

DIGITALE COCREATIE IS DE NIEUWE STANDAARD

# Innoveren in de digitale arena

Echte innovaties vinden al lang niet meer plaats vanuit de ivoren toren of in geblindeerde labs, maar in de periferie op een hybride, digitaal IT-platform. Via hackathons, broedplaatsen en hip ingerichte creatieve hubs worden voortdurend minimum viable products (mvp's) opgeleverd, die direct worden getest bij de klant. CIO's krijgen gezelschap van chief digital en technology officers die de digitale innovatie vormgeven. Maar digitale arena's brengen pas écht leven in de brouwerij.

**H**et begrip cocreatie krijgt een geheel nieuwe dimensie. Cocreatie is niet nieuw. Wél nieuw zijn de digitale arena's, organisch gegroeide digitale ecosystemen waarbinnen partijen uit verschillende branches in een keten de krachten bundelen om individuele klanten betere producten, diensten en ervaringen te bieden. Digitale arena's leveren tegenwoordig digitale technologie 'as a service', zodat innovatiemanagers zich kunnen focussen op het leveren van nieuwe businessconcepten, nieuwe producten en diensten met nieuwe interactieve mogelijkheden met klanten.

## Api-economie

We leven in een hypergeconnecteerde wereld. Organisaties wisselen steeds meer data uit en leveren digitale diensten aan elkaar. Softwareontwikkelaars bouwen op open serviceplatformen en aldus ontstaat een netwerk van digitale diensten: de api-economie. Zo deelt ook Schiphol sinds kort niet-kritische bedrijfsgegevens via haar api-platform met de buitenwereld en zien we veel andere organisaties die hun gegevens via api's aan de buitenwereld beschikbaar willen stellen. Digitale technologie, zoals het internet of things en artificial intelligence, verandert tegelijkertijd de manier waarop we werken, leven, ontspannen en onze samenleving inrichten.

## Rol IT

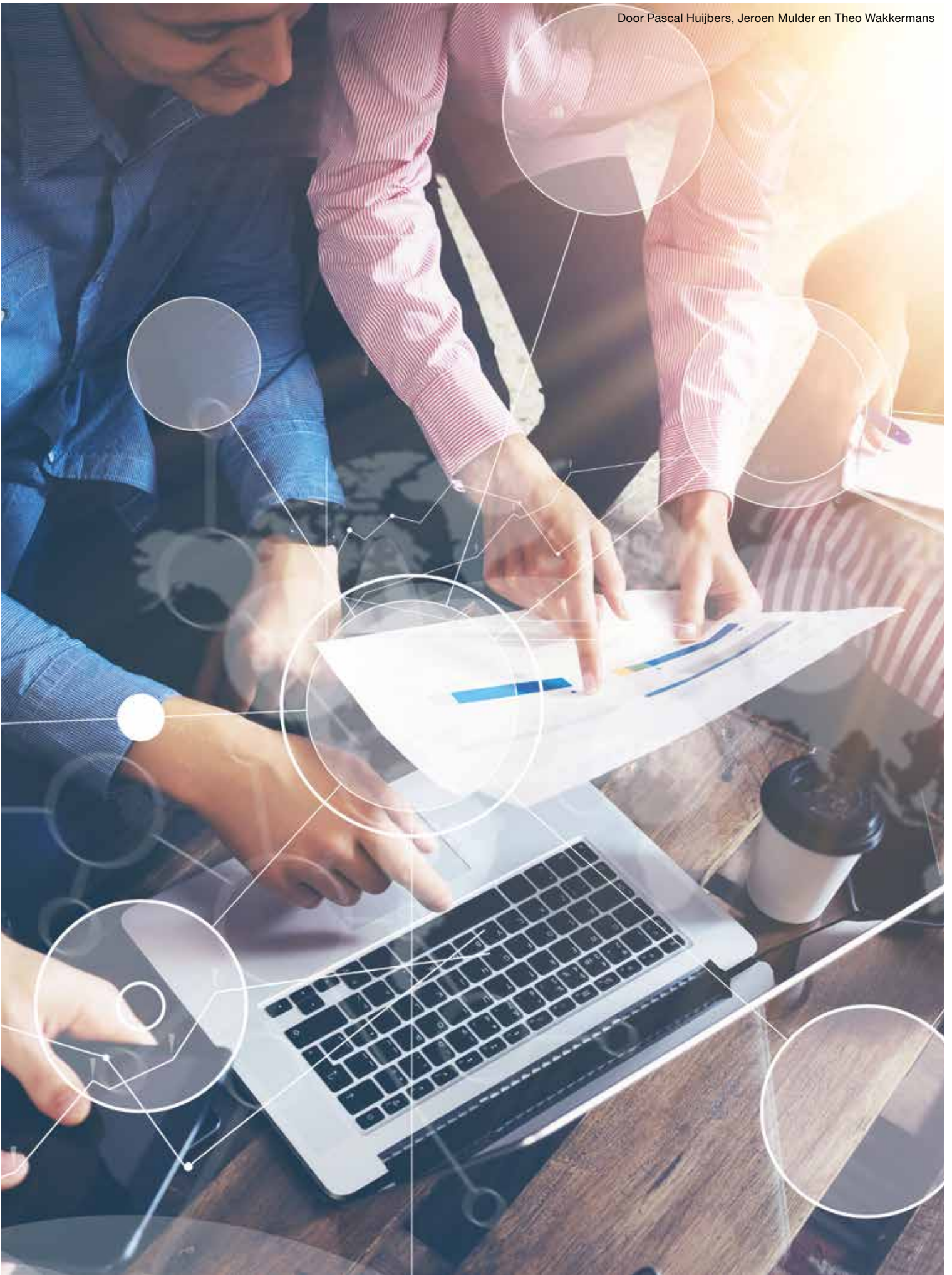
Welke rol speelt IT in die digitale arena? Op het digitale businessplatform is nu ruimte gereserveerd voor twee verschillende leveringsmodellen die naast elkaar kunnen functioneren. Het traditionele model levert robuuste IT-diensten op basis van de Watervalmethode, traditionele infrastructuur en virtualisatietechnieken. Het nieuwe leveringsmodel levert 'snelle' IT-diensten op basis van Agile, Scrum, DevOps en containers volgens moderne principes als 'pay as you go', 'software-defined da-

tacenter', 'cloud-native applicatieontwikkeling' en 'anything as a service'.

Ten onrechte spreekt men over de oude versus de nieuwe wereld. De oude wereld heeft nog lang niet afgedaan. Sterker, juist de ondersteuning van beide werelden en het ver-

**"DANKZIJ MINIMUM VIABLE PRODUCTS ONTSTAAN MEERDERE BESLISMOMENTEN IN DE INNOVATIECYCLUS"**

binden van de aanpakken en systemen die hierbij horen, zorgt voor de daadwerkelijke innovatie. Een slimme app ter ondersteuning van een nieuw product of dienst is mooi, maar werkt alleen met de juiste informatie en de mogelijkheid tot het doen van transacties in de 'robuuste' bestaande wereld van IT. Dit hybride concept vraagt om een goede architectuursturing die de ruimte geeft aan innovatie enerzijds en anderzijds de juiste verbinding maakt met de ontwikkeling en ontsluiting van bestaande systemen. ▶



## Transformatie

De digitale transformatie is in volle gang en blijft niet onopgemerkt. Uit een internationaal onderzoek van Fujitsu\* blijkt dat in totaal 89 procent van de ondernemingsbestuurders digitale transformatie momenteel plant (9 procent), test (24 procent) of implementeert (33 procent). Hoopgevend is dat 34 procent van de digitale innovatieprojecten al concrete resultaten heeft opgeleverd. Als we inzoomen op die resultaten, blijkt dat niet alleen de omzet is toegenomen, maar ook de relatie met klanten is verbeterd. De medewerkerstevredenheid steeg navenant. De efficiency van de bedrijfsprocessen nam toe, terwijl de kosten daalden. Ook de concurrentiepositie verbeterde dankzij digitale transformatie. Dat klinkt veelbelovend, maar welke stappen moeten CIO's nu zetten om als overwinnaar uit de digitale arena te kunnen stappen?

## Drie niveaus

Grosso modo zijn er drie niveaus waarop digitale transformatie kan plaatsvinden. Kleinschalig kun je beginnen op projectniveau door een product of dienst te digitaliseren. Via de cyclus 'idee, prototype, uitproberen en evalueren' kom je dan tot een eindresultaat. Een hoger niveau bereik je door digitale technologie in het hart van de organisatie te plaatsen. Zo ontstaat een hybride, digitaal businessplatform waarbinnen IoT, AI, mobile, cloud, analytics en security centraal staan. Het summum wordt echter gevormd door de digitale arena's. Op dit hoogste niveau wordt samen met partners waarde gecreëerd die meestal ook een directe bijdrage levert aan de missie van de onderneming of hogere maatschappelijke doelen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan mobiliteit, veiligheid en de kwaliteit van leven. Een mooi voorbeeld van cocreatie is de innovatie die het Doetinchemse Slingeland Ziekenhuis tot stand bracht met behulp van sensortechnologie. Hierbij worden slimme pleisters met draadloze meetapparatuur en sensoren onder matrassen ingezet in de kliniek. De verpleegkundige kan op zijn of haar smartphone de situatie van de patiënt op afstand al beoordelen en daar gericht op inspelen. De verpleegkundige zal hierdoor beter inzicht krijgen in de toestand van een patiënt.

## Minimum viable

CIO's die de digitale arena betreden moeten leren dat innovatie en waardecreatie voortaan deels buiten de eigen bedrijfsmuren plaatsvinden. Tevens moeten zij zich realiseren dat digitale cocreatie een reis is en dat je kunt verdwalen. Leiderschap en commitment van de organisatie zijn dringend gewenst. Hoe maak je digitale transformatie dan toch tot een succes? De eerste stap bestaat uit het nadenken over een visie die disruptief is voor het eigen businessmodel of misschien wel voor de hele bedrijfstak. Kijk vooral naar de kansen en niet naar de bedreigingen. Pas vervolgens het businessmodel aan en maak gebruik van de 'hefboom' van de di-

## "CIO'S DIE AAN DE SLAG WILLEN MET INNOVATIE OMARMEN CONCEPTEN ZOALS AGILE, SCRUM EN DEVOPS"

gitale arena die is opgebouwd rondom een van de unieke klantbehoeften. De derde stap bestaat uit het implementeren van de digitale bedrijfsarchitectuur waarop de sociale innovatie of businessinnovatie wordt ontwikkeld.

De innovatietrechter, van idee tot lancering, ziet er inmiddels wel anders uit. Op basis van minimum viable products en snelle valideringen ontstaan meerdere 'go/no go'-beslismomenten. Deze manier van werken (lean startup) voorkomt dat iets wordt opgeleverd dat niet meer voldoet aan de inmiddels gewijzigde klanteisen. Ook de architectuur verandert aanzienlijk. Er is letterlijk sprake van een dynamische architectuur op basis van fabrics (software) en bricks (fysieke componenten). Hiermee bouw je de mvp's die ook snel agile zijn aan te passen. 'Plan, build, deliver and run', dat is het nieuwe mantra. Deze aanpak is een standaardaanpak voor startups en goed bruikbaar als aanpak voor het opzetten van innovatie binnen corporates.

## Tips

CIO's die daadwerkelijk aan de slag willen met innovatie kiezen voor cocreatie en gebruiken minimum viable products en het hybride IT-model om voortdurend 'gesync't te blijven met de klant. Zij ondersteunen dit met IT die direct ingezet kan worden op basis van 'pay per use' zodat de middelen voor het uitvoeren van een mvp beperkt blijven en hierdoor vele concepten in de innovatiefunnel getest kunnen worden met klanten. Zij omarmen nieuwe concepten zoals Agile, Scrum en DevOps. Uit het State of DevOps Report 2017 blijkt namelijk dat digitalisering de bedrijfsprestaties een enorme boost geeft. Zo hebben de best presterende bedrijven 72 procent van al hun processen voor configuratiebeheer geautomatiseerd. Zij besteden veel minder tijd aan handmatige configuratieprocessen die innovatie belemmeren en implementaties vertraagen. High performers voeren softwarechanges 440 keer sneller uit. Innovatieve CIO's maken bovendien intensief gebruik van nieuwe capabilities vanuit de nieuwe PaaS-platformen en rijkelijk voorradige tools die het proces van continue levering nauwkeurig monitoren uit het oogpunt van governance.

## Conclusie

IT = business en elke onderneming is tegenwoordig hightech. Digitale technologie stelt mensen uiteindelijk in staat om te bouwen aan een veiligere, welvarende en duurzamere wereld. In deze 'human centric intelligent society' staat de mens nog steeds centraal, want algoritmes en autonome robots zullen ons leven verlichten, maar van intuïtie, emotie en creativiteit, hebben zij (nog) geen kaas gegeten. In deze digitale samenleving zijn organisaties met elkaar verbonden digitale arena's en dankzij cocreatie steeds beter in staat om te innoveren en zo de wereld een stukje beter te maken. ✘

*\*<http://www.fujitsu.com/global/microsite/vision/insightful-stories/survey1/>*

PASCAL HUIJBERS is CTO Large Accounts EMEA bij Fujitsu. JEROEN MULDER is bij Fujitsu Senior Solution Design Architect. THEO WAKKERMANS is Head Architecture & Pre Sales Consultancy.