

De informatie is gebaseerd op een succesvolle en award winning business case bij een **Nederlandse Telecomprovider**

1. Digitale Transformatie is en blijft Mensen werk
2. Data is de hartbeat van iedere organisatie en vraagt om de juiste aandacht.
3. Inzichtelijke en transparante processen bepalen het succes van uw organisatie
4. Vragen en Afsluiting

Automatiseren – Digitaliseren - Exceleren

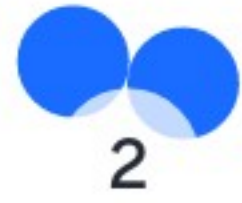
TRANSITION TO DIGITAL INFORMATION





Automatiseren – Digitaliseren - Exceleren

Op welk gebied zou Digitale transformatie uw organisatie kunnen ondersteunen?



productieketen (reductie waste)



service keten (doorlooptijden, first time right).



logistieke keten (onderdelen, service, informatie)



Customer journey.



Interne processen (Onboarding, rapportage, informatie)



Klantentevredenheid.

Voordelen Digitale Transformatie

- Het vormt de basis voor verbeteringen en is een innovatieve manier om veranderingen tot stand te brengen.
- Het kan uw organisatie ondersteunen bij de meest efficiënte operatie,
- Door altijd toegang te hebben tot de juiste informatie,
- Transparante processen met voor iedereen een duidelijke rol,
- Volledig inzicht in de informatie – service keten,
- Met uiteindelijk de ultieme “first time right experience” voor uw klant,
- Die door zijn geweldige Customer Journey u bedrijf weer aanprijst,
- Waardoor u meer omzet genereert en met gemotiveerde medewerkers.

Automatiseren – Digitaliseren - Exceleren

Waarom de weerstand bij Digitale Transformatie

- Wellicht omdat onbekend onbemind maakt,
- Wellicht omdat de kennis ontbreekt en men niet weet maar je moet beginnen,
- Wellicht omdat de cultuur om te veranderen ontbreekt,
- Wellicht omdat alle aandacht naar de stip op de horizon gaat en de weg erheen minder aandacht krijgt,
- Wellicht omdat het geen garantie is op succes,
- Wellicht vanwege de angst voor het succes,

Automatiseren – Digitaliseren - Exceleren

“Digitale Transformatie is en blijft mensenwerk”

Automatiseren – Digitaliseren - Exceleren



Ik ga op (digitale) reis en neem mee

- Verandering is een primair onderdeel van Digitale Transformatie.
- Verandering doet (soms) pijn.
- En pijn veroorzaakt angst.
- En angst veroorzaakt (vaak) weerstand.

Automatiseren – Digitaliseren - Exceleren



Dus.....

- Maar als je risico's, weerstand en de gevolgen goed in kaart brengt (risk management) dan valt het veelal mee.
- Daarom benoem het risk management in de voorbereiding want dat voorkomt veel teleurstelling achteraf.
- Wees realistisch en breng het verwachtingsmanagement in kaart.

Automatiseren – Digitaliseren - Exceleren



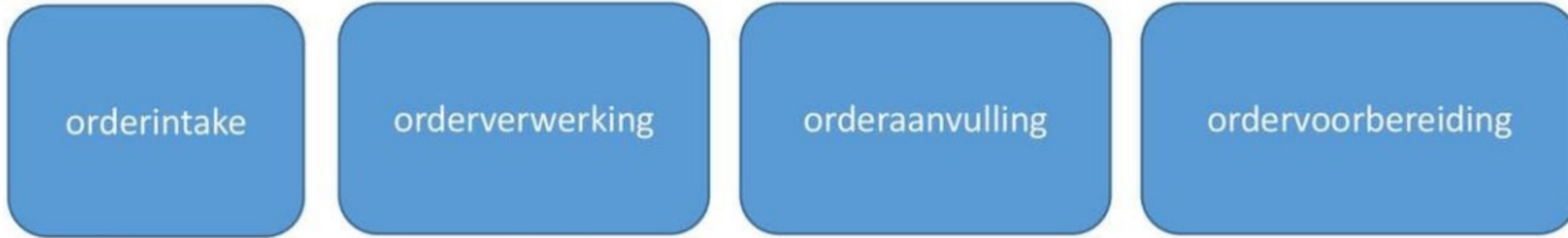
“inzichtelijk en transparante
processen bepalen het succes
van uw organisatie”

- Van afdelings denken naar keten denken -

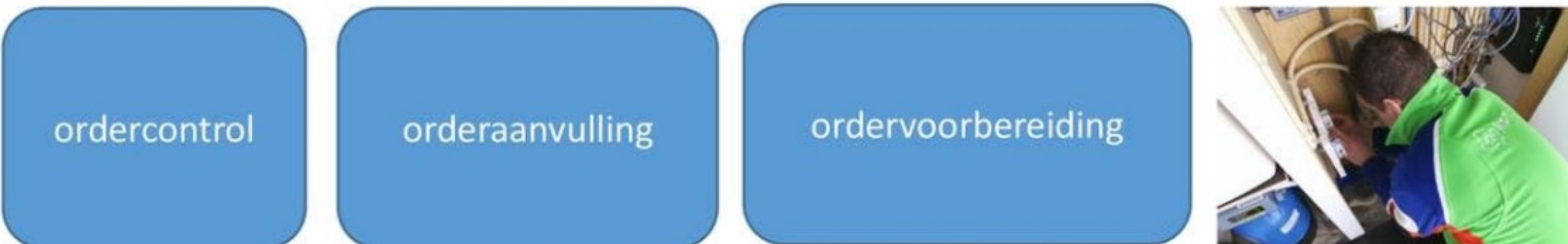
Automatiseren – Digitaliseren - Exceleren

Van afdelingsdenken naar ketendenken

Fase 1:



Fase 2:



Fase 3:



- Fase 3: 80% Zero touch op basis van Business Rules
- Enorme reductie op het uitval

Automatiseren – Digitaliseren - Exceleren

“Data is de hartbeat van iedere organisatie en vraagt om de juiste aandacht”



Automatiseren – Digitaliseren - Exceleren

Branchevereniging voor de Nederlandse Toeleveranciers in de Offshore Energie Industrie



Data (driven) droevenis

- Toegang tot data (informatie) wordt steeds lastiger.
- (verouderde) en vaak gesloten Legacy systemen maken toegang tot informatie erg lastig.
- Toename van manuele handelingen (met kans op fouten).
- Introductie van Excelisering en lijstjes is een feit.
- Het (veilig) beheren van data wordt steeds belangrijker.

Automatiseren – Digitaliseren - Exceleren

Dat gaat ons niet gebeuren....

Nu ook ernstig datalek bij InHolland

Bron: Computable 2 maart 2021

Na datalekken bij Ticketcounter, de Universiteit en Hogeschool van Amsterdam, Stadgenoot en NWO hebben hackers opnieuw toegeslagen. Bij InHolland zijn de persoonlijke gegevens van 56.000 studenten en medewerkers gekaapt. In sommige gevallen zijn ook wachtwoorden ontvreemd.



AP luidt noodklok voor toename in datadiefstal

Bron: Computable 2 maart 2021

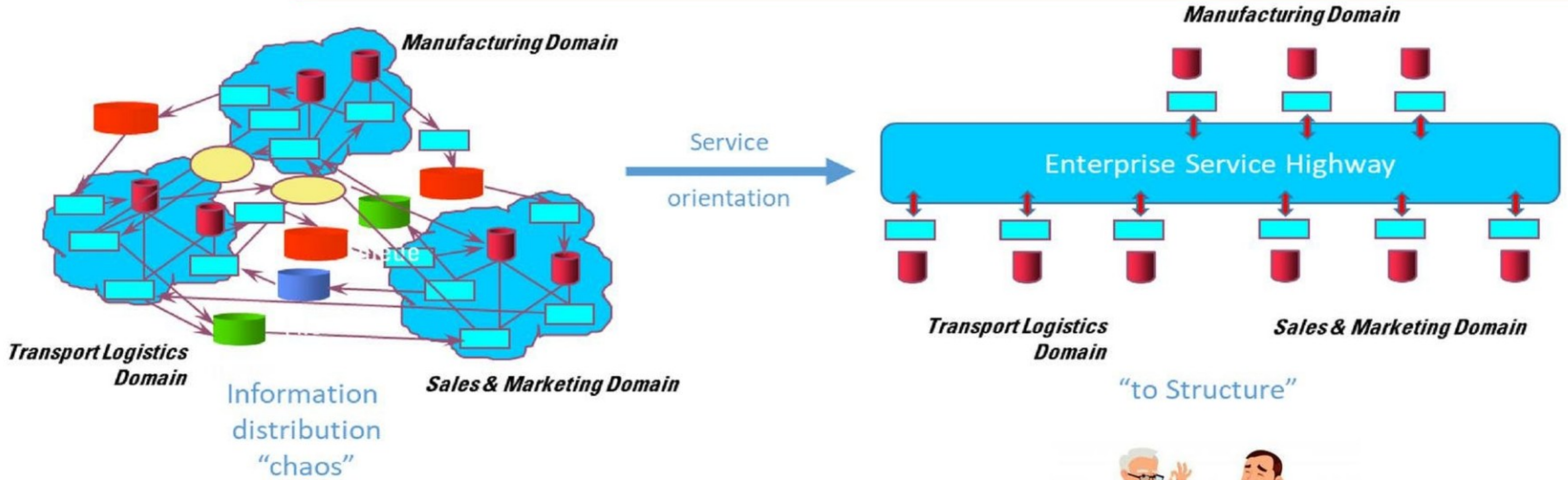
De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) ontving in 2020 in totaal 1.173 meldingen over hacks waarbij persoonsgegevens zijn gestolen. Dat is een toename van dertig procent ten opzichte van het jaar ervoor. Daarentegen is het aantal datalekmeldingen afgenomen. Dat blijkt uit de [‘Rapportage Datalekken 2020’](#) dat de [AP](#) op 2 maart publiceerde.

Data doet wat me je.....

- In onze casus was er sprake van een grote hoeveelheid datasystemen.
- Veel versnippering.
- Weinig/geen integratie met de informatie behoefte en daardoor veel handmatig werk.
- Informatie soms achterhaald.

Automatiseren – Digitaliseren - Exceleren

Principe Enterprise Service Bus (ESB)



Automatiseren – Digitaliseren - Exceleren

Het eindresultaat

- Doorlooptijden van 4 weken naar 5 dagen.
- Werkzaamheden engineer op locatie terug gebracht van 8 uur naar 1 uur.
- Automatiseringsniveau verhoogt van 21% naar 95%.
- First time right ervaring verhoogt naar 98%.
- Uitval (door verkeerde informatie) van 78% gedaald naar 2%.
- Medewerkerstevredenheid gestegen naar ruim 8.
- Klantentevredenheid van een 5.4 naar 7.8 gestegen.
- Afdeling kon met minder mensen kwalitatief meer werk verrichten.

Automatiseren – Digitaliseren - Exceleren

KPN, The Netherlands is judged a **winner** of the **2018 Business Rules Excellence Awards**. This award was bestowed by the judges to KPN, The Netherlands for earning among highest ratings worldwide of all entries, regardless of any specific category.

KPN, The Netherlands is one of only a handful of submissions to achieve this recognition.

This is a significant achievement, congratulations!



Automatiseren – Digitaliseren - Excelenen



KPN Netherlands nominated by AuraPortal

KPN is the largest Dutch telecom and network provider with over 23 million mobile subscribers in West-Europe and provides Internet access to 2.1 million customers offering business services and data transport network throughout Western Europe. KPN offers their customers the most extensive (IP) network in the Netherlands providing optimal coverage.



Situation

- reduce delivery times;
- lower costs, activate real-time ethernet;
- standardize services;
- gain real-time monitoring;
- replace complex manual tasks with BR
- achieve process control and monitoring:

Implementation & Innovation

- Implementing business rules (>3,000) to eliminate repetitive activities and human intelligence;
- linking zero-touch processes to the Service Providers, using BPM software, high-end integration, business rules and decision management.

Benefits

- First Time Right rose from <70% to >95%
- Delivery time from Core Roll-Out Delivery to business was reduced from 5 days to 10 minutes;
- Process automation increased from 21% to 98%.
- Strong reduction of Workload
- Strong reduction of diversity of applications.

