

Financial engineering is dominantanter dan het klantbelang'



Voor Zorgcommunicatie, op. Aan de directie de taak om klanten meer centraal te stellen en ruimte voor ontwikkeling te waarborgen. 'Het kost moeite om enerzijds aandeelhouders tevreden te houden en anderzijds vinger aan de pols te houden over wie je bent als organisatie en hoe je interessant blijft.'

MINDER BOTSINGEN

Volgens **Karin Bergstein, bestuurslid van verzekeraar a.s.r.** is de invloed van techniek onmiskenbaar. 'Denk bijvoorbeeld aan de exponentiële toename van online aankopen toen tablets gemeengoed werden. Als organisatie dien je je erop te richten welke technische vernieuwing grote invloed zal hebben en waar je toegevoegde waarde kunt leveren. Voorbeeld: er bestaat al een app voor in de auto, die boven de 30 kilometer per uur afleidende apparatuur automatisch uitschakelt, zodat bestuurders beter op de weg letten en minder botsingen hebben. Gebruikt iemand dat, dan zou hij een premievoordeel moeten krijgen.'

Nicolette Wuring, tot voor kort managing partner van strategisch consultancybureau CMS: 'Technologie zelf is niet zozeer spannend. Wat mensen ermee kunnen doen zorgt voor impact. Vergeet niet dat er ook sociale innovatie is.'

Duidelijk is in ieder geval dat technische ontwikkelingen voor nieuwe partijen de drempel naar de markt hebben verlaagd. Onder invloed van bijvoorbeeld de opkomende deeleconomie veranderen businessmodellen in hoog tempo. Tegelijkertijd houden veel bestaande organisaties nog vast aan oude modellen. Hoewel het steeds moeilijker wordt om langs die weg winst te realiseren, vermijd je wel de onzekerheid die gepaard gaat met de nieuwe manier van zaken doen.

Michel Driel, department manager customer service van de Europese betalingsverwerker Equens: 'Zoals het er nu voorstaat, zijn er weinig financiële instellingen die veranderingen kunnen doorvoeren.' Naar zijn mening is in 'de boardroom van banken de conclusie al getrokken dat disruptie in de staande organisatie niet mogelijk is.'

Ieder bedrijf heeft dan ook een speeltuin buiten de bestaande organisatie nodig om nieuwe zaken in te ontwikkelen, vult Van der Linden aan.

Peter Retera, cto managed services

Benelux & Nordic bij Atos, hint erop een klein, nieuw bedrijf naast de bestaande organisatie te zetten, dat vooral ruimte krijgt om te experimenteren. 'Innovatie laat zich lastig dwingen, dan kijk je al gauw te nauw.' Wuring nuanceert dat verandering ook intern kan plaatsvinden. 'Je kunt een omgeving creëren waar ideeën van onderop een kans krijgen. Als directie fungeer je dan als veilige paraplu waaronder dat mogelijk is.' Volgens Driel is het in ieder geval nodig om te experimenteren wat betreft samenwerking. Momenteel zit de financiële sector te veel vast in machinaties. Dat geldt voor banken maar ook voor Equens als processor. 'We zullen meer van onze core business af moeten stappen. Of dat binnen de huidige business gedaan kan worden of dat we iets nieuws ernaast opzetten, is een keuze die nog moet volgen.'

ANGST WEGNEMEN

Techniek is een enabler die de klant nieuw perspectief kan bieden, maar oude modellen houden dit tegen. Van der Linden: 'Zolang er geld wordt verdiend aan de regie op de kolom, verandert er niets.' Maar hoe krijg je er nu beweging in? Retera: 'Als je kunt laten zien dat het verdienmodel over tien jaar anders is en wat het oplevert, dan gaan mensen wel mee.' Dit kan volgens hem door de angst voor het nieuwe weg te nemen en aandacht te hebben voor diegene om wie het gaat: de klant. Dat kan

IKO
platform voor Klantgericht ondernemen is een vereniging waarin alle partijen en professionals samenkomen in het belang van kennis en ervaring op het gebied van customer relationship management (crm), klantgerichte marketing, innovatie en ondernemen.