

JUNI '21

FOKUS. IT

smartmedia

Frank Robben

Vertrouwen creëren in de digitalisering

Digitale inclusie

Hoe verkleinen we de digitale kloof?

Freek Borghgraef

Succesvol appen dankzij gamification

Yin Oei

"De voorbije decennia heeft de technologie geen sprongen gemaakt, maar stappen met zevenmijlslaarzen."

Lees meer op
Fokus-online.be





Frank Robben

Vertrouwen creëren in de digitalisering

Technologie neemt een steeds belangrijkere plaats in ons leven in. Dat heeft voordelen, maar het brengt ook risico's met zich mee. In een tijdperk van 'solutionism' spannen we de kar soms voor het paard. Laat ons ICT gebruiken waar het toegevoegde waarde oplevert, met aandacht voor informatieveiligheid en privacy.

ICT is een middel, geen doel. We kunnen er fraaie en minder fraaie zaken mee bereiken. Tijdens een pandemie kunnen we massaal gaan telewerken. We kunnen onze eigen gezondheidsgegevens raadplegen. We delen onze mening online zoals nooit tevoren. Maar het internet is ook een kanaal voor desinformatie, extremisme en criminele praktijken.

Technologie is dus niet goed of slecht, het gaat erom wat je ermee doet. We moeten ons voortdurend de vraag stellen wat wenselijk is. Regels op voorhand kunnen een beperking leggen op innovatie. Regels achteraf lopen weleens achter de feiten aan. De mogelijkheden van bijvoorbeeld artificiële intelligentie zijn enorm, maar de risico's op ontsporing zijn ook niet min. Laat ons daarom systeemmaatregelen inbakken die een ethisch gebruik afdwingen.

De digitale kloof moet dicht. ICT-kennis en toegang tot digitale informatie kunnen sociale ongelijkheid wegwerken en participatie versterken. Maar in de praktijk doen financiële en kennisdrempels vaak het omgekeerde. Laat ons in het onderwijs en in de voortdurende vorming dus voldoende tijd en middelen voorzien voor de ontwikkeling van ICT-vaardigheden. De gedwongen stap naar afstandsonderwijs wijst vandaag al pijnlijk aan wie er thuis niet beschikt over een aangepaste studieruimte, een laptop en internet. Laat ons kwetsbare medeburgers extra ondersteunen, ook door hun sociale rechten zo veel mogelijk automatisch toe te kennen.

“Laat ons systeemmaatregelen inbakken die een ethisch gebruik afdwingen.”

Als burger vinden we het soms fantastisch en soms bedreigend om altijd en overal online te zijn. Op sociale netwerken is het genieten van de 'likes' maar is het ook oppassen dat we onszelf niet tot koopwaar degraderen, of verslaafd raken aan een stroom van digitale schouderklopjes.

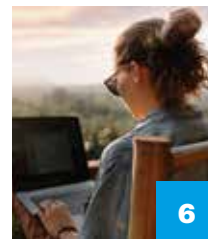
Het ethische debat over nieuwe technologie moet niet wachten tot artificiële intelligentie, wearables en andere geconnecteerde toestellen een vaste plaats in ons leven hebben gekregen. Internetgiganten, de bedrijven en onze overheid verzamelen heel wat informatie over ons leven. We moeten ervoor zorgen dat dit voor de burger transparant en begrijpelijk blijft. Toepassing van AI moet in eenvoudige principes uit te leggen zijn. Elke mogelijke 'bias' hoort door de systemen zelf te worden opgespoord en gecorrigeerd. En over beslissingen die burgers of ondernemingen raken, mag een algoritme niet het laatste woord hebben.

Privacybewuste burgers wijzen vaak naar de overheid, als scheidsrechter maar soms ook als bedreiging. Verwijzingen naar Orwells 1984 zijn in de mode. Het predicaat 'Big Brother' is me persoonlijk al te beurt gevallen. Nochtans sta ik al meer dan 35 jaar voor resoluut digitaal met gegevensbescherming-bij-ontwerp. De 'surveillance state' staat helemaal haaks op deze aanpak. Het recht op gegevensbescherming is niet het enige grondrecht, maar wel een zeer belangrijk. Het is de basis voor vertrouwen in digitalisering.

Door Frank Robben, CEO Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid en eHealth-platform, gedelegeerd bestuurder Smals



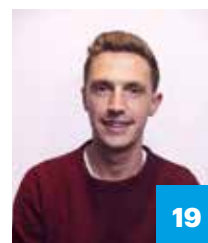
4



6



10



19

LEES MEER.

- 4 Een leven lang leren binnen ICT
- 6 Iedereen overal op kantoor
- 8 Wat betekent de digitale omwenteling voor onze scholen?
- 10 Interview: Yin Oei, Living Tomorrow
- 14 Een veilige en gezonde (werk)laptop
- 16 Zo verkleinen we de digitale kloof
- 19 Freek Borghgraef: Succesvol appen dankzij gamification

COLOFON.

COUNTRY MANAGER

CHRISTIAN NIKUNA PEMBA

CREATIVE DIRECTOR

BAÏDY LY

HOOFDREDACTIE

ELLEN VAN HOEGAERDEN

EINDREDACTIE

DON VAN DER PUTTEN

TEKST

EVELIEN JANSEN**TOM CASSAUWERS****DAAN VANSLEMBROUCK****VICTOR PEETERS**

COVERBEELD

SANDRA MERMANS

DRUKKERIJ

COLDSET PRINTING PARTNERS**SMART MEDIA AGENCY.**

LEYSSTRAAT 27

2000 ANTWERPEN

+32 (0)3 289 19 40

REDACTIE@SMARTMEDIAAGENCY.BE**FOKUS-ONLINE.BE**

Veel leesplezier!
Clarine Van Elsacker
Projectmanager

Machine learning zorgt voor een doordacht datagebruik

Data, en specifiek het gebruik en de optimalisering ervan, zullen de komende jaren enorm veel impact hebben op het nemen van strategische beslissingen. Er zullen steeds minder impulsieve en ondoordachte beslissingen worden genomen.

Bedrijven zullen steeds vaker heil zoeken in wetenschap, wiskunde en verfijnde algoritmes in combinatie met AI (artificiële intelligentie) en ML (machine learning). “Vooral dat laatste blijkt zeer nuttig om op de hoogte te blijven van trends en innovaties binnen je werkveld”, vertelt Ingrid Willems, zaakvoerder van DataScouts.

“Bedrijven worden overladen met marktrapporten, nieuwsbrieven en digitale informatie; het wordt haast onmogelijk om het bos nog door de bomen te zien. De info is er misschien wel, maar die kan niet worden verwerkt. Het is veel nuttiger als de informatie eerst gefilterd wordt, en daarvoor is machine learning optimaal.”

Willems staat met een voorbeeld binnen Procter & Gamble: “We weten dat het bedrijf bezig is met het ontwikkelen van waspoeders en detergents, maar naast hun corebusiness willen ze ook op de hoogte blijven van milieuvriendelijke trends, nieuwe productietechnologieën en duurzaamheid. Via machine learning vertalen we een stukje van hun wereld in keywords. In plaats van één keer om de zoveel tijd een groot rapport binnen te krijgen, wordt er nu continu informatie op maat afgeleverd.”

Voor bedrijven is het belangrijk dat ze goed op de hoogte blijven van de marktevolutie en de stappen die de concurrentie zet. “Als je kijkt naar Colruyt, dan is het logisch dat ze graag geïnformeerd worden omtrent food-kennis, maar ook informatie over Delhaize,

Albert Heijn of Carrefour is relevant. Met machine learning kun je zelf een market monitor opzetten die alle bewegingen – ook die van je concurrenten – binnen je marktsegment monitort.”

De analyse van data wordt dankzij machine learning geoptimaliseerd, waardoor er niets meer verloren gaat. “Die voorselectie is heel belangrijk om tijd te winnen en die vrijgekomen tijd te gebruiken voor analyses. Kijk, een businessanalist krijgt zoveel info dat er vaak meer tijd wordt gestoken in het verzamelen van informatie dan in het analyseren ervan. Door met slimme algoritmes te werken, kun je dit proces omkeren zodat de informatie op maat wordt aangeboden en er meer tijd rest voor de analyse zelf. Dat resulteert in de

mogelijkheid om sneller te schakelen en in te spelen op trends en verschuivingen binnen het marktsegment.”

“Niet data worden het nieuwe goud, wel hoe je ermee omgaat”, besluit Willems. “Men heeft het vaak over het belang van big data, en terecht, maar data alleen zijn niet voldoende. Het is belangrijker dat je doordacht weet hoe je die data op een systematische manier wilt gebruiken. Data verliezen enorm aan kracht als je niet weet hoe en op welke manier je die wilt inzetten.”

Ingrid Willems
Zaakvoerder



Meer over.

DataScouts is een Gentse scale-up met de ambitie om van zijn klanten de best geïnformeerde organisaties ter wereld te maken. Met een combinatie van bruikbare data, AI en menselijke expertise helpen wij klanten om markttrends, vroege signalen, blinde vlekken en strategische scenario's voor de toekomst te identificeren. Onze aanpak en de ondersteunende methodologie leggen netwerken en verbindingen, kansen en speelvelden, ideeën en kennis en zakelijke relaties bloot en maken die inzichtelijk. datascouts.eu

DATA SCOUTS

“Digitale transformatie moet altijd de wensen van de klant invullen”

Digitale innovatie staat centraal bij het Antwerpse bedrijf Flow Pilots. Hun CEO Dewi Van De Vyver, en tevens ICT Woman of The Year 2020, legt uit waarom transfor-meren centraal moet staan in digitale transformatie, en waarom snel gaan niet altijd de juiste keuze is.

Hoe werkt Flow Pilots rond digitale transformatie?

Van De Vyver: «We begeleiden de klant in digitale projecten vanaf de conceptfase over

het maken van het product tot het onderhouden ervan. Heel vaak hebben klanten een probleem, en dan zoeken wij daar een oplossing voor. Zomaar een app of front-end bouwen zonder nadenken over wat we precies oplossen is een recept voor slechte digitale producten. Daarom nemen we klanten heel vaak mee in de 'why'-vraag, en doen we bijvoorbeeld een designsprint met hen.»

Digitale transformatie is dus heel wat meer dan enkel technologie?

Van De Vyver: «Bij digitale transformatie is het belangrijk om te focussen op het transformatie-aspect. Het gaat over het transformeren van een dienst of bedrijf. Dankzij technologieën zoals AI of IoT veranderen heel wat bedrijven. Maar je moet steeds in het achterhoofd houden wat je wilt oplossen. Je moet de service voor de eindgebruiker altijd in het oog houden. Neem bijvoorbeeld Netflix. De eindgebruiker ging vroeger naar de cinema of de videotheek. Maar winkels of videotheeken zoals Blockbuster gingen failliet omdat ze niet geloofden dat de klant vanuit hun zetel een film wilde kiezen en kijken. Ze dachten dat de ervaring van naar de videotheek gaan en snuisteren tussen de dvd's was wat consumenten wilden. Maar dat bleek niet waar te zijn. Digitale transformatie moet de wens van de klant invullen. Zo niet, dan word je even overbodig als Blockbuster.»

Welke fouten maken bedrijven vaak wanneer ze een digitaal transformatie-traject inzetten?

Van De Vyver: «Heel wat bedrijven willen onmiddellijk bouwen, en alles erg snel doen. In sommige gevallen moet dat, maar in de meeste contexten verlies je zo gemakkelijk het probleem dat je wilt oplossen uit het oog. Om dat te voorkomen is een goed partnerschap tussen de IT-dienstverlener en het bedrijf heel belangrijk.»

Welke impact had COVID-19 op digitale transformatie?

Van De Vyver: «COVID-19 toonde het belang aan van het ontsluiten van data. Bedrijven die met on-premise servers zaten waar je niet van buiten aan kon hadden het erg lastig. Zaken zoals cloud-diensten of VPN's werden daarom ook erg populair tijdens deze crisis. Daarnaast kwam er het besef dat medewerkers heel veel van thuis uit kunnen doen. Je moet niet voor alles naar kantoor komen. De meerwaarde van tools zoals Slack of Teams werd heel duidelijk. Maar dat is nog niet digitale transformatie inhoudt, want werk transformeerde nog niet. De oefening die nu moet komen is om te kijken wat dit betekent voor de business, en hoe we onze manier van werken definitief kunnen veranderen.»

Dewi Van De Vyver



‘Vijf jaar in de ICT is een halve eeuw in een andere sector’

Sla maar eens een vacaturekrant open of google ICT-vacatures in je nabije omgeving. De kans is groot dat je een brede waaier aan werkaanbiedingen vindt binnen de informatica, digitalisering of ICT. “Er is een absoluut tekort aan geschoolde ICT-mensen”, klinkt het in koor.



ICT was in de jaren tachtig en negentig nog een kleiner domein, maar met de opkomst van internet, het feit dat alles nu connected is en dat we langzaam maar zeker evolueren naar ‘slimme steden’, moeten we ook meer ‘slimme mensen’ hebben die dit allemaal kunnen implementeren en onderhouden. “Er studeren veel te weinig studenten af om de markt te bevoorraden”, vertelt Corneel Theben, opleidingscoördinator toegepaste informatica aan Howest. Zo’n 650 studenten kozen er voor informatica. Theben: “ICT is een wereld die niet stilstaat. Vroeger was het vooral software schrijven. Nu worden service en ondersteuning steeds belangrijker. Informatica is veel breder geworden en dat vertaalt zich ook naar de opleidingen.”

“Iemand die vijf jaar geleden afstudeerde, heeft al een totaal ander profiel dan iemand die dit schooljaar afstudeert.”

— Corneel Theben, Howest

Theben stelt dat er vier pijlers zijn: “Er zijn nog altijd studenten die ervoor kiezen om software te schrijven, maar ook beveiliging en *system security* en het inzetten van bestaande software in bedrijven winnen aan terrein. Als vierde pijler is het steeds vaker een trend geworden om software zelf slimmer te maken. De software kan uit zichzelf al bepaalde dingen invullen en voorstellen zodat je het zelf niet meer hoeft te doen.”

‘Bezint eer ge begint’ is ook hier van toepassing. “Het is belangrijk dat je eerst de vraag stelt waarom je aan de slag wilt in IT.” Dat zegt Ulrich Petré, coach, trainer en keynotespeaker bij PUVA Coaching. “Wat drijft je, wat wil je bereiken en waarom doe je het? Dat zijn de belangrijkste uitgangspunten. Als je geen passie hebt voor



technologie en niet graag met een computer werkt, zit je hier niet op je plaats. Je mag het niet voor het geld doen. Een eerlijk antwoord op de waarom-vraag zal dan ook bepalend zijn voor het succes van je loopbaan in IT.”

Een volgende stap is de markt gaan identificeren. Petré: “In welke branche of sector wil je aan de slag? Wat voor job wil je doen? Wat houdt deze job in en welke kennis en expertise heb je nodig voor deze job? Om inzichten te verwerven kun je op internet al eens vacatures gaan bekijken en jobprofielen opzoeken. Zo krijg je een helder beeld van wat je wilt doen en waar je het wilt doen.”

De jobaanbiedingen in de sector blijven wel riant. “Goede ICT’ers zitten geen dag zonder werk”, vertelt Theben. “Tijdens de opleiding moeten de studenten echt wel

veel werken. Deze stiel leer je niet van buiten. Je moet het doen en het moet in je vingers zitten. Studenten haken vaak af omdat het te zwaar is, maar de doorzetters geraken er wel. Het komt echter niet vanzelf en je moet beschikken over de nodige inzichten en vaardigheden.”

Ulrich Petré: “Het allerbelangrijkste om aan de slag te kunnen gaan binnen IT is er vooral goesting in hebben. Zonder passie voor IT en technologie is het moeilijk om het op te brengen om een leven lang te leren. De IT-sector is voortdurend in verandering. Er ontstaan nieuwe technologieën, nieuwe programmeertalen en nieuwe inzichten. Je moet dus zeker in staat zijn om zelf op zoek te gaan naar oplossingen, veel aan zelfstudie

“Zonder passie voor IT en technologie is het moeilijk om het op te brengen om een leven lang te leren.”

— Ulrich Petré, PUVA Coaching

te doen en constant nieuwe ontwikkelingen op te volgen. Kijk, er is zowel een zwaar kwantitatief als kwalitatief tekort aan analist-ontwikkelaars, bedrijfsanalisten IT en integratie- en implementatie-experten. Dit wil zeggen dat er te weinig profielen van beschikbaar zijn op de arbeidsmarkt en als ze wel beschikbaar zijn, dat ze vaak te weinig scholing of ervaring hebben.”

“Opleidingen binnen de ICT zijn ook maar zo actueel als de periode waarin je ze geeft”, besluit Theben. “Vijf jaar in de ICT is een halve eeuw in een andere sector. Docenten en de opleidingen moeten mee-evolueren. Iemand die vijf jaar geleden afstudeerde, heeft al een totaal ander profiel dan iemand die dit schooljaar afstudeert.”

Door Daan Vanslembrouck

IT-sector blijft kampen met schaarste

Wie een vacaturekrant openslaat, kan er niet naast kijken. De roep om IT-medewerkers is groot, zeer groot. De markt vraagt steeds vaker gespecialiseerde krachten, maar het aanbod aan geschoolde medewerkers is beperkt.

De omzet van de ICT-sector bedroeg in 2019 bijna 40 miljard euro. Dat is een stijging van 16 procentten opzichte van het jaar daarvoor. Door corona is het nu moeilijk in te schatten hoe die curve zich het voorbije anderhalf jaar gedroeg, maar door de *boom* in onlinemeetings en verregaande digitalisering zal dit ongetwijfeld in het voordeel van de sector pleiten. Bovendien telt deze ICT-sector momenteel meer dan 43.000 bedrijven. Bedrijven die allemaal draaien op IT'ers. "We hebben dringend nood aan mensen. Goed opgeleide mensen", vertelt Jurgen Meheus, zaakvoerder van M2Q, een consultancybedrijf dat klanten helpt om de juiste testen uit te voeren zodat de kwaliteit van de software gegarandeerd blijft als die live gaat.