Technology

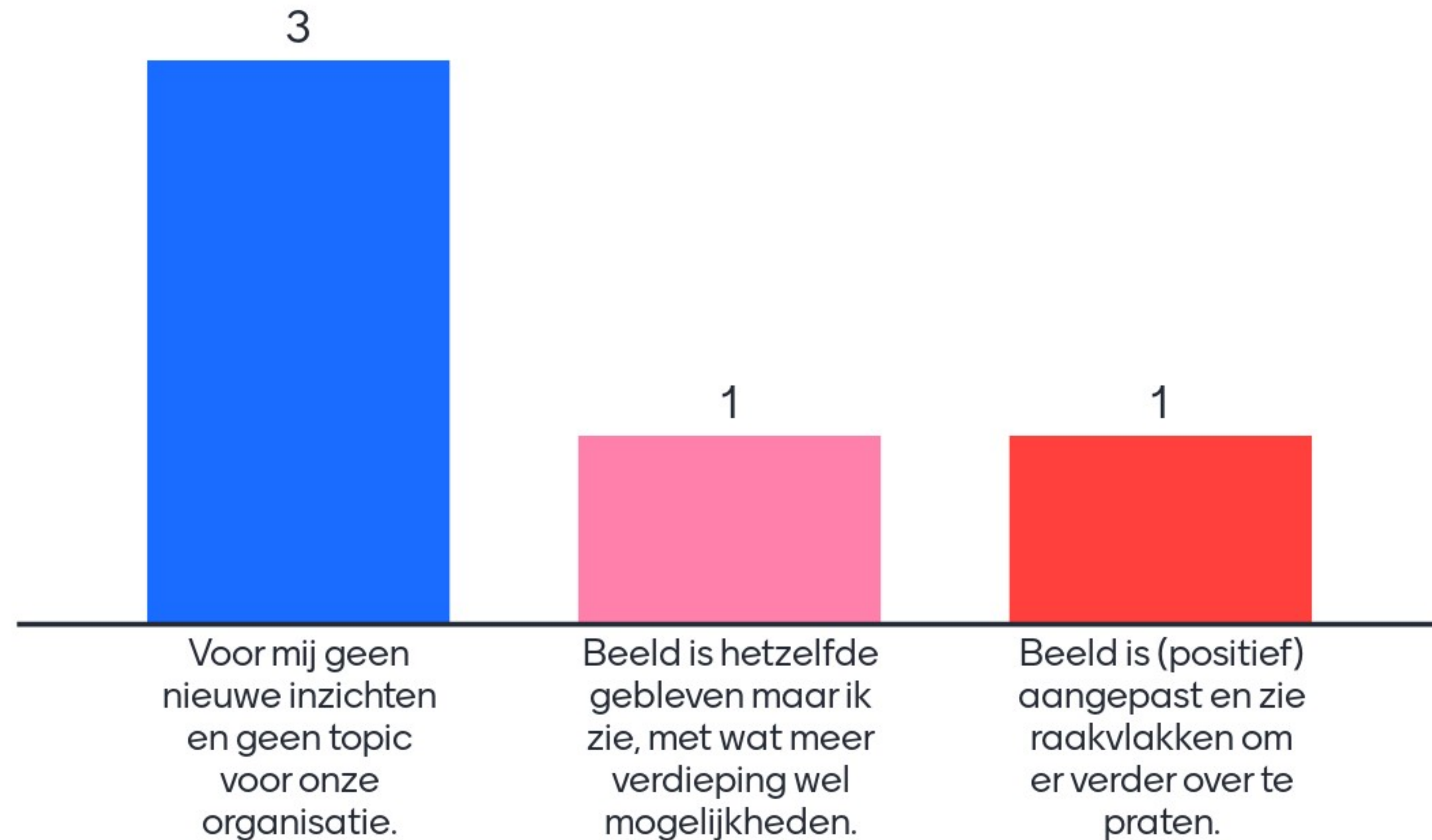
- AuraPortal Helium and Service Bus Solution (FourICT)

2018 Winner Business Rules Excellence Awards



Automatiseren – Digitaliseren - Exceleren

Heeft deze bijdrage u nieuwe inzichten gegeven m.b.t. uw situatie?



Kennis delen is macht...

Dank voor uw tijd en delen van uw mening

Ik vraag graag nog uw aandacht voor de volgende twee webinars

- 27 mei Etteplan
- 3 juni Cohelion

- Voor vragen over dit webinar:
 - Henk van Ewijk
 - henk@fourict.nl
 - +31 (0) 6-23910106

Automatiseren – Digitaliseren - Exceleren