



Technology:

Crowe op weg naar digital first

Data + mensen = **waarde.**

Inhoudsopgave

1. Managementsamenvatting	3
2. Introductie	4
3. Waarom data belangrijk is	5
4. Waar gaan we heen?	7
5. Het reisplan voor 2023 en 2024, vier concrete initiatieven:	8
• Crowe Insights: betere inzichten naadloos beschikbaar	8
• Crowe Data Engine: klanten helpen om waarde uit hun data te halen	9
• Crowe AI: een steeds slimmere digitale assistent	11
• Crowe Technology: digitale versterking	12
6. Wat is het belangrijkste in deze reis?	13
7. Wat kan je zelf doen?	14

1. Managementsamenvatting

Crowe anticipeert op een veranderende wereld. Een wereld waarin technologie meer dan ooit dominant is in alles wat we doen. Waarin data nieuwe inzichten oplevert. Waarin onze rol als accountant en adviseur verandert. In die wereld kunnen wij het verschil maken.

State-of-the-art platform

We gaan daartoe een mooie reis maken waarbij we de mogelijkheden van technologie alle ruimte geven. We bouwen verder aan een state-of-the-art platform met daaromheen geavanceerde en gebruiksvriendelijke tools waar iedereen geautomatiseerd, gestandaardiseerd en met kwalitatief goede data kan werken. Want we willen onze klanten het best denkbare bieden. En onze medewerkers ook.

Data + mensen = waarde

We hebben goed geanalyseerd wat er nodig is en dat in een zogeheten roadmap verwerkt met een veelheid aan initiatieven. Voor een deel gaat het daarbij om zaken die 'onder de motorkap' moeten plaatsvinden, vooral waar het gaat om het (door)ontwikkelen van ons technologieland. Toch wordt het een reis die minder over technologie gaat dan je zou denken. Het gaat ook (of vooral) over hoe we met z'n allen die reis aangaan. Want digitale innovatie is geen afdeling maar een mindset en lifestyle. Daarom ook de ondertitel van dit document: data + mensen = waarde. Je leest er in dit document meer over.

Volop kansen

We zitten in een geweldige uitgangspositie om het verschil te maken voor onze klanten. We hebben de technologie, we zitten op het juiste strategische pad en – last but not least – we hebben de passie om te laten zien dat Crowe van grote waarde kan zijn om de kracht van gegevens te ontsluiten en hen daarmee strategisch vooruit te helpen.

Laten we samen aan de slag gaan om het potentieel waar te maken. Durf dus vooral te experimenteren, wees proactief, kom met ideeën en geef ruimte aan je nieuwsgierigheid. Want nieuwsgierigheid is de brandstof voor groei.

2. Introductie

We leven in the age of disruption. Het is een tijdperk waarin technologische doorbraken vrijwel alle sectoren ontregelen. De Oostenrijkse econoom Joseph Schumpeter beschreef onder de noemer 'creatieve' destructie hoe dat werkt. De essentie daarvan: we kunnen pas tot vernieuwing komen als we het oude (deels) afbreken.

Dat is meer dan een economische theorie.

We zien dat immers overal om ons heen gebeuren. Diverse bekende winkelketens redden het bijvoorbeeld niet in een digitaal tijdperk, terwijl 'new kids on the block' als Coolblue juist een mooie positie opbouwen. Of kijk naar de financiële sector: de grootbanken zijn hun dominantie kwijt, terwijl nieuwe spelers in betalingsverkeer of financiering als kool groeien.

Disruptieve technologie daagt de status quo dan ook in vrijwel elke sector uit. Ook in onze sector. Wij hebben een sterke positie om daarin een voortrekkersrol te spelen. Vanuit onze **'high tech high touch'** visie hebben we de afgelopen jaren een modern platform gebouwd en verschillende diensten gelanceerd op het gebied van technologie en data. We hebben de kennis en de kunde.

Precies daarom gaan we nu versnellen en zorgen dat we fit for the future zijn. We kunnen het, mits we het met zijn allen doen. Doe je mee? In dit document vertellen we je alles over waarom, wat en vooral hoe.



3. Waarom data belangrijk is

De hoeveelheid data groeit al jaren exponentieel in alle sectoren van de maatschappij; in de cloud zijn applicaties steeds meer met elkaar verbonden tot complete ecosystemen; en moderne tooling biedt in zo'n wereld niet alleen veel nieuwe mogelijkheden, maar ook een gebruiksgemak waar we tien jaar geleden alleen maar van konden dromen.

Het nieuwe normaal

Wat betekent dit voor een innovatief accountants & advies kantoor dat klanten het allerbeste wil bieden?

Het betekent dat data-gedreven werken het nieuwe normaal wordt, niet alleen binnen HR Services en Audit maar in al onze servicelines en stafafdelingen. Dat is wat ons betreft een no-brainer, want het leidt op efficiënte wijze tot een hoger niveau van kwaliteit en zekerheid. Hier wordt hard aan gewerkt en er moet nog veel gebeuren.

Maar het betekent ook (en vooral) dat onze klanten en jijzelf kunnen profiteren van dit nieuwe normaal. De overvloed aan data en technologie maakt het mogelijk om relatief eenvoudig en op structurele wijze nieuwe inzichten te genereren. En met die inzichten kunnen wij en onze klanten betere beslissingen nemen. Het gaat bij de inzet van nieuwe data gedreven technologie niet alleen om mooie rapporten of dashboards, het gaat erom de vinger op de zere plek te leggen, marktkansen en mogelijkheden tot procesautomatisering te signaleren voordat iemand anders ze ziet, digitaal samenwerken en een goede(digitale) klantbeleving. Dit alles vormt de basis voor ondernemingssucces, zeker in een volatiele en complexe omgeving.

Onze ervaring leert dat het daarbij niet alleen om technologie gaat. Hoogwaardige data-analyse is mooi maar is waardeloos zonder duiding of interpretatie door iemand met inhoudelijke kennis en gevoel voor de context. Want, zo luidt een mooie Engelstalige wijsheid: A fool with a tool is still a fool.

Daarom zetten wij in op high tech, high touch

High tech: We zijn dol op de techniek en exploreren voortdurend naar nieuwe opties voor data-analyse. Want de wereld staat niet stil en we willen vooroplopen. We houden niet van ronkende hypewoorden maar laten liever in de praktijk zien dat het werkt.

High touch: We zijn pas tevreden als onze professionals samen met de klant vanuit hun kennis tot inzichten komen die er echt toe doen. Inzichten die de klant verrassen en die direct winst opleveren. Want uiteindelijk gaat het bij dit alles niet om data. Het gaat om relevante inzichten.

Maar... Dit alles komt me bekend voor, kan dat?

Ja, dat klopt. Dit was in 2021 ook onze visie en we staan nog steeds 100% achter die visie. We hebben in de afgelopen jaren flink geïnvesteerd in onder meer het platform waarmee we data ontsluiten en analyseren. Verder hebben we veel kennis opgebouwd in onze eigen organisatie, specialisten aangetrokken en nieuwe diensten gelanceerd. Er is heel veel goeds gedaan.

Maar toch is er meer nodig.

Waarom? Omdat de ontwikkelingen razendsnel gaan en eigenlijk vragen om een totale transformatie van Crowe. Het gaat daarbij niet alleen om het bouwen van een hoogwaardig technologielandchap. Het gaat er ook om hoe we als organisatie omgaan met een tijd waarin data en technologie onmisbaar zijn. Hoe nieuwsgierig zijn we naar de kansen van de nieuwe technologie? Hoe handig zijn we om daar snel op in te spelen? Daarnaast gaat het ook om nieuwe dienstverleningsmodellen, bijvoorbeeld gebaseerd op abonnementen. En het gaat om andere vormen van samenwerking met partners, met elkaar binnen Crowe én vooral om digitale samenwerking met onze klanten.

Dat er kansen liggen, daarover geen twijfel. Dat wordt ook bevestigd door externe experts. Een sectorstudie van ING stelde bijvoorbeeld in het najaar van 2023 nog vast dat klanten meer behoefte hebben aan data-gedreven sectorinformatie of op maat gemaakte adviesdiensten op basis van data-analyse. Belangrijke toevoeging daaraan: “Daarmee leveren dienstverleners meer toegevoegde waarde, waar de klant ook bereid is meer voor te betalen.”

Een ander *sign of the times* is dat private equity partijen in onze markt stappen. Ook zij zien kansen om bestaande kantoren (digitaal) te transformeren en weten dat er schaalgrootte nodig is om de investeringen te doen om die kansen te pakken.

Wij zijn er niet bang voor. Integendeel: we zijn ervan overtuigd dat we de perfecte uitgangshouding hebben om een grote stap naar voren te maken. Er ligt een mooie reis voor ons.



4. Waar gaan we heen?

Transformeren doe je niet zomaar. Dat doe je met een duidelijk doel voor ogen. Drie uitgangspunten staan centraal in onze reis:

A. We gaan voor de best denkbare dienstverlening voor onze klanten

Als accountants & advies organisatie hebben we een unieke positie: we hebben kennis en ervaring als het gaat om data én zitten op een kruispunt waar veel data uit verschillende bronnen bij elkaar komt. Dat maakt het mogelijk om op tal van (nieuwe) manieren waardevol te zijn voor klanten. Met scherpe benchmarks en trendanalyses met een voorspellende waarde bijvoorbeeld. Of met slimme AI tooling die klanten dingen vertelt die ze nog niet wisten. Bij dit alles is het ook denkbaar dat we steeds meer gaan werken met nieuwe abonnementsdiensten die de plaats innemen van de vertrouwde factureringsmodellen.

B. We gaan voor de best denkbare werkgever

Onze business is en blijft mensenwerk. En dus willen we employer of choice zijn. Dat vergt natuurlijk zaken als aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden, een goede werksfeer en de ruimte om jezelf te kunnen ontwikkelen. Maar een state-of-the-art digitale werkomgeving is ook een belangrijk onderdeel van onze aantrekkelijkheid en biedt medewerkers niet alleen gebruiksgemak maar ook meer mogelijkheden om hun ambities waar te maken. Talent wil immers graag wendbaar zijn in het werk en state-of-the-art technologie daarbij inzetten. Ook daarom zetten we hoog in op deze transformatie.

C. We gaan voor maximale efficiëntie en effectiviteit

Succes vraagt om een concurrerend aanbod in de markt en dat vraagt weer om efficiëntie in onze bedrijfsvoering. Die efficiëntie kent meerdere facetten. Het gaat naast slimme werkprocessen ook om efficiënt omgaan met compliance aan wet- en regelgeving en goede stuurinformatie voor het management. Zeker nu we te maken hebben met een aanhoudend krappe arbeidsmarkt die onze groeiambities onder druk zet is efficiëntie een belangrijke achterliggende driver voor de transformatie.

We maken tempo maar realiseren ons ook dat de reis wel een paar jaar zal duren. In 2023 ligt het technologisch fundament er; in 2024 bouwen we volop aan nieuwe diensten (in het volgende hoofdstuk vertellen we er meer over); en in 2025 en 2026 voegen we meer intelligentie toe aan ons platform en bouwen we de data-gedreven diensten verder uit.

5. Het reisplan voor 2023 en 2024: vier concrete initiatieven

We hebben goed geanalyseerd wat er nodig is om de drie hiervoor genoemde doelen waar te maken en hebben dat in een zogeheten roadmap met initiatieven verwerkt. Voor een deel gaat het daarbij om zaken die 'onder de motorkap' moeten plaatsvinden, vooral waar het gaat om het (door)ontwikkelen van ons technologielandschap. Toch wordt het een reis die minder over technologie gaat dan je zou denken. Het gaat ook (of vooral) over hoe we met zijn allen die reis aangaan. Want digitale innovatie is geen afdeling maar een mindset en lifestyle.

We starten met vier concrete initiatieven

I. Crowe Insights: betere inzichten naadloos beschikbaar

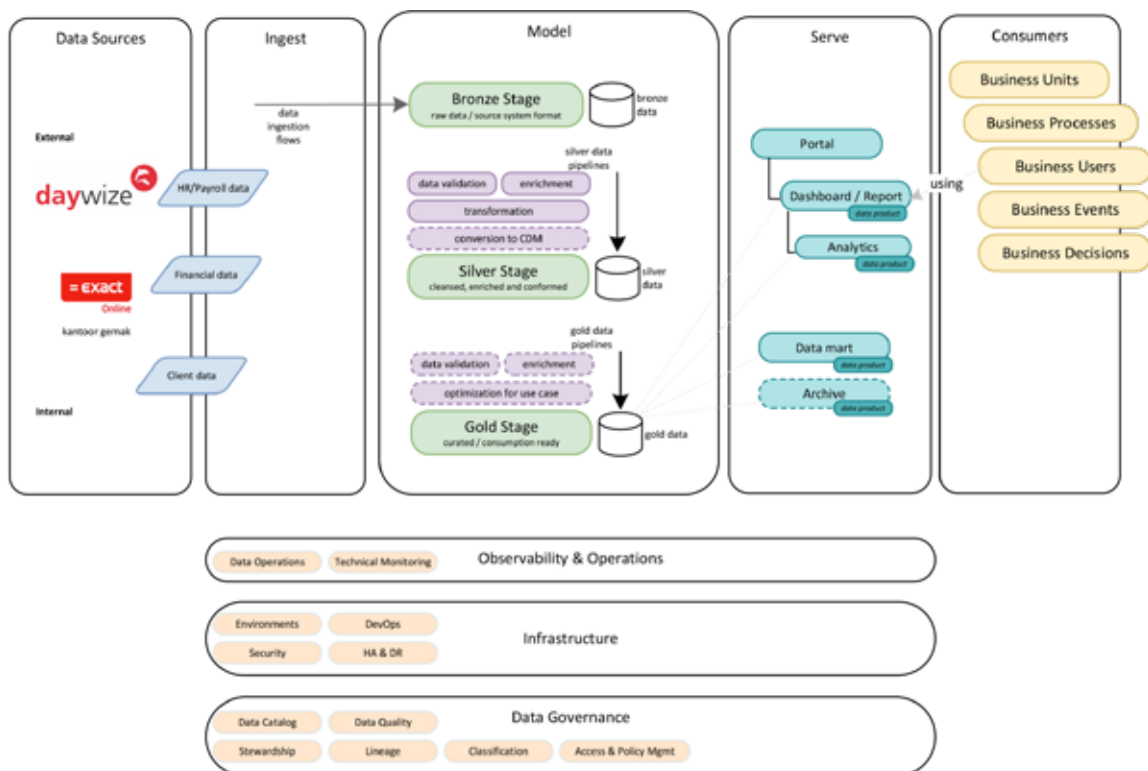
Het staat voorop dat de basis technisch op orde moet zijn. We bouwen dan ook door aan een platform waar on-demand data en informatie uit zowel interne als externe bronnen naadloos is te gebruiken. Zowel door Crowe medewerkers als door partners en klanten. We bouwen dat op Microsoft technologie en gaan voor flexibiliteit en standaardisatie. Zodat je met alle denkbare bronnen kunt verbinden en toegang kunt verkrijgen via verschillende apparaten – van smartphone tot laptop. Waarom dat nodig is? Omdat beslissingen vragen om heldere inzichten en daarmee om naadloos gebruik van data. Deze data was versnipperd beschikbaar in verschillende applicaties. Het verzamelen en analyseren was erg omslachtig en tijdrovend. Met Crowe Insights maken we daar een einde aan.

Voor geïnteresseerden staat hieronder een impressie van ons platform en werkwijze.

Stap 1: data ontsluiten

Stap 2: standaardiseren & kwaliteit

stap 3: integrale dashboards



Met dit ambitieuze initiatief komen we juist tot integrale inzichten voor iedereen, op elk niveau. Gebruikers kunnen precies die informatie uit Crowe Insights halen die past bij hun behoeften en verantwoordelijkheden. We nemen alle essentiële informatiebronnen op in het Crowe Dataplatform, zodat iedereen deze naadloos kan raadplegen en analyseren. Daarbij gaan we tegelijkertijd ook voor verdere standaardisatie en kwaliteit.

Dit levert de volgende voordelen op:

- Meer grip op onze eigen bedrijfsvoering, doordat we veel beter proactief kunnen sturen op prestaties en resultaten.
- Efficiëntie en effectiviteit: door geautomatiseerde processen en workflows toe te voegen aan onze dashboardingfunctie, optimaliseren we onze interne processen en werken we efficiënter en effectiever.
- Meer samenwerking en beter inzicht: het wordt eenvoudig om relevante patronen en trends te zien en op basis daarvan betere beslissingen te nemen. Zowel voor het aansturen van de eigen bedrijfsvoering als in adviezen voor klanten die we op basis van hun data kunnen geven.

Crowe Insights biedt iedereen dus geavanceerde en gebruiksvriendelijke tools om prestaties te meten, te optimaliseren en betere beslissingen te nemen. Geautomatiseerd, gestandaardiseerd en met kwalitatief goede data. En op alle niveaus in de organisatie.

II. Crowe data engine: klanten helpen om waarde uit hun data te halen

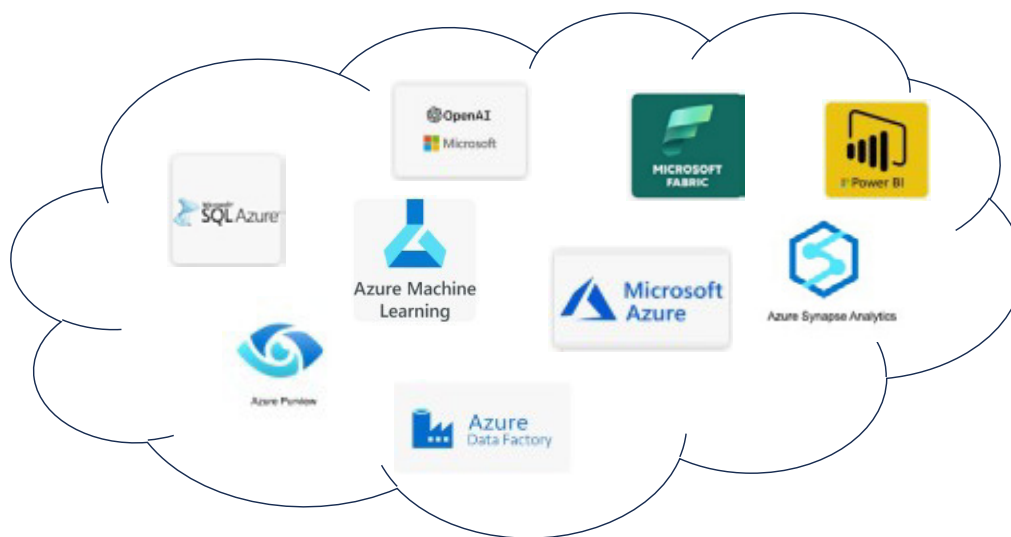
Data is zoals gezegd de basis voor goede inzichten en daarmee voor goede beslissingen. Dat geldt voor ons maar nadrukkelijk ook voor onze klanten. We hebben een unieke kans om hen daarbij te helpen. Om hen klaar te stomen voor de eisen van een moderne tijd waarin data-gedreven werken de norm is.

We bieden klanten dan ook onze data engine – het hart van Crowe Insights – aan en tillen daarmee hun gegevensbeheer en -analyse naar een nieuw niveau. Technisch gezien kan dat als managed service – in de cloud – worden ingericht of in de cloudomgeving van de klant zelf. Maar het is vooral niet alleen een technologisch initiatief: het gaat om een strategische benadering waarmee we klanten helpen hun doelen te bereiken (en nog liever: te overtreffen). Waar het om gaat is gegevens niet alleen te zien als cijfers, maar ook als bouwstenen voor beter inzicht, innovatie en groei. Er is daarbij sprake van een veelheid aan gebieden, van het begrijpen van klantgedrag, het nemen van zakelijke beslissingen tot het ontwikkelen van nieuwe producten.

Onze aanpak is gebaseerd op nauwe samenwerking met onze klanten. We willen hun zakelijke doelstellingen goed begrijpen en kansen voor groei ontdekken. We zorgen voor op maat gemaakte oplossingen, gebaseerd op onze standaard bouwblokken. Oplossingen die aansluiten op hun specifieke behoeften en uitdagingen.

Een kijkje onder de motorkap, ons Data Concept

Het Crowe Data Platform en de Crowe Data Engine vormen een suite van technologische oplossingen en diensten, gebaseerd op Microsoft-technologie, die bedrijven ondersteunen bij het effectief omgaan met hun gegevens, variërend van klantinformatie tot verkoopcijfers en meer. Dit pakket omvat diverse onderdelen voor het organiseren, analyseren en begrijpen van gegevens, zoals:



- Microsoft Azure Machine Learning: dit is voor het ontwikkelen, trainen en implementeren van machine learning-modellen. Het biedt tools voor datavoorbereiding, modeltraining en implementatie, en integreert met andere Azure-services voor geavanceerde gegevensanalyse en intelligente toepassingen.
- Microsoft Azure AI-services: dit zijn cloudgebaseerde hulpmiddelen en diensten voor het toepassen van kunstmatige intelligentie. Ze helpen ontwikkelaars en organisaties bij diverse toepassingen, zoals beeldherkenning, spraakherkenning en chatbots. Deze diensten maken gebruik van machine learning om gegevens te analyseren en intelligente beslissingen te nemen.
- Microsoft SQL Server: hierin kunnen bedrijven gestructureerde gegevens, zoals klantenlijsten en bestellingen, opslaan. Deze oplossing is vaak te vinden onder ERP systemen, maar databases als SAP, Oracle, etc zijn ook aan te sluiten op het platform.
- Azure SQL Database: dit is de cloudgebaseerde tegenhanger van SQL Server, aangeboden door Microsoft.
- Microsoft Purview: Microsoft Purview is een data governance-service die organisaties helpt gegevens te ontdekken, beheren en voldoen aan regelgeving
- Power BI: een krachtige tool die gegevens kan omzetten in grafieken en visualisaties.
- Azure Data Factory: Dit fungeert als een digitaal knooppunt voor het integreren en transformeren van gegevensbronnen, vergelijkbaar met het samenbrengen van puzzelstukjes.
- Azure Databricks: een waardevol hulpmiddel voor gegevensanalyse en machine learning dat bedrijven helpt nieuwe inzichten in hun gegevens te ontdekken.
- Azure Synapse Analytics: dit platform voor gegevensanalyse helpt bedrijven bij het verwerken van enorme hoeveelheden gegevens om waardevolle informatie te verkrijgen.
- Azure Cosmos DB: een snelle en schaalbare gegevensopslagplaats die wereldwijd beschikbaar is.

Deze reeks tools ondersteunt bedrijven bij het optimaliseren van hun gegevensgebruik, of het nu gaat om het begrijpen van klantgedrag, het nemen van zakelijke beslissingen of het ontwikkelen van nieuwe producten. De oplossingen kunnen zowel op lokale bedrijfservers als in de cloud via internet worden toegepast.

Bovendien worden Microsoft Fabric en Microsoft Azure Pipelines geïntegreerd in het Crowe Data Platform en de Crowe Data Engine om de gegevensverwerking verder te verbeteren. Microsoft Fabric biedt schaalbare en betrouwbare gegevensverwerkingsmogelijkheden, terwijl Microsoft Azure Pipelines zorgt voor geautomatiseerde bouw, testen en implementatie van updates en verbeteringen voor de Crowe Data Engine.

Hoe we klanten waarde bieden met onze aanpak

We kunnen klanten helpen met technologie en data waarde toe te voegen aan hun organisatie. Dat begint met grondig begrip van wat ze nodig hebben en omvat de volgende stappen:

1. Business Understanding (Zakelijk Begrip): het vaststellen van de zakelijke doelstellingen, het beoordelen van de huidige situatie en het identificeren van eisen, aannames en beperkingen. Dit leidt tot een projectplan.
2. Data Understanding (Gegevensbegrip): we verzamelen initiële gegevens, beschrijven deze, verkennen de gegevens en zorgen voor de kwaliteit ervan. Dit omvat ook de architectuur en beveiliging.
3. Data Preparation (Gegevensvoorbereiding): we selecteren, reinigen en construeren gegevens om ze geschikt te maken voor analyse. Dit omvat ook het creëren en laden van datasets en technische implementatie.
4. Analysis & Modelling (Analyse & Modellerings): we selecteren de juiste modelleringsmethoden, bouwen en valideren modellen, en beoordelen hun prestaties. Hieruit volgt de visualisatie van resultaten en het creëren van dashboards.
5. Evaluation (Evaluatie): we evalueren de resultaten en stellen aanbevelingen op, waarbij we eventuele verdere technische implementaties identificeren.
6. Deployment & Maintenance (Implementatie & Onderhoud): we plannen de implementatie, produceren eindrapporten en bieden voortdurende monitoring en onderhoud.

We zitten in een geweldige uitgangspositie om het verschil te maken voor onze klanten. We hebben de technologie, we zitten op het juiste strategische pad en – last but not least – we hebben de passie om te laten zien dat Crowe van grote waarde kan zijn om de kracht van gegevens te ontsluiten en hen daarmee strategisch vooruit te helpen. Laten we samen aan de slag gaan om het potentieel waar te maken.

III. Crowe AI: een steeds slimmere assistent

Er zijn veel ronkende verhalen over de kracht van AI en de hype is dan ook hier en daar buiten proporties. Niettemin is duidelijk dat er inderdaad interessante nieuwe mogelijkheden ontstaan. We omarmen die mogelijkheden enthousiast. Onder de naam Crowe AI gaan we met Artificial Intelligence (AI) onze processen verbeteren en intelligentie toevoegen aan onze dienstverlening. We maken daarbij gebruik van de OpenAI engine (zoals die ook bij ChatGPT wordt gebruikt) en passen deze toe op onze eigen bedrijfsdata. We onderscheiden daarbij vier fases die elkaar overlappen. Fase 1 en 2 vinden plaats in 2023 en 2024, daarna zetten we de volgende stappen.

Fase 1: “Basis interactie”

In deze beginfase ondersteunt Crowe AI direct bij dagelijkse taken. Dat zorgt voor efficiëntie, maakt zoeken eenvoudiger evenals gegevensinvoer en basisberekeningen. Het mooie in deze fase is dat Crowe AI lerend vermogen heeft en zich steeds verfijnt op basis van onze interacties. De ondersteuning wordt dus in de loop van de tijd steeds intelligenter en nuttiger.

Fase 2: “Betere gesprekken”

Naarmate Crowe AI meer wordt gebruikt, wordt ook de waarde groter in de vorm van meer tijds- en kostenvoordelen. Crowe AI zal op een steeds natuurlijker manier met ons communiceren: gesprekken met de tool worden slimmer en efficiënter en de validatie van gegevens wordt een fluitje van een cent.

Fase 3: “Situatiebewuste intelligentie”

In deze fase kan Crowe AI risico's beperken en validatie verbeteren. We kunnen vertrouwen op zijn assistentie bij vooraf bekende vragen in klantdossiers. We benutten geavanceerde technologieën en gegevensbronnen om ons werk slimmer te maken. Het wordt een waardevolle aanvulling voor ons werk. Bovendien kunnen we met deze inzet van AI meer dossiers aan met dezelfde hoeveelheid medewerkers.

Fase 4: “Proactieve assistentie”

In de meest opwindende fase wordt Crowe AI een innovatieve kracht in de accountancysector. Het kan dan complexe financiële analyses uitvoeren, trends voorspellen, aanbevelingen doen voor kostenbesparingen en zelfs helpen bij strategische besluitvorming. We onderscheiden ons dan van anderen en creëren nieuwe diensten en inzichten die voorheen ondenkbaar waren. Deze fase is nog in ontwikkeling, maar het is het wachten meer dan waard.

IV. Crowe Technology: digitale versterking

We hebben de kennis en kunde om organisaties naar het volgende niveau te brengen op het vlak van technologie, data en AI. En daar gaan we nog sterker op inzetten, door onze bestaande technologie diensten te bundelen en te verrijken met bijvoorbeeld de Crowe Data Engine en Crowe AI.

We kunnen klanten een totaalaanpak bieden met onder meer de volgende elementen:

1. Analyse van business doelen: waar staat de organisatie nu en wat zijn de lange termijn business doelstellingen, inclusief tussentijdse mijlpalen?
2. Maturity assessment: wat is de huidige en gewenste tech & data volwassenheid?
3. Analyse van benodigde acties op vier gebieden:
 - Mens: zoals werving(sbehoefte), onboarding, digital workspace, retentie, talentmanagement, opleiding & training
 - Organisatieprocessen, zoals finance, supply chain, HT, Sales & CRM, etc
 - Data: AI & BI: (Crowe) data engine, (Crowe) insights & (Crowe) AI
 - Technologie: Cloudinfrastructuur, applicaties & digitale veiligheid
4. De (integrale of modulaire) inzet van onze producten en diensten.

Daarnaast kunnen we ook 'bottom-up' in gesprek raken met een klant over een (ogenschijnlijk) geïsoleerd vraagstuk. Dit kan dan leiden tot een gesprek over het grotere plaatje van de lange termijn behoefte op het gebied van technologie, data & AI.

6. Wat is het belangrijkste in deze reis?

Het antwoord is heel simpel: ji.

Wat in de praktijk helaas soms gebeurt is dat organisaties een transformatie zien als een technologische vingeroefening. Ze geven een gespecialiseerde afdeling opdracht om nieuwe tools beschikbaar te maken en de gebruiker wacht tot het over hen heen komt. Het resultaat is dan teleurstellend.

Dat is vanuit het verleden begrijpelijk. Ooit was informatietechnologie immers het domein van een gespecialiseerde stafafdeling. Als gebruiker kreeg je af en toe een update of nieuw systeem en IT-ers probeerden zo goed mogelijk op je wensen in te spelen met hun systemen.

Das war einmal. Een succesvolle transformatie gaat niet over technologie. Het gaat over de hele organisatie.

Er zijn dan ook een paar belangrijk verschillen met die tijd:

Als gebruiker ben je leidend voorwerp

Technologie is overal en in alles wat we doen en het is steeds meer aan de gebruiker zelf om de functies ervan goed te gebruiken. Dat laatste is maar goed ook want als accountant of adviseur weet je veel beter dan een technologie-specialist hoe je waarde creëert door een klant een plezier te doen of je werk beter in te richten. Als gebruiker kun je in moderne tools zelfs naar wens je eigen functionaliteit programmeren. Er wordt wel gesproken over low-code, no-code, een trend die het mogelijk maakt dat je als gebruiker zelf de functionaliteiten gaat combineren zonder kennis van programmeren. Dat is een wereld van verschil met de traditionele IT-wereld. Iedereen heeft de vrijheid om zijn eigen wensen voor werkprocessen waar te maken, in plaats van in het 'harnas' van een centraal systeem te worden geduwd. Eigenlijk alsof je de app op je smartphone inricht naar eigen smaak.



Data governance wordt steeds belangrijker

Juist in onze markt is zorgvuldigheid met het gebruik (en het delen) van data geboden. We ontwikkelen dan ook een helder framework met uitgangspunten zodat er ook richting onze klanten geen misverstand over kan bestaan. Zeker nu AI wordt ingezet is dit thema van het grootste belang. Het gaat om heldere afspraken tussen Crowe en de klant welke data wordt gedeeld, wie deze data waarvoor mag gebruiken en voor welke doeleinden. Data governance heeft invloed op de manier waarop we met gegevens omgaan, waarbij we ook en met name zelf verantwoordelijkheid dragen voor gegevenskwaliteit, beveiliging en naleving van beleid. Het creëert een bewustzijn van het belang van gegevens binnen de organisatie en bevordert een cultuur waarin gegevens worden beschouwd als een strategische troef.

Technologie ontwikkelt zich continue

De ontwikkeling van technologie gaat niet meer in grote stappen. Technologie is nooit af en ontwikkelt steeds weer door in kleine stappen, ook al omdat dat de enige manier is om voldoende snelheid te ontwikkelen en als organisatie wendbaar te kunnen zijn. In jargon: een Agile-manier van werken is het nieuwe normaal. Maar dat is alleen maar mogelijk als we deze manier van werken gaan omarmen.

Co creatie is het sleutelbegrip geworden

Tot slot doen we de ontwikkeling in nauwe samenspraak met collega's, klanten en leveranciers. Want meer dan ooit is de wereld met elkaar verknoot via internet en cloud diensten. En meer dan ooit is co creatie het toverwoord.

Het gevolg van dit alles: het succes van de transformatie hangt af van ons allemaal.

Dat betekent ook dat zo'n transformatie bepaald niet vanzelf gaat. Ervaring bij veel organisaties leert namelijk dat niet iedereen van nature geneigd is mee te denken/doen over Technologie & data gedreven oplossingen. We gaan binnen Crowe dan ook stimuleren dat mensen die affiniteit hebben om mee te doen daartoe volop de ruimte krijgen. En we gaan laten zien wat de gezamenlijke inzet voor mooie dingen oplevert om zo het enthousiasme te verspreiden. Zodat het welbekende vliegwiel kan gaan draaien.

7. Wat kan je zelf doen?

Naast workshops en inspiratie sessies die we zullen organiseren kan je zelf ook het nodige doen om de eerdergenoemde mindset en lifestyle 'eigen' te maken. Wees nieuwsgierig; experimenteer en accepteer daarbij dat niet alles direct lukt; wees proactief; omarm de nieuwe realiteit met een rijkdom aan mogelijkheden; en vertel je collega's erover, of laat ze meedoen.

Tot slot: heb je vragen, ideeën, opmerkingen? Neem dan contact op met:

Marcel Donkers

Innovatie partner

+31(0)6 - 29 35 29 01

m.donkers@crowefoederer.nl

