

Bedrijven worstelen op dit moment al met de snelle veranderingen in het IT-landschap; de gevonden kloof zorgt voor nog meer druk op de IT-afdeling. Het onderzoek wijst uit dat 67 procent van de Nederlandse IT-beslissers druk voelt van de CEO, CTO of het bestuur om te moderniseren in de komende twaalf maanden. Naast de voortdurende uitdaging om de IT-uitgaven te verlagen (54 procent), zijn deze afdelingen ook belast met het verhogen van de mobiliteit van de werknemers (47 procent) en de overstap naar de cloud (38 procent).

### Enorme vertraging

“Een vertraging van bijna een halfjaar tussen wat het bedrijf verwacht van IT en wat IT kan leveren, is echt enorm. IT-afdelingen staan absoluut onder druk in dit nieuwe digitale tijdperk. Zij moeten continu balanceren tussen enerzijds alle waarde halen uit bestaande systemen en anderzijds nieuwe technologieën invoeren”, zegt Marc Groetelaars, Regional Director Benelux, VMware.

## CUSTOMER EXPERIENCE ONDERSCHAT

Ten opzichte van een aantal andere Europese landen onderschatten Nederlandse bedrijven het belang van beleid op het gebied van customer-experientemarketing (CEM). Dat blijkt uit onderzoek in opdracht van Avaya.

Slechts 72 procent van Nederlands grote ondernemingen vindt dat het consumenten zo makkelijk mogelijk moet worden gemaakt om zaken met hen te doen. Ter vergelijking: in de UK ligt dit percentage op 89



procent en in Duitsland op 93 procent. Voor het onderzoek werden ruim 1.200 grote bedrijven met minstens 1.500 werknemers ondervraagd in dertien landen over de gehele wereld. Ook werden meer dan 8.000 consumenten in het onderzoek betrokken.

Als reden voor het relatief lage Nederlandse percentage wordt in 40 procent van de gevallen inflexibele bedrijfsprocessen genoemd, gevolgd door gebrek aan inzichten in de handelingsmotieven van consumenten (32 procent). Opvallend genoeg blijkt dat respondenten op CxO- en VP-niveau de inflexibiliteit van hun bedrijfsprocessen hoger inschatten dan de managementlaag eronder.

Met name de top van organisaties vindt het belangrijk dat de customer experience goed gemanaged wordt. Ook hierin blijkt dat van alle onderzochte landen Nederland het laagste scoort met 67 procent. Koplopers op dit gebied zijn India, China en Mexico met percentages ver boven de 90 procent. Van de in Europa onderzochte landen hechten Groot-Brittannië (83 procent) en Duitsland (78 procent) ook grotere waarde aan het managen van de wensen van de consument dan Nederlandse bedrijven. Merkwaardig genoeg zijn het op afdelingsniveau respondenten met een IT- dan wel technologiefunctie die CEM van groter belang achten (51 procent) dan diegene die werken in marketing, pr en communicatie (41 procent).

## INFORMATIESIGNALLEN

Door Guus Pijpers

Managers hebben een voorkeur voor verbale informatie. Informatie op deze manier ontvangen gaat sneller, is al voorbereid voor de ontvanger en leent zich gemakkelijk voor directe reactie. Horen was voor mensen, en dus ook voor managers, historisch gezien de belangrijkste manier van informatie vergaren. Bovendien geldt dat hoe hoger in de organisatie, hoe meer een manager een echte luisteraar is. Alleen dit gegeven al zou menig ondergeschikte ervan moeten weerhouden een mail, document of presentatie te sturen.

### Foutieve informatie

Een typfout in een zin kan een beperking zijn in het doel van de boodschap van de schrijver. Maar net zo goed zegt het iets over de bekwaamheid van de auteur. Dat laatste is echter zelden het doel van de schrijver.

### Altijd informatie

Een bewegingsmelder geeft altijd informatie. Dat maar enkele situaties bedreigend zijn, mag duidelijk zijn.

### Informatie vragen

Als je een vraag stelt, geef je aan dat je meer informatie nodig hebt. Of dat je iemand iets wil leren. In het onderwijs stelt een docent vaak vragen aan leerlingen waarop hij het antwoord wel weet. Zo kennen we ook de retorische vraag. We verwachten geen antwoord. We weten ook nooit precies wat de vragensteller al weet. Of dat hij bevestigd wil zien dat jij het ook niet weet. Kortom, de vraag van de vragensteller bevat al heel veel informatie.

### News

Nieuws in het Engels geeft precies aan waar het vandaan komt: vanuit alle windstreken.

### Driedubbele informatie

In wetenschappelijk onderzoek is het gebruikelijk: triangulatie. Dat wil zeggen dat er metingen worden verricht vanuit verschillende invalshoeken. Journalisten weten ook dat één getuige niet voldoende is voor hun artikel. Maar ga voor jezelf eens na hoe vaak je een belangrijk besluit neemt met informatie uit maar één bron.

(DJI) voor het leveren, implementeren en beheren van een nieuwe Basisvoorziening Biometrie voor Penitentiaire Inrichtingen. ✘ In het Telindus Experience Center draait een live demo van een VMware NSX-omgeving, waarmee de organisatie in Nederland een van de eerste infrastructuurspecialisten is die de theorie vertaalt naar de praktijk en deze inzichtelijk maakt voor IT-professionals. ✘ Tauros Media lanceert samen met Twinfield een connector die elke webshop of ander systeem met het gelijknamige boekhoudprogramma koppelt. ✘ EMC kondigt een aantal nieuwe producten aan binnen zijn flash-, enterprise storage- en scale-out NAS-portfolio's die IT-organisaties helpen bij hun transitie naar de hybride cloud. ✘ Erasmus Medisch Centrum Rotterdam wil genomonderzoek versnellen en therapie-op-maat verder ontwikkelen en koos daarvoor Oracle Health Sciences Translational Research Center als basis voor zijn nieuwe generatie genomonderzoek. ✘