



# DIGITALE TRANSFORMATIE VRAAGT OM HOLISTISCHE KETENBENADERING

De wijze waarop bedrijven digitale transformatie toepassen zal dit decennium leidend zijn in het zakelijke succes. Dat melden specialisten van marktonderzoeksbureau Gartner in aanloop naar het Gartner IT Symposium/Xpo. Digitale transformatie gaat een stuk verder dan alleen de aanschaf van IT; het vereist een strategische benadering waarbij het toevoegen van waarde binnen het gehele ecosysteem van de klant cruciaal is.

## Van operationeel naar omzet

De start van het nieuwe decennium vormt een interessant kantelpunt rondom digitale transformatie. Een groot deel van de bedrijven past digitalisering nu vooral op operationeel niveau toe. Denk aan het faciliteren van cloudwerkplekken, het uitbesteden van serverbeheer en het gebruik van chatbots in klantenservice. Het zijn zaken die de algehele dienstverlening versterken, maar die op zichzelf geen omzet genereren. En juist op dat vlak zullen bedrijven de komende jaren het verschil moeten gaan maken om strategisch weerbaar te blijven.

## Herziening van businessmodellen

Om die stap te kunnen zetten is het essentieel dat bedrijven hun businessmodellen evalueren en waar nodig aanpassen. Een manier om dat te bereiken is door de transitie te maken naar een DigiCorp. Dit zijn bedrijven die een deel van hun omzet behalen uit datagedreven diensten. Typerend voor deze organisaties is de ontwikkeling van diensten die waarde creëren binnen het ecosysteem van de klant. Concreet betekent dit dat deze oplossingen het primaire klantvraagstuk oplossen, en daar bovenop meerwaarde bieden op onderwerpen in het verlengde daarvan.

## Meerwaarde boven op het kernvraagstuk

Het moderne IT-landschap is bij uitstek een speelveld waar DigiCorps veel meerwaarde toevoegen. Ook Computacenter vervult als IT-regisseur deze rol steeds vaker. Een voorbeeld is de inzet van Artificial Intelligence bij IT-beheer. Dit biedt onder andere inzicht in de gezondheid van de IT-omgeving. Daarnaast kan het leiden tot verrassende bevindingen waar het gaat om de bereikbaarheid van de organisatie, veiligheid van klantdata en zelfs het energieverbruik van uw (inter)nationale netwerkinfrastructuur. Deze inzichten voegen onderscheidende meerwaarde toe in de breedte van de organisatie en de keten.

## Groeiend belang van privacy en ethiek

Er is ook een keerzijde aan deze groeiende data-uitwisseling in de keten. Er ontstaan nieuwe vraagstukken rondom privacy en ethiek. Klanten zijn zich steeds bewuster van het belang van security, privacy en de toenemende waarde van hun data. Binnen de gehele keten zullen dan ook doordachte maatregelen moeten worden genomen om de groeiende data op een verantwoorde manier te verwerken.



Digitale transformatie gaat een stuk verder dan alleen de aanschaf van IT.