Het bedrijf bedacht een manier om het gat in de arbeidsmarkt enigszins toch te verkleinen. "We geven een maand lang opleiding aan gemotiveerde mensen die in de IT-sector aan de slag willen", bevestigt

Meheus. "Software controleren op juistheid en kijken of de eindgebruiker er vlot mee kan werken. Dit gaat veel verder dan alleen maar op knopjes drukken. Als we een medewerker bij een klant plaatsen, moet die een goede basis hebben, en die voorzien we nu door die interne opleiding."

Voor het project werkt M2Q samen met de VDAB. "De instroom van kandidaten komt voor een stuk via hen, maar we selecteren uiteraard ook zelf mensen die hun eerste stappen willen zetten binnen IT. Het is belangrijk dat kandidaten écht gemotiveerd zijn om in de IT-business te stappen. Dat toetsen wij bijvoorbeeld af door middel van een intakegesprek. Zo hebben we nu iemand die kunstgeschiedenis studeerde, maar het is niet makkelijk om in dat vakgebied een passende job te vinden. Deze persoon toonde echter aan enorm gemotiveerd te zijn om over te stappen naar de IT-wereld, en dus geven we die samenwerking een kans."

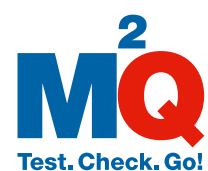
De opleiding is intensief en breed. Dat is nodig om mee te blijven met de continue veranderingen binnen de IT. Meheus: "Naast de basis – het verhaal rond testing – zijn ook algemene vorming, soft skills en Excel belangrijk." De opleiding die M2Q aanbiedt is ook helemaal gratis. Op het einde van de rit wordt een evaluatie gemaakt. De lesgevers komen allemaal uit het werkveld en beoordelen de kandidaten. "Op basis van die feedback bekijken we dan of we een contract aanbieden voor onbepaalde duur."

Na al die theorie is het natuurlijk tijd om de aangeleerde skills ook in het werkveld toe te passen. "We hebben nu vijf opleidingssessies gehouden en telkens komen daar ook vier à vijf mensen uit die we kunnen inzetten", gaat Meheus verder. "Eerst sturen we ze nog mee met een senior consultant, als een soort van stageperiode bij een klant. Daar leren ze de theorie omzetten naar de praktijk. Op die manier dragen we toch ons steentje bij

om de kloof tussen vraag en aanbod naar gespecialiseerde arbeidskrachten binnen de IT te dichten."

Omdat de digitalisering van onze maatschappij blijft evolueren, raadt Meheus ten slotte aan om te blijven bijleren. "We adviseren onze kandidaten altijd om nog bij te studeren. Wij kunnen ze niet alles aanleren in een opleiding van vier weken. Wie in de IT-sector stapt, moet ook beseffen dat dit een traject is van levenslang leren. IT verandert snel, dus je moet ook snel anticiperen en schakelen met je opleidingen zodat je up-to-date bent en je je klanten werknemers kunt bieden die inzicht hebben in nieuwe technieken, applicaties en mogelijkheden."

Jurgen Meheus
Zaakvoerder



Meer over.

M2Q is een dynamisch en snelgroeiend IT-bedrijf dat zich heeft gespecialiseerd in Test- en Quality Assurance-activiteiten. Bij M2Q zijn we overtuigd dat softwarekwaliteit perfect moet zijn. Elke dag zorgen onze consultants ervoor dat dit doel behaald wordt. M2Q vindt het belangrijk om klanten te helpen met een oplossing op maat, om zo ervoor te zorgen dat ze zorgeloos nieuwe software kunnen gebruiken in productie. We hebben ook een unieke samenwerking met het bedrijf Passwerk, waarbij we mensen met autisme inzetten bij onze klanten.

KU LEUVEN

Meest innovatieve universiteit van Europa (REUTERS)

ZERO-WASTE-TECHNOLOGIEËN VOOR EEN AFVALVRIJE MAATSCHAPPIJ



ONTLEZING: HOE KRIJGEN WE JONGEREN TERUG AAN HET LEZEN?



CORONAVIRUS: HOOPVOLLE RESULTATEN IN ZOEKTOCHT NAAR VIRUSREMMER



Ontdek onze boeiende onderzoeksverhalen op kuleuven.be/stories.

Ontdek jezelf. Begin bij de wereld.



Iedereen overal op kantoor

Corona liet ons gedwongen thuiswerken. Maar nu het einde van de pandemie in zicht lijkt, onderzoeken heel wat bedrijven de werkplek van de toekomst. Gaan we helemaal remote of massaal terug naar kantoor? En wat is de rol van IT en cybersecurity in dit geheel?



Zero trust

Een belangrijke trend in het cybersecuritylandschap omtrent remote werken is zero trust. IBM lanceerde dit jaar bijvoorbeeld een zero trust-model in hun cybersecuritydiensten. Traditioneel steunt de beveiliging van een bedrijf zo op een firewall: alles wat binnen het netwerk zit wordt vertrouwd, en alles wat erbuiten ligt niet. Bij zero trust moet elk apparaat zich echter constant authenticeren, waardoor het netwerk beter beveiligd is.



Nieuwe inrichting voor het kantoor van de toekomst

De werkplek van de toekomst zal niet alleen remote zijn, maar zaler ook anders uitzien. Google zal dit jaar maar liefst 7 miljard dollar investeren in het ontwerpen van het kantoor van de toekomst. Kantoren worden een plek waar collega's elkaar ontmoeten. In plaats van kantoorhokjes zou de nadruk komen te liggen op gezellige vergaderruimtes, met schermen voor de remote-collega's, naast plekken waar mensen elkaar informeel ontmoeten, zoals een koffiebier.

Gaan we ooit nog terug naar hoe het vroeger was? Volgens Mario Santy, management consultant strategy & transformation bij het adviesbureau BDO, zeker niet. "Dat blijkt uit een heel aantal studies. We hebben gedurende een jaar geproefd van een andere manier van werken en dat vergeten mensen niet zomaar." We gaan niet meer terug naar een wereld waar we vijf dagen per week op kantoor zitten, en elke dag door de file pendelen. Maar 100 procent remote is voor veel bedrijven evengoed niet ideaal.

"Het zal geen one-size-fits-all zijn", vertelt Santy. "Je moet kijken naar de activiteiten die mensen uitvoeren. Iemand die drie dagen per week dossiers moet verwerken, zonder al te veel overleg, zal niet de behoefte hebben om elke dag naar Brussel te rijden. Je wilt geen twee uur per dag in de file staan om achter een computer aan je bureau te zitten. Niettemin zien we in studies dat één of twee dagen per week je collega's zien toch nuttig is. De informele contacten aan bijvoorbeeld de koffiemachine blijken verrijkend en leveren soms ideeën of zelfs carrièrekansen op."

Op het kantoor van de toekomst zal dus een groot deel van de medewerkers een deel van de tijd thuiswerken, maar ze zullen elkaar wel regelmatig blijven ontmoeten. We gaan zo naar een *'everywhere workplace'*. Via nieuwe technologie zoals snelle netwerken, projectmanagementtools en videocalls kan iedereen van overal werken, zolang ze een laptop en een internetverbinding hebben. Elke werknemer is op die manier

Als je na een jaar lockdown nog geen structuren hebt voor werken vanop afstand, dan is er veel werk aan de winkel.



constant verbonden met het kantoor en met elkaar, of ze nu thuis of op vakantie zijn, of werken in een coworkingspace of op kantoor zelf.

Niettemin zal zo'n hybride model niet voor iedereen een makkelijke transitie blijken. "Sommige leiders willen teruggaan in de tijd", stelt Santy. "Ik praat regelmatig met middle managers die wel heel traditioneel zijn, wat me soms met de verstomming slaat. Ze vertrouwen hun mensen niet. Ik hoor nu soms van managers dat ze sommige van hun teamleden al weken niet meer gesproken hebben. Als je na een jaar lockdown nog geen structuren hebt voor werken vanop afstand,

dan is er veel werk aan de winkel. Een eerste stap kan alvast zijn om bottom-upafspraken te maken met je team."

Daarnaast is er ook het veiligheidsrisico. Werken vanop afstand maakte bedrijven kwetsbaarder voor cyberaanvallen, die momenteel welig tieren. "Je ziet dat er een aangroei is van phishing", stelt Eddy Willems, cybersecurity-expert bij het bedrijf G Data. "Zelfs de VRT maakt daar nu programma's over, wat ik in twintig jaar in dit veld nog nooit meemaakte. Dat is een teken aan de wand. Het is moeilijk om daar een cijfer op te plakken, maar we denken dat er een aangroei is van 40-50 procent."

Via een phishingaanval lichten aanvallers een bedrijf of een persoon op, door hen bijvoorbeeld op een slechte link te doen klikken, of door hen gevoelige informatie te doen delen. "Doordat mensen van thuis werken moeten ze sneller zelf beslissingen nemen", vertelt Willems. "In zo'n situatie zijn ze makkelijker geneigd om bijvoorbeeld op de verkeerde link te klikken. Tijdens de COVID-19-periode namen mensen vaker slechte beslissingen. Menselijke fouten zijn meestal de basis van cybersecurityproblemen."

Willems haalt hier het voorbeeld aan van de Nederlandse journalist Daniël Verlaan die erin slaagde om binnen te dringen in een afgesloten videocall tussen Europese ministers van Defensie. Dat deed hij nadat de Nederlandse minister het wachtwoord gedeeltelijk deelde op Twitter. Dit soort problemen komen dus zelfs voor op het hoogste niveau.

Daarom is het belangrijk om werknemers te sensibiliseren over zaken zoals phishing, maar andere acties zijn ook nodig. "Je moet de typische beveiligingselementen doortrekken", vertelt Willems. "Je moet er zeker van zijn dat alle bedrijfstoestellen, inclusief mobiele apparaten zoals smartphones en tablets, een security-pakket geïnstalleerd hebben, naast misschien een VPN. Ook wanneer je een bring-your-own-device-beleid hebt, dan moet je vanuit het bedrijf de push geven om die toestellen goed te beveiligen, door dat via het bedrijf te regelen."

Door **Tom Cassauwers**

De mens staat absoluut centraal in de digitale transformatie

Digitale transformatie kan niet zonder een mensgerichte focus. We mogen ons dus niet blindstaren op technologie, want het ontwikkelen van menselijk potentieel is essentieel voor het succes van de digitale transformatie.

De nood om de mens centraal te zetten bij elke digitale transformatie is duidelijk. Althans, dat vindt Sofie Narinx, Talent Transformation Service Line Leader voor de Benelux bij IBM. “Heel veel bedrijven zetten in op digitale transformatie en willen bedrijfsmodellen en -processen heruitvinden door nieuwe technologieën zoals artificiële intelligentie en automatisering te gebruiken. Op die manier willen ze hun klanten een gebruiksvriendelijkere, probleemloze dienstverlening en snellere besluitvorming bieden. Deze transformatie vereist een zeer wendbare organisatie en een groot aanpassingsvermogen van de medewerkers. Er worden nieuwe jobs gecreëerd, terwijl andere medewerkers hun taken zien veranderen of zelfs zien verdwijnen. Het is een uitdaging voor bedrijven om daar goed mee om te gaan en de hand te reiken aan hun medewerkers. Want mensen moeten begeleid worden in deze digitale omgeving; ze moeten enerzijds leren werken met nieuwe technologieën, en tegelijkertijd hun interesses, vaardigheden en kennis koppelen aan de behoeften van de toekomst.”

Die technologische verschuiving werd versneld door de pandemie waarmee we het voorbije jaar geconfronteerd werden. “De verwachtingen van werknemers zijn heel erg verschoven”, stelt Narinx. “Ze verwachten steeds meer dat werkgevers een actievere rol spelen bij het ondersteunen van hun ambities, en ook de tools aanreiken om succesvol te werken. Het dagelijkse leven is al erg digitaal, iedereen heeft wel een smartphone en gebruikt allerhande onlinediensten. We verwachten nu hetzelfde van onze werkgevers.”

De pandemie verandert ons werk dus. “De werkplaats na COVID-19 zal er heel anders uitzien”, stelt Narinx. “Continu leren en het bespreken van carrièremogelijkheden moet beter na corona. We zien trouwens dat tijdens de pandemie veel werknemers een andere baan zochten. Die trend lijkt in 2021 intenser te worden. Iedere werkgever moet dus inzetten op het behouden van werknemers, en het versterken van hun engagement. De arbeidsmarkt wordt heel krap. Men moet dus alles in het werk stellen om de juiste platformen

te creëren waarmee werknemers stap voor stap hun carrière vormgeven en continu kunnen leren. De krapte op de arbeidsmarkt zal meer aandacht geven aan het menselijke aspect van digitale transformatie.”

Narinx geeft alvast enkele tips voor bedrijven die zo’n mensgerichte digitale transformatie willen inzetten. “Een goed begin is om te kijken naar waar de noden liggen van de medewerkers en wat echt belangrijk is voor hen en hun carrière. Dat kan gebeuren via technieken zoals *design thinking*. Hier analyseren we de belangrijke momenten in de carrière van een persoon, hoe er vandaag mee omgegaan wordt en hoe het kan veranderen. Zo krijg je prioriteiten die we uiteindelijk kunnen vertalen naar beleid, en specifieke digitale acties en technologieën.”

Maar het gaat ook breder. “Bedrijven moeten een andere verhouding met hun medewerkers nastreven”, stelt Narinx. “Dat zie je nu trouwens al. Het voorbije jaar gaven bedrijven, soms noodgedwongen, veel meer vertrouwen,

empathie en zorg aan hun werknemer. Er werd op een andere manier gewerkt en werkgevers hielden meer rekening met het fysieke, mentale en financiële welzijn van hun medewerkers.”

De nadruk moet met andere woorden liggen op het menselijke in de digitalisering. “De mens staat absoluut centraal in de digitale transformatie”, besluit Narinx. “*Employee experience* is het grote aandachtspunt voor heel wat bedrijven wanneer het aankomt op digitalisering. Want ongeacht je technologie, zijn het nog steeds je mensen die in contact komen met je klanten en je bottom-lineresultaten drijven.”



Sofie Narinx
Talent Transformation Service
Line Leader Benelux



Hoe technologie facturatie vlotter maakt

Facturen zijn de levensader van bedrijven, maar vaak ondervinden klanten nog heel wat frictie wanneer ze willen betalen. Gelukkig neemt technologie die frictie steeds meer weg.

Om je facturen vlot betaalbaar te maken zijn er om te beginnen enkele quick wins die op zich heel weinig met technologie te maken hebben. “Begin bij de opmaak van de factuur zelf”, raadt Jasper Briers van MyFact aan. “Het moet duidelijk omschrijven waar het om gaat, en het moet alle informatie nodig voor de betaling makkelijk vindbaar maken. Een document moet niet voorzien zijn van duizend toeters en bellen, maar het hoort gewoon to the point te zijn.”

Daarbovenop verwerken bedrijven nu steeds meer nieuwe technologie in facturen, die uitbetaling vlotter maakt. “Je ziet steeds meer nieuwe snufjes opduiken”, stelt Briers. “Een QR-code wordt ondertussen meer en meer gebruikt. Ook zie je steeds vaker een betaal-knop in de e-mail, waardoor klanten met een klik op de knop de factuur kunnen betalen. Dat maakt dat je klant niet meer in hun onlinebankingsysteem alles manueel moet overtypen en

verifiëren. Al die stappen worden overgeslagen.” Factureren wordt ook steeds vaker geautomatiseerd. “De overstap van papier naar pdf is al goed gemaakt”, vertelt Briers. “Nu staan we voor de transitie van pdf naar een elektronische

“Sommige van onze klanten zien 40 procent van hun facturen zo betaald worden. Het aantal achterstallige facturen vermindert ook danig. Wanneer klanten minder frictie ondervinden gaan ze sneller overgaan tot betalen. Dat maakt

bedrijven oplossingen aan en realiseren ze zich pas later dat die software niet aansluit bij hun zaak en werkwijze”, vertelt Briers. “Ook bezit dat softwarepakket misschien een hele reeks functies die ze niet nodig hebben, maar waar ze wel voor betalen. Daarom is het dus belangrijk dat ondernemers goed analyseren wat ze wel en niet nodig hebben, en dat ze kijken welke oplossing daar het beste bij aansluit. Er moet een goede match zijn. Een programma moet zich aanpassen aan het bedrijf, het bedrijf moet zich niet aanpassen aan de software.”

Ook gaat de vooruitgang in het veld niet altijd even snel. “E-facturen zouden populairder kunnen zijn”, vertelt Briers. “Wanneer ondernemers factureren aan de overheid moeten ze nu e-facturen gebruiken, dus dat maakt dat het sneller gaat. Want eens ondernemers zien hoe makkelijk het werkt, beginnen ze het ook daarbuiten toe te passen. Maar op dat gebied zijn er zeker nog winsten te halen.”

“ Een programma moet zich aanpassen aan het bedrijf, het bedrijf moet zich niet aanpassen aan de software.”

factuur. Een bestand dus dat veel makkelijker geautomatiseerd verwerkt kan worden, vaak in b2b-omgevingen.”

Zoiets levert alvast voordelen op voor bedrijven en hun financiële situatie. “We zien dat facturen met de bovengenoemde QR-code of betaalknop erg populair zijn”, stelt Briers.

dat bedrijven minder herinneringen moeten uitsenden en dat hun cashflow positiever is.”

Maar toch zijn er ook valkuilen bij het digitaliseren van facturen. Zo bestaat er een wildgroei aan software voor facturatie, en het wordt daardoor moeilijker om het bos nog door de bomen te kunnen zien. “Heel vaak kopen

Meer over.

MyFact is een onlinefacturatie-oplossing die het hele administratieproces voor kmo's en zelfstandigen regelt. Ze leggen de nadruk op maatwerk, waarbij ze hun oplossing afstellen op elke verschillende onderneming. MyFact probeert zo hun software voor iedereen beschikbaar te maken, voor elk budget en op zo'n gebruiksvriendelijke mogelijke manier.





Wat betekent de digitale omwenteling voor onze scholen?

Het leven is sinds de coronacrisis lustig blijven digitaliseren, en dat over alle sectoren heen. Ook het onderwijs nam steevast de afslag richting digitaal, opdat leerlingen en studenten van de nodige leerstof voorzien zouden blijven. Maar hoe ziet het onderwijs van de toekomst eruit?

Steeds meer aspecten van ons dagelijks leven zijn enorm gedigitaliseerd, wat maakt dat alles sneller en efficiënter verloopt. Vlot je boodschappen afrekenen bij de zelfscan? Check. Tijdens je pauze een nieuw paar schoenen online bestellen? Zo gebeurd. Deze digitale evolutie beperkt zich niet enkel tot producten en diensten, maar is ook de werkvloer binnengeslopen, en ook ons onderwijs. “Corona werkte als accelerator in de digitalisering van het onderwijs”, onderlijnt Digital Champion Saskia Van Uffelen, tevens ook corporate VP bij de Gfi Group. “In 2011 werd er nog geopperd dat de digitalisering van het onderwijs erg traag tot stand zou komen omdat er verschillende factoren waren die deze evolutie zouden tegenhouden. De infrastructuur was te oud, het budget te klein, de leerkrachten en de leerlingen zagen het niet zitten... 2020 heeft ervoor gezorgd dat alle excuses zijn weggevallen. De technologie was er al langer, maar de inzet ontbrak. De pandemie zorgde ervoor dat de digitalisering van het onderwijs in een stroomversnelling terecht kwam. Het onderwijs kon niet achterophinken in een maatschappij die zich steeds meer focust op het digitale.”

Maar iedere evolutie heeft zo zijn voor- en nadelen, volgens Van Uffelen. “Deze digitale omwenteling heeft ons laten inzien dat zelfs in een welvarend land zoals België niet iedereen beschikt over de nodige middelen om online les te volgen. Het heeft aan het licht gebracht dat 40 procent van de kwetsbare jongeren geen toegang heeft tot internet of een laptop. We moeten dus extra inzetten op het bevorderen van een digitale inclusie, ook wel e-inclusie genoemd, zodat deze vooruitgang er niet voor zorgt dat bepaalde mensen uit de boot vallen.”

Wanneer er extra ingezet wordt op de bereikbaarheid van digitale tools zullen de voordelen zwaarder doorwegen dan de nadelen, volgens Van Uffelen: “De nieuwe manier van lesgeven, waarvan online lessen een belangrijk onderdeel vormen, zorgt ervoor dat studenten op hun eigen tempo de les kunnen volgen. Niet iedereen kan even snel nieuwe informatie opnemen, maar wanneer studenten de mogelijkheid hebben om de les vaker te pauzeren zodat ze notities kunnen maken, dan kunnen ze zelf het tempo bepalen.”

Die gepersonaliseerde aanpak duidt op de evolutie naar een onderwijssysteem dat gebaseerd is op een mix van on-spatie tussen en offline lesgeven. “Van hieruit zal het onderwijs overgaan naar een hybride systeem waarbij ‘van thuis uit’ en ‘in de klas’ gecombineerd worden”, bevestigt Van Uffelen.

Dat kun je in direct verband zien met het bedrijfsleven, dat het afgelopen jaar eenzelfde omwenteling heeft gemaakt. Het kantoor zal op veel plekken in de toekomst vooral dienen voor samenwerking en brainstormsessies, en zaken die je zelfstandig kunt aanpakken of die de nodige concentratie vereisen doe je van thuis uit. Het onderwijs loopt daar evenredig mee. De school zal een overkoepelende entiteit worden waar leerlingen en leerkrachten elkaar kunnen ontmoeten en kunnen samenwerken, indien nodig. Zelfstandig bijleren kan evengoed van thuis uit gebeuren. “Dit houdt ook een nieuwe rol voor de leerkracht in. Diens taak is nu ook de leerlingen voorbereiden op een digitale manier van werken en hoe ze hiermee kunnen omgaan. Daarbij moet er ook de nodige aandacht worden geschonken aan de verschillende gevaren van de onlinewereld, zoals het herkennen van ‘phishing’ en ‘fake news’. Het digitale is een taal die iedereen moet kunnen spreken”, zegt Van Uffelen.

De digitale taal is niet enkel belangrijk voor studenten, maar voor de hele maatschappij. Daarom zal het onderwijs zich breder moeten gaan oriënteren. “De rol van het onderwijs zal er in de toekomst grondig anders uitzien. Doordat de hele maatschappij een digitale richting uitgaat, zullen heel veel jobs een andere invulling krijgen. Een boekhouder bijvoorbeeld zal niet meer handmatig een hele boekhouding moeten opstellen, maar er zal wel nog altijd iemand nodig zijn om de cijfers te analyseren. Mensen zullen zich voortdurend moeten bijscholen om relevant te blijven in een samenleving die onderhevig is aan constante verandering. De rol van het onderwijs is dus niet enkel het onderwijzen van leerlingen en studenten, maar het moet een plaats worden waar mensen levenslang kunnen (bij)leren”, aldus Van Uffelen.

“**Het onderwijs van morgen evolueert van het voorbereiden van jongeren op de arbeidsmarkt naar het levenslang ondersteunen en bijscholen van de samenleving.**”

In een snel veranderende wereld is het dus erg belangrijk dat het onderwijs en de verschillende sectoren sterk op elkaar afgestemd zijn. Het onderwijs dient zich aan te passen om relevant te blijven in een maatschappij die steeds digitaler wordt, en anderzijds heeft de mens in de maatschappij het onderwijs nodig om zich bij te scholen en om zelf relevant te blijven op de arbeidsmarkt. Saskia Van Uffelen besluit: “Nu de inzet er is hebben we een fantastische opportuniteit gekregen om een opwaardering van ons onderwijs door te voeren. Corona heeft dan wel de excuses omvergeworpen, we zijn er lang nog niet. Zaken zoals vakoverschrijdend lesgeven zouden het onderwijs nog een extra boost kunnen geven. Het onderwijs van morgen evolueert van het voorbereiden van jongeren op de arbeidsmarkt naar het levenslang ondersteunen en bijscholen van de samenleving. De mens is tenslotte het hart van de maatschappij.”

De cloud gaat hybride

Giganten zoals Amazon, Microsoft en Google maakten de cloud alomtegenwoordig, maar een te grote afhankelijkheid van die spelers kan ook negatieve gevolgen hebben. Christophe Crous, Head of Cloud and Security bij Proximus, en Frank De Reymaeker, Head of Enterprise Networking, Datacenter en Cloud bij Cisco Belux, leggen uit hoe bedrijven een nieuwe cloud-balans proberen te vinden.

Hybrid cloud is het toverwoord, en zou het beste van beide werelden combineren. “Hybrid cloud betekent dat je niet op één oplossing steunt”, legt Crous uit. “Heel veel bedrijven gaan tegenwoordig naar een hybride oplossing kijken, waarbij ze een deel van hun applicaties en data lokaal houden, in een eigen datacenter, en de rest in de publieke cloud zetten, van spelers zoals Microsoft of Google. Een aantal jaar geleden gingen we allemaal naar de publieke cloud, maar daar komen we voor een deel op terug. Er ontstond een gezondere mix, en die mix noemen we de hybrid cloud.”

Maar waarom zouden bedrijven dat doen? Diensten zoals Microsoft Azure zijn toch veel makkelijker te gebruiken dan een eigen server? Volgens Crous en De Reymaeker bestaan daar verschillende redenen voor. “Prijs is zeker één aspect”, stelt Crous. “Vroeger ging men ervan uit dat de publieke cloud automatisch goedkoper was, maar dat blijkt niet altijd het geval te zijn. Sommige applicaties zijn ook niet makkelijk publiek te zetten, bijvoorbeeld omdat ze intern werden ontwikkeld. Daarnaast zijn er wetgevende kaders die stellen dat sommige data in België of Europa moeten blijven, wat niet altijd het geval is bij de grote cloud-bedrijven.”

Veel bedrijven zagen een wildgroei aan departementen die begonnen experimenteren met de cloud, voegt De Reymaeker toe. “Maar pas later zagen ze het kostenplaatje. Iedereen startte maar omgevingen op, die niet altijd geoptimaliseerd waren. Zo kom je soms tot heel dure en onoverzichtelijke cloud-omgevingen. Nu zetten bedrijven een stap terug, en kijken ze wat hun cloud-strategie voor de toekomst wordt. Ze moeten de juiste mix vinden tussen de publieke en private cloud.”

“De eenvoud zorgt ervoor dat het complex wordt”, beaamt Crous. “Want elke werknemer kan met een creditcard op de publieke cloud beginnen werken, wat dus voor een verhoogde complexiteit zorgt. De eenvoud van de cloud is als een boemerang, die bij heel wat bedrijven nu terugkomt.”

En dan is er nog het element veiligheid. “Heel vaak denken

mensen dat alles in de publieke cloud veilig is”, stelt Crous. “Maar dat is niet per definitie zo. Cybersecurity is een cruciaal element. Je securitybeleid moet de cloud mee omvatten. Het zou absurd zijn als je eigen datacenter wel valt onder je veiligheidsbeleid, maar de publieke cloud niet. Security-policy moet allesomvattend zijn.”

Dat betekent echter niet dat de publieke cloud zomaar nutteloos wordt. De transitie naar een hybride cloud staat of valt met de juiste combinatie tussen publiek en privaat. “Niemand denkt er vandaag aan om software

infrastructuur zoals hyperconvergence en Software-Defined Data Center maken dit mogelijk.”

Ook de gevoeligheid van de data is belangrijk. “Je moet kijken welke data er in een applicatie zitten”, vertelt Crous. “Als er bijvoorbeeld patiëntdata, creditcardgegevens of GDPR-gevoelige data zijn, dan heeft dat een impact op de keuze tussen publiek en privaat.”

Tenslotte wil je als bedrijf zo flexibel mogelijk blijven, en niet afhankelijk zijn van één partij. “We moeten ervoor zorgen dat bedrijven cloud-neutraal en cloud-smart zijn”, stelt De Reymaeker. “Bedrijven moeten optimaal gebruikmaken van hun private en publieke cloud, zonder locked-in te geraken in één bepaalde omgeving. Als klant moet je de controle behouden, en zelf kiezen waar je iets wilt draaien.”

Dat alles is trouwens niet enkel een technisch IT-probleem, maar een kernproces voor hedendaagse bedrijven. “Uiteindelijk ondersteunt een hybride cloud-omgeving je bedrijfstoepassingen flexibel en performant”, besluit De Reymaeker. “En dat is belangrijk, want IT-applicaties worden het belangrijkste contactpunt voor een bedrijf. Een mobiele bank-applicatie is vandaag bijvoorbeeld het voornaamste punt van interactie tussen een bank en hun klanten. Een optimale gebruikerservaring is dus uiterst belangrijk en beïnvloedt rechtstreeks de klantentevredenheid.”

De eenvoud van de cloud is als een boemerang, die bij heel wat bedrijven nu terugkomt.

zoals Salesforce lokaal te draaien”, stelt Crous. “Zaken zoals e-mailservers worden op hun beurt ook steeds meer publiek. Heel dynamische applicaties zet je tenslotte ook best in de publieke cloud, ik denk aan marketingcampagnes van korte duur die je makkelijk wilt bijschalen. Maar stabiele, voorspelbare applicaties, die misschien kritisch zijn voor je bedrijf, zijn niet altijd beter af in de publieke cloud.”

Om zulke hybride omgevingen realiteit te maken moeten de private datacenters trouwens even vlot werken als hun publieke tegenhangers. “Om snel te kunnen inspelen op marktveranderingen hebben bedrijven nood aan de flexibiliteit, elasticiteit en automatisatie die ze in de public cloud leerden kennen”, stelt De Reymaeker. “In hun hybride omgeving moet het eigen datacenter dus sneller en flexibeler aansluiten bij nieuwe en veranderende applicaties. Evoluties in

Frank De Reymaeker
Head of Enterprise Networking,
Datacenter en Cloud



Christophe Crous
Head of Cloud and Security



Meer over.

Proximus is de grootste telecomoperator van België, en is daarnaast leverancier van cloud-, datacenter- en networkingdiensten. **Cisco Systems** is een Amerikaans technologiebedrijf opgericht in 1984. Vandaag specialiseren ze zich in netwerkapparatuur, en zijn ze wereldleider in de ontwikkeling van internetnetwerken. Proximus en Cisco begeleiden bedrijven samen naar een Cloud Operating Model, om een uniform platform uit te bouwen dat applicaties in de private en publieke cloud optimaal ondersteunt. In een complexe cloud-wereld zorgen Proximus en Cisco ervoor dat hun klanten end-to-endapplicatie en gebruikersinzichten krijgen, zonder silovorming. Zo maken ze een optimale gebruikerservaring mogelijk.



Yin Oei

‘De beste manier om de toekomst te voorspellen, is door die uit te vinden’

Yin Oei verdiende haar strepen in de ICT-wereld bij bedrijven als Data Flow, Ordina en Cegeka. In 2019 ging ze aan de slag als CCO bij Living Tomorrow, gekend van het vroegere Huis van de Toekomst. Samen met meer dan zestig internationale partners toont het innovatieplatform hoe we in de toekomst zullen leven, wonen en werken.

Door Daan Vanslebrouck Beeld Sandra Mermans

Laten we meteen een misverstand uit de wereld helpen. Niet alle mensen die in de ICT werken zijn computergeeks. Yin Oei is daar het levende bewijs van. Voor ons zit geen bedeesde nerd, maar een succesvolle vrouw die weet waarover ze praat. Naast Living Tomorrow is Yin ook nog verbonden aan TomorrowLab, een adviesbureau in strategie, innovatie en digitalisering. Zeg maar de broedstoof voor slimme, innovatieve projecten.

Vertel, hoe zullen we binnenkort ons (digitale) leven leiden?

“Het mag duidelijk zijn dat er de komende jaren heel wat op ons afkomt inzake ICT en verdere digitalisering van huishoudens, bedrijven én steden. Digitalisering heeft in veel sectoren al tot een exponentiële groei geleid en speelt een belangrijke rol in onze economie. De bestaande bedrijfsmodellen staan onder druk en nieuwe verdienmodellen ontstaan. De voorbije decennia heeft de technologie geen sprongen gemaakt, maar stappen met zevenmijlslaarzen. De komende tien jaar zullen we opnieuw prachtige innovaties zien die inspelen op demografische veranderingen, op de economische machtsverschuivingen, op de versnelde verstedelijking en op de klimaatveranderingen. We gaan naar een toekomst waarin alles en iedereen connected is. En ja, we geven daar een stukje privacy voor op, maar we krijgen er enorm veel voor terug.”

Met andere woorden: *big brother is watching us*?

“Voor sommigen zal dat inderdaad wennen zijn, maar vergeet niet dat de jongere generaties opgegroeid zijn met sociale media. De nieuwe generatie kijkt totaal anders naar online privacy dan pakweg de vijftigers. Je levert privacy in, maar de mogelijkheden die je terugkrijgt zijn enorm. Hyperpersonalisatie en gebruiksgemak dankzij artificiële intelligentie zullen de norm worden. Dat vertaalt zich bijvoorbeeld in gepersonaliseerde fitnesscoaching, gezondheidszorg aan huis, scholing op maat, Mobility as a Service (MaaS), winkelvaring en ga zo maar door...”

Wat wordt de grootste gamechanger in deze digitale revolutie?

“Ongetwijfeld de slimme steden. Smart city's vormen het kruispunt van verschillende disciplines en concepten. Onze samenleving wordt zo verbonden, flexibel, vloeiend en dynamisch en in hoge mate gepersonaliseerd en gecontextualiseerd. In de voorbije twee jaar hebben we meer data verzameld dan in heel het menselijke bestaan samen. Dit biedt enorme mogelijkheden. Afhankelijk van waar je heen moet, zal de beste vervoersmodus aangeraden worden. Of je hoeft niet langer rond te rijden voor een parkeerplekje, omdat je efficiënt begeleid wordt naar een vrije parkeerplek.”

Big data zijn dus het nieuwe goud?

“Zeker. Met data op zich ben je niets, maar de kunst is om data met elkaar te verbinden, te analyseren en te optimaliseren. Dan kun je echt ongelooflijke dingen doen. Door de data te analyseren van IoT-systemen, sensoren en andere bronnen, kan een stadsbestuur verbanden leggen tussen milieu, mobiliteit, veiligheid en economische ontwikkelingen. Zo worden er digital twins ontwikkeld voor realtimemonitoring, remote control van systemen, scenario-testing en strategische planning. Stel dat een gemeente de verkeersdoorstroming in een schoolomgeving



“ We gaan naar een toekomst waarin alles en iedereen connected is.

wil verbeteren. In plaats van de mogelijke maatregelen letterlijk te gaan testen, en hier dus veel tijd, middelen en moeite in te steken, kunnen ze eerst gesimuleerd worden. De digital twin verzamelt razendsnel alle beschikbare data over hoeveel auto's, voetgangers of fietsers passeren, wanneer de drukste momenten zijn, de breedte van de wegen tot het aantal vrachtwagens dat passeert... Op basis hiervan berekent de

“ In de voorbije twee jaar hebben we meer data geproduceerd dan in heel het menselijke bestaan samen.

digital twin welke oplossing of combinatie van oplossingen de meest plausibele is, rekening houdend met bijvoorbeeld snelheid, veiligheid en parkeergelegenheid.”

Is die technologische sprong wel voor iedereen weggelegd?

“Een inclusieve samenleving is iets waar we allemaal naar moeten streven, waarbij er uiteraard ook een rol is weggelegd voor de overheid. De digitale infrastructuur is nog niet voor iedereen toegankelijk. Kijk maar naar het afstandsonderwijs in de coronaperiode. Niet iedereen heeft een computer of zelfs toegang tot stabiel internet. Dit wordt soms vergeten. Zo zou de overheid voor iedereen toegankelijke onderwijs- en trainingsmogelijkheden ter beschikking moeten stellen. Daarnaast is er tijdens deze transitieperiode ook nood aan voldoende fysieke dienstverlening voor mensen die minder vertrouwd zijn met de digitalisering. Ten slotte moet men sterk inzetten op het gebruiksgemak voor de burger: vandaag zien we dat de huidige oplossingen vaak nog te ingewikkeld zijn.”

Gaan we op een bepaald moment niet technologiemoes worden?

“We krijgen inderdaad veel impulsen en weinig mentale rust, maar omdat technologie pervasief en onzichtbaar wordt, zullen we ons minder bewust zijn van de achterliggende technologieën die ons leven beheersen. Veel zaken zullen we gewoon niet merken. We zullen veel vormen van automatisering als vanzelfsprekend beschouwen. Vandaag zijn we misschien verknocht aan onze telefoon, maar in de toekomst zullen nanobots onze hersenen rechtstreeks op de cloud aansluiten.”

Is dat echt zo? Ik krijg visioenen van Terminator en RoboCop...

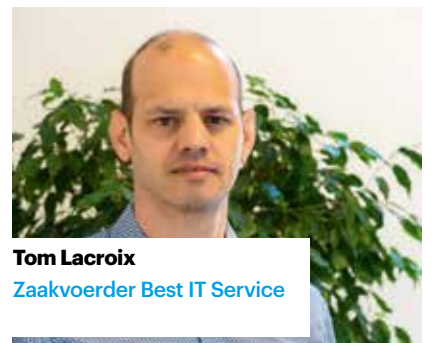
“Mensen die een ledemaat verloren zijn, krijgen vandaag al een hightechprothese die ze met hun hersenen aansturen alsof het hun eigen arm of been zou zijn, mensen die doof zijn krijgen een cochleair implantaat, diabetici krijgen insulinepompjes, noem maar op. Bepaalde zaken zoals onze cholesterol, suikerspiegel of het aantal eiwitten in ons bloed zullen continu gemonitord kunnen worden. Neuralink, de onderneming van Elon Musk, belooft menselijke telepathie mogelijk te maken binnen slechts een paar jaar. Momenteel wordt er zelfs gewerkt aan een lens die ons kan toelaten om in het donker te zien. Je kunt het zo gek niet bedenken of we zijn ermee bezig.”

Smart Fact.

Wat als je niet in de ICT-sector was terechtgekomen?

“Dan was ik kunstenares geworden (lacht). In mijn vrije tijd schilder ik heel vaak. Dat is mijn time-out om even te ontsnappen uit die digitale wereld. Schilderen is iets doen zonder prikkels. Als ik schilder, zit ik echt *in the zone*. Vroeger schilderde ik vaak portretten, maar tegenwoordig schilder ik in reliëf binnen de thema's *abandoned places* en *people*.

3 vragen aan.



Tom Lacroix
Zaakvoerder Best IT Service

Waarom kiezen voor digitale marketing?

“De klassieke papieren marketing is goed om zichtbaarheid op verschillende mediakanalen te genereren, wat nuttig is als je aan branding wilt doen. Wil je snel klanten aantrekken, dan heb je een meer gecontroleerde manier nodig. Hiervoor gebruik je beter digitale marketing aangezien het een meetbare manier van marketing is waarbij je jouw kosten kunt controleren.”

Stuur je leads beter door naar een salesfunnel of een website?

“Voor digitale marketing gaan de meesten hun website in combinatie met Google en Facebook Ads gebruiken. Dat is goed, maar verzekert niet dat je leads actie ondernemen. Bezoekers kunnen op je website info vergaren en weggaan zonder gegevens achter te laten of een offerte aan te vragen. Het is interessanter om leads naar een salesfunnel te sturen waar ze eerst actie moeten ondernemen voordat ze meer informatie krijgen.”

Hoe zet je een volautomatische leadsmachine op die maandelijks nieuwe klanten oplevert?

“Zodra bezoekers een offerte aanvragen of een aankoop doen, begint het pas echt. Door alles te koppelen aan een interne *sales flow* gaan we alle processen automatiseren. Ook is het mogelijk om andere salesflows te activeren voor klanten, zodat zij aangezet worden tot actie. spatieZo kun je gecontroleerd en meetbaar jouw volume van nieuwe leads en mogelijke klanten zelf bepalen.”



Digitale kalmte kan je redden

Een week vol digitale meetings, bergen e-mails en dito e-pero's om het einde van de werkdag in te luiden. Op vrijdagavond ruilen we onze laptop in voor een rondje Netflix. Of geef je nog snel toe aan die pushmelding op je smartphone? En ben je héél zeker dat je niet nog even dit breaking news wilt lezen?

Klinkt bekend in de oren? Dan leid je waarschijnlijk, zoals zovelen, een digitaal bestaan. Dat zal jou vast niet altijd even gelukkig stemmen. Toch hebben we het voorrecht te leven in een tijd waarin technologie ons kan helpen en de manier waarop we ons voelen kan analyseren. In plaats van onze digitale devices te vervloeken kunnen we ze maar beter omarmen, want technologie en mentaal welzijn kunnen namelijk wél samengaan.

Tom Van Daele, klinisch psycholoog en onderzoeker aan Thomas More Hogeschool gelooft ook dat als we technologie op een juiste manier inzetten – dus niet enkel om te werken of om te scrollen op sociale media – het ons net veerkrachtiger kan maken. “De meest gehypte digitale vorm van zelfhulp is mindfulness of relaxatie. Er zijn vandaag ontzettend veel mensen bereid om te betalen voor een digitale app die rust brengt of meditatie begeleidt. Headspace en Calm zijn hier de absolute internationale marktleiders. Ze scoren goed bij mensen die aan hun stemming willen werken. Sinds kort vind je ook op onlinehulp-apps.be een handig overzicht van internationale en Vlaamse applicaties die jou kunnen ondersteunen.”

Stappentellers of smartwatches zijn daarnaast ook bijzonder handige digitale tools. Ze herinneren ons eraan om iets gezonds te doen en kunnen helpen bij het aanleren van nieuwe gewoontes. “Voor al in de donkere wintermaanden blijkt dat (digitaal) duwtje in de rug bijzonder effectief”, gaat Van Daele verder. “Deze wearables zijn een mooi voorbeeld van hoe we een negatief gevolg van onze digitale maatschappij – uren achter je scherm blijven zitten – oplossen met een ander digitaal gadget: een armband die een signaal geeft dat je je scherm even moet verlaten.”

“ Er zijn vandaag ontzettend veel mensen bereid om te betalen voor een app die rust brengt of meditatie begeleidt.

— Tom Van Daele, Thomas More Hogeschool



Een stapje verder vind je virtual reality. Wat vroeger nog heel futuristisch klonk, wordt vandaag steeds toegankelijker. Van Daele: “Er bestaan al headsets voor de prijs van een goedkope smartphone die je toegang geven tot een digitale omgeving die volledig gebouwd werd met de computer. Even een virtuele bountystrandwandeling maken of jezelf oppermachtig voelen op de top van de Mont Blanc geven een enorme mentale opkikker. VR werd al langer in psychiatrische ziekenhuizen ingezet en gelukkig vindt de techniek vandaag

steeds beter haar weg naar de reguliere markt. Iedereen heeft ontspanning nodig en de drempel om een virtueel wandelingetje te maken wordt wellicht kleiner voor sommigen.”

Bij onze noorderburen zijn ze ook helemaal mee met technologie en digitale virtualiteit. Op het naamkaartje van Peter Joosten staat ‘biohacker’ en ‘toekomstdenker’ te lezen. En dat ontdek je uitsluitend door een chip in zijn hand te scannen. “Ik ben nieuwsgierig naar het menselijk lichaam enerzijds en

de technologische vooruitgang anderzijds. Nadenken en filosoferen over de toekomst is één ding. Het helpt me om de dingen daarbij soms proefondervindelijk te ondergaan.” Omdat het merendeel van de bevolking iets minder avontuurlijk is aangelegd – en het nog steeds liever met een papieren naamkaartje stelt – deelt hij ook enkele trends die gewoon in de winkel te koop zijn. “Hedendaagse wearables zijn al uitgerust met sensoren die het mogelijk maken om fysiologische metingen te doen. Deze technologie wordt steeds slimmer. Het nieuwste Apple Watch-model bijvoorbeeld meet niet zomaar je hartslag, maar ook je stressniveau op basis van hartritmevariabiliteit. Het wordt steeds meer de norm om minstens één device te bezitten die jou als een coach in de gaten houdt.”

De smartwatch is al lang niet meer de enige exotische vriend van de smartphone. “Ik gebruik steeds vaker een Muse headband”, aldus Joosten. “Dat is een soort hoofdband die mijn hersengolven meet wanneer ik mediteer. De bedenkers van deze hoofdband brachten net iets gelijkaardigs op de markt dat lijkt op een gewone bril. Digitale tools die gebruikt worden om ons welzijn te monitoren worden kleiner, ogen steeds normaler en vinden op die manier steeds meer de weg naar het grote publiek. Als we daar goed mee omgaan, lijkt me dat een mooie ontwikkeling.”

Of je nu voorstander bent of niet, de technologische en digitale wereld staat niet stil. En zoals steeds moet iedere vooruitgang kritisch bekeken worden. Apps om ons mentaal te ondersteunen zijn handig, games op diezelfde smartphone kunnen tot verslaving leiden. Dat blijft een interessant spanningsveld.

Door **Evelien Jansen**

MyBroker, de klantenzone voor je verzekeringen

In dit digitale tijdperk stelt de makelaar een online klantenzone voor aan zijn klanten: MyBroker

MyBroker is een gepersonaliseerde klantenzone en het communicatiekanaal bij uitstek tussen de makelaar en zijn klant.

Dankzij MyBroker:

- beschikt de klant over een **algemeen overzicht** van zijn verzekeringen ;
- **consulteert** hij zijn contracten ;
- **meldt hij een schadegeval** ;
- **tekent hij digitaal** al zijn documenten ;
- **contacteert** hij zijn makelaar wanneer en waar hij wil.

Aanmelden voor MyBroker? Eenvoudig met itsme. Of je nu op een pc, tablet of smartphone werkt.



Wil je er meer over weten? Ga dan naar www.mybroker.be

MyBroker is beschikbaar bij makelaars die met Brio (een beheerpakket van Portima) werken.



Onze 'Digital Signing Service' (DSS) is een cloudgebaseerde dienst voor digitale handtekeningen die integreert met uw eigen signing tool of met **GMO Sign**, of elk ander documentbeheersysteem.



Flexibele Integratieopties via vereenvoudigde API



Middels een geverifieerde identiteit



Instelbare identiteit van de ondertekenaar, als individu of organisatie



Long Term Validity (LTV)



UPLOADEN



TOEVOEGEN



STUREN



TEKENEN



ARCHIVEREN

GMO Sign

GMO Sign is een gebruiksvriendelijk 'all-in-one' platform waarmee werknemers en klanten van elke organisatie documenten elektronisch of digitaal kunnen ondertekenen en beheeren.



Geen IT ontwikkeling nodig

De 'Digital Signing Service' (DSS) van GlobalSign zorgt voor digitale handtekeningen met certificaat - ondersteuning, zodat uw IT-team dat niet hoeft te doen



Bespaar tijd

Met herbruikbare workflow templates voor documenten en handtekeningen.



Documenten opslaan en organiseren

Met robuuste zoek- en archiveringsfuncties.



Behoud de controle

Aanpasbare handtekeningen en workflows voor interne en externe processen.



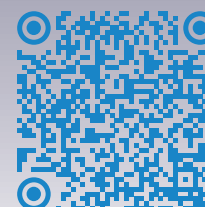
Conformiteit garantie

Op standaarden gebaseerde legitieme handtekeningen, tijdstempels, en langetermijnvalidatie



Bescherm uw informatie

Met instellingen voor toegangsbeheer.



Scan voor meer informatie over GMO Sign

globalsign.eu • +32 16 89 19 00 • sales@globalsign.com

Een veilige en gezonde (werk)laptop

Tijdens de pandemie bleek de laptop een cruciale professionele tool. Zonder zo'n toestel, al dan niet geleverd door je bedrijf, is werken vanop afstand praktisch onmogelijk. Maar om het apparaat zo gezond en veilig mogelijk te houden moet een laptop ook onderhouden worden. Daarom geven we je hier zes tips voor een beter werkende laptop, goed voor jou én je werkgever.

1.



Reset je laptop.

Je laptop resetten klinkt drastisch, maar het is iets wat we allemaal misschien vaker moeten doen. Door bijvoorbeeld elk jaar je apparaat te herstellen naar de fabrieksinstellingen maak je het helemaal leeg. Daarmee verwijder je bepaalde vormen van malware, los je geheugenproblemen op en zorg je ervoor dat sommige bugs verholpen worden. Na zo'n actie is je computer mogelijk sneller, en kun je er langer mee aan de slag. Tegelijk zorgt de opkomst van clouddiensten ervoor dat het makkelijker is om je bestanden op te slaan en ze niet te verliezen tijdens de reset. Je moet er misschien enkele uren in investeren, maar zo'n reset verhoogt mogelijk de prestaties en levensduur van je laptop.

2.



Reinig je laptop.

Een laptop verwacht af en toe een goede reiniging. Voordat je daaraan begint schakel je het apparaat best eerst uit en verwijder je het uit het stopcontact. Je kunt de laptop schoonmaken met een lichtjes natte doek – microvezel werkt het beste. Op sommige plekken kan alcohol of een reinigingsproduct nuttig zijn, maar pas op dat je de elektronica niet beschadigt. Vuil dat onder de toetsen vastzit kun je weghalen met een persluchtfles, alhoewel creatieve oplossingen, zoals het eruit blazen met een rietje, soms ook werken. Als je computer vanbuiten schoon is kun je het ook vanbinnen schoonmaken. Haal bijvoorbeeld je tijdelijke bestanden leeg, verwijder niet-gebruikte software of doe een reset. Zo blijft je laptop intern en extern schoon.

3.



Hou je laptop koel.

Zeker oudere modellen laptops hebben soms problemen met hun temperatuur, wat voor een oververhitting kan zorgen. Als dat echt uit de hand loopt beschadigt zo'n te hoge temperatuur de computer soms intern. Om dat te vermijden zorg je best voor een goede luchtstroom, zeker onder de laptop. Zorg ervoor dat het niet rust op een zachte oppervlakte die de ventilatoren blokkeert, of plaats het zelfs op een verhoging om meer ruimte te creëren. Kijk die ventilatoren ook eens na, en zorg ervoor dat ze niet geblokkeerd zijn door stof. Perslucht kan je daarbij helpen. Hou ten slotte ook de processen van je laptop in de gaten, misschien lopen er erg zware taken op de achtergrond die je laptop te veel doen werken.

4.



Installeer een VPN.

Heel wat mensen gebruiken een VPN (Virtual Private Network) om hun online locatie te veranderen, en om bijvoorbeeld buitenlandse Netflix-series te bekijken. Maar zo'n VPN kan ook goed zijn voor je online hygiëne. Het VPN zorgt namelijk voor een soort tunnel tussen jouw computer en de VPN-server, vanwaar je op het internet surft. Dat helpt om je privacy te versterken, want het is zo voor diensten als Google moeilijker je internetverkeer te volgen. Ook is het veiliger om via een VPN openbare internetnetwerken te gebruiken, bijvoorbeeld in een hotel of een café. Heel wat bedrijven gebruiken VPN's trouwens om hun medewerkers veilig met het bedrijfsnetwerk te laten verbinden vanop afstand. Pas wel op met het VPN dat je uitkiest, heel wat gratis aanbieders van deze diensten verkopen namelijk ook je online data.

5.



Tweestapsverificatie.

Tweestapsverificatie is een beveiligingsmaatregel die je volgens velen standaard zou moeten hanteren wanneer het gaat om privacy en gegevensbescherming van je laptop. Bij tweestapsverificatie koppel je in feite een telefoonnummer, of mogelijk een app, aan je account. Om in te loggen op bijvoorbeeld een socialmediaplatform als Facebook of je e-mail moet je dus niet enkel je wachtwoord ingeven, maar daarnaast ook een code die dan naar je telefoonnummer gestuurd wordt. Meestal moet dit pas wanneer je opnieuw inlogt, bijvoorbeeld op een andere computer. Desondanks zorgt deze erg simpele maatregel ervoor dat het net wat moeilijker wordt voor kwaadwilligen om in je accounts in te breken.

6.



Passwordmanager.

Een passwordmanager is, naast de tweestapsverificatie, nog een voorbeeld van een veiligheidstool die iedereen zou moeten hebben voor het beschermen van je laptop. Het is een softwaredienst waarin je al je wachtwoorden plaatst, en die zal dan alle wachtwoorden voor jou beheren. Wat zo'n passwordmanager doet is al je wachtwoorden omzetten naar erg moeilijke en praktisch onkraakbare versies die ook regelmatig weer veranderen. Jij logt op jouw beurt in op je accounts via de passwordmanager. Het is als het ware een sterk beveiligde kluis voor al je wachtwoorden. Dit maakt het veel moeilijker voor cybercriminelen om de veiligheid van je laptop en de accounts die je ermee gebruikt aan te tasten.

Proactief handelen tegen cybercriminaliteit

Cybercriminaliteit blijft toenemen en vooral phishing, een 'truc' om data te stelen via malware, komt steeds vaker voor. Ook het aantal gevallen van ransomware, waarbij cybercriminelen het netwerk van een bedrijf gijzelen in ruil voor losgeld, blijft sterk toenemen.

Dat cybercriminaliteit best serieus moet worden genomen, spreekt voor zich. Iedereen kan ermee te maken krijgen, van de kleine kmo tot de grote industriespeler. Maar gelukkig kun je ook de nodige voorzorgsmaatregelen nemen door je bijvoorbeeld bewust te worden van de valkuilen of door innovatieve systemen die je de nodige ondersteuning bieden. "Proactief handelen is de toekomst tegen cybercriminaliteit", stelt Geert Baudewijns, CEO van Secutec. "Om daarin te slagen heb je veel data nodig, net zoals de mogelijkheid om correct te analyseren en te correleren. Onze eigen ontworpen SIAM-database (Secutec Integrated Advanced Malware) is meer dan 400 gigabyte groot en heeft datacenters in Europa, India, Australië en de Verenigde Staten. Allemaal staan ze continu in verbinding met elkaar."

Met Secutec introduceerde hij de service Secure DNS, die bedrijven kan wapenen tegen cybercriminaliteit, virussen, spam en malware. "Het systeem berust op een samenwerking met

verschillende gerenommeerde internationale leveranciers van beveiligingsoplossingen", