

Cisco Executive Perspective

“Blik op de toekomst”

“Wachten tot het einde van de recessie is niet langer een verstandige strategie voor bedrijven die hun toekomstige mogelijkheden voor groei willen optimaliseren. Economische cycli worden steeds korter en bedrijven moeten nu meer dan ooit flexibel en op alles voorbereid zijn”, waarschuwt Chris Dedicoat, President EMEAR bij Cisco.

Organisaties die zich vastklampen aan bestaande bedrijfsmodellen worden steeds kwetsbaarder. Ze worden niet alleen blootgesteld aan de risico's van de zware economische omstandigheden, maar moeten ook vrezen voor de onverwachte opkomst van nieuwe concurrenten, op hun thuishoofmarkt of elders.

Grote beslissingen uitstellen tot de economie is hersteld is een gevaarlijke strategie. Het wordt steeds duidelijker dat er een tendens is in de richting van kortere, meer onvoorspelbare economische cycli dan waar we in het verleden mee te maken hebben gehad. Daardoor kunnen bedrijven moeilijker inschatten wat ze moeten verwachten. Tegelijkertijd vinden veranderingen sneller dan ooit plaats, waardoor bij de ontwikkeling van nieuwe bedrijfsstrategieën rekening moet worden gehouden met geheel nieuwe factoren.

Nu de economische onzekerheid blijft voortduren, waarbij ook de huidige eurocrisis een rol speelt, staan veel organisaties binnen EMEAR voor een keuze. Ze hebben al veel werk verricht om de efficiëntie van hun bedrijfsactiviteiten te vergroten en moeten nu hun aanpassingsmogelijkheden onder de loep nemen, zodat ze kunnen innoveren en nieuwe bedrijfsmodellen kunnen ontwikkelen waarbij wordt geprofiteerd van de richting waarin de markt zich beweegt.



Chris Dedicoat

President Europa, Midden-Oosten, Afrika, Rusland Cisco

Technologische innovatie is voor de concurrentiepositie belangrijker dan ooit. Het beïnvloedt de flexibiliteit van organisaties en hun vermogen om nieuwe kansen op de markt te benutten en klanten te verrassen.

Een sterke basis

Gevestigde markten in EMEAR hebben een sterke geschiedenis op het gebied van IT-innovatie en volgens het laatste rapport over wereldwijde concurrentie van het World Economic Forum domineren Europese landen de top 10 op dit gebied. Dit biedt bedrijven in deze landen een sterke basis om op voort te bouwen, als ze tenminste geen oogkleppen hebben opgehad en in staat zijn om de veranderingen op de markt te volgen.

Opkomende markten doen echter ook goede zaken, met name de BRICS-landen (Brazilië, Rusland, India, China en Zuid-Afrika) die de rest behoorlijk weten bij te benen. Het World Economic Forum voorspelt dat deze economieën er al in 2013 in zullen slagen om het bruto binnenlands product van gevestigde economieën te overtreffen. In opkomende markten bieden hoge groeipercentages een vruchtbare omgeving voor verbetering van de concurrentiepositie door middel van structurele hervormingen en

investeringen in groei. Dit stimuleert de duurzaamheid van de economische ontwikkeling.

Het feit dat bedrijven die deel uitmaken van opkomende markten niet worden belemmerd door verouderde technologieën, biedt ze een strategisch voordeel op de wereldwijde markt. Een rapport dat in september 2011 door EIU (Economist Intelligence Unit) werd gepubliceerd wees op een rechtstreeks verband tussen de concurrentiepositie op IT-gebied van een land en de algemene concurrentiepositie ervan. Hoewel traditionele Europese markten hun concurrentiepositie tot op heden hebben weten te behouden, zijn de IT-uitgaven ten opzichte van het bruto binnenlands product van deze markten relatief laag in vergelijking met Noord- en Zuid-Amerika en opkomende economieën. Als bedrijven op deze markten hun concurrentiepositie willen behouden of versterken, moet dit veranderen.

Voorbereiding op het onvoorspelbare

Organisaties in EMEAR die zich op de toekomst willen voorbereiden, moeten zich niet alleen richten op strategieën en budgetoverwegingen voor de directe toekomst. Ze moeten ook bepalen in hoeverre ze zijn voorbereid op zaken

die niet kunnen worden voorspeld. Alle bedrijven moeten zich afvragen welke onderliggende technologieën de bedrijfsvoering zouden kunnen beïnvloeden over een jaar, twee jaar, drie jaar, enzovoort, en dat elke zes maanden opnieuw doen. Enkele jaren geleden had bijvoorbeeld bijna niemand de invloed van smartphones, tablets en sociale netwerken op bedrijven kunnen voorspellen. De komende jaren zullen nieuwe innovatie-explosies de status-quo opnieuw verstoren. Elke organisatie die nu voor één exclusieve werkwijze kiest, loopt het risico niet relevant of niet voorbereid te zijn bij een volgende ontwikkeling.

Innovatie kan op procesniveau worden toegepast om de productiviteit te vergroten, maar kan en moet ook op een hoger niveau worden ingezet om de vorming van nieuwe bedrijfsmodellen mogelijk te maken. Zo kan de algemene doelstelling van een organisatie of de benadering van de klant worden gewijzigd. Hoe dynamischer en flexibeler de onderliggende IT-infrastructuur is, hoe meer opties bedrijven hebben. Uit onderzoek door organisaties als PwC en marktkapitalisatieoverzichten van Forbes blijkt dat branches en afzonderlijke spelers die tijdens de moeizame economische periode tussen 2008 en 2011 ambitie hebben getoond niet onder de trend hebben geleden en groei hebben gerealiseerd.

Specifieke voorbeelden zijn Allianz (financiële diensten) en John Lewis (detailhandel). Beide organisaties hebben interne grenzen doorbroken en de flexibiliteit van hun bedrijfsvoering vergroot, waardoor de klantgerichtheid van hun bedrijfsmodellen is toegenomen. Door interne resources te bundelen en dynamischer samen te werken zijn deze organisaties productiever en reactiever geworden. Door te kiezen voor een platformbenadering van informatiebeheer, in plaats van een silobenadering, is bovendien een nauwere integratie van kanalen ontstaan, waardoor klanten niet alleen meer keuze hebben, maar ook meer mogelijkheden om iets te kopen. Klanten hebben bovendien meer zeggenschap over de producten die

ze kopen en over de kanalen die ze daarvoor gebruiken. Omdat klanten het idee hebben dat ze meer invloed hebben, is er een grotere kans dat klanten de merken trouw blijven.

De toekomst in de gaten houden

Een wereldwijd onderzoek dat McKinsey vorig jaar uitvoerde (*A Rising Role for IT*) geeft aan dat de directie van bedrijven zich actiever zou moeten bezighouden met de implementatie van technologische voorzieningen in de algemene bedrijfsstrategie, omdat technologische voorzieningen een belangrijkere factor zijn geworden voor de hervorming van bedrijfstukken. Daarbij moet niet alleen aandacht worden besteed aan onmiddellijke prioriteiten, maar ook aan een prognose van technologische trends.

Bij dergelijke discussies moet het niet gaan om specifieke onderwerpen zoals beveiliging of de regelgeving voor gegevensverwerking of rapportage. Voor voldoende flexibiliteit om een behoorlijk innovatieniveau te kunnen ondersteunen is namelijk het infrastructuurniveau van belang, dat de algemene flexibiliteit van het bedrijf bepaalt. Organisaties met de juiste architectuur zullen gemakkelijker naar een geschikte positie kunnen manoeuvreren, in ieder geval in logistiek opzicht, zodat ze een groot gedeelte van de gewenste innovaties kunnen implementeren. Bij een juiste implementatie van het basisplatform kunnen specifieke elementen, zoals beveiliging, rechtenbeheer, ongelimiteerde gegevensanalyse en samenwerking, mobiel gebruik en zelfbediening door gebruikers of klanten, veel gemakkelijker worden geïmplementeerd.

Een flexibele basis

Intelligente netwerken maken dit allemaal mogelijk en bieden organisaties de kans om flexibeler te werken zonder aan beheerbaarheid in te boeten. Een dynamische infrastructuur, met een inherente, centraal beheerde beveiliging, biedt bedrijven de onmisbare bouwstenen voor de implementatie van nieuwe

bedrijfsmodellen, het stroomlijnen van processen, cloudimplementatie en het gebruik van geavanceerde externe en mobiele voorzieningen. Zonder een consistente, geïntegreerde en toch onbeperkt flexibele infrastructuur waarop nieuwe bedrijfsmodellen kunnen worden gebaseerd, kunnen organisaties wel eens meer problemen veroorzaken dan oplossen, omdat er bijvoorbeeld nieuwe silo's of nieuwe kwetsbaarheden worden geïntroduceerd.

De volgende ontwikkelingsfase van internet is afhankelijk van dynamische, veilige onderlinge verbindingen, waardoor een ongeëvenaarde flexibiliteit wordt geboden bij de bedrijfsvoering, het delen van kennis en resources en de vorming van teams. Of het er nu om gaat klanten meer mogelijkheden te bieden, kennis dynamischer te delen of gebruikers meer vrijheid te geven bij het kiezen van de technologieën die ze voor hun werkzaamheden willen gebruiken, een intelligente infrastructuur is een essentieel onderdeel van deze beheerde vrijheid. Zodra deze intelligente infrastructuur is geïmplementeerd, kunnen bedrijven strategische keuzes gaan maken en bepalen of ze cloudgebaseerde toepassingen en services willen aanbieden, kiezen welke tools voor samenwerking ze willen implementeren, een optimale strategie voor extern en flexibel werken bepalen en nieuwe manieren bedenken om klanten meer waarde te bieden.

Hoewel twee van de drie bedrijven niet in groei en innovatie durven te investeren, richt ten minste één van de drie zich op de toekomst, zodat kan worden geprofiteerd van nieuwe kansen op de markt. Dat geldt met name voor opkomende economieën, waar de ambitie van bedrijven nog geen grenzen kent. Hoewel bedrijven in EMEAR denken dat ze op financieel gebied terughoudend moeten zijn, moeten ze zich toch eens afvragen of deze strategie niet uiterst nadelig is als later blijkt dat ze een onmogelijke achterstand hebben opgelopen.

cisco.com/go/executiveNL