet- en regelgeving maken dat je, bijvoorbeeld op het gebied van compliance, aanhoudend kritisch naar datastromen binnen je bedrijf en geldende werkwijzen moet blijven kijken.

Maak daarom werk van een Cloud Competence Center, dat met zijn expertise de business ondersteunt bij het beantwoorden van de vraag naar innovatieve oplossingen en daarvoor de nieuwste technologische ontwikkelingen in de gaten houdt en benut. Cloud-ontwikkelingen gaan immers zo snel en er komen zo veel nieuwe clouddiensten beschikbaar, dat je dit doorlopend in de gaten moet houden om 'bij' te blijven. Afhankelijk van de kernactiviteiten van je organisatie, kun je besluiten om dit in meer of mindere mate intern op te vangen, of om hiervoor externe expertise aan te wenden. Ook de omvang van het Cloud Competence Center kan hierdoor variëren: opschalen wanneer grote vraagstukken spelen, afschalen wanneer dit niet het geval is.



Benieuwd naar de mogelijkheden van een Cloud Competence Center?

Wil je als productiebedrijf veranderen, van productgericht naar servicegericht, dan is cloudmigratie een essentiële pijler. Maar dan wel een migratie met een gedegen cloudstrategie, een duidelijke roadmap én deskundige begeleiding bij het [klaarstomen en meekrijgen](#) van jouw IT-medewerkers, om binnen deze ontwikkeling van toegevoegde waarde te zijn voor de organisatie.

In de vorm van een Cloud Competence Center gaan onze specialisten, samen met de experts binnen jouw organisatie, de uitdaging aan om je organisatie 'cloudproof' te maken en te houden.

Welke vorm dit Cloud Competence Center concreet aanneemt? Laten we daarover met elkaar in gesprek gaan.

Bel 023 20 60 600

Contact ons

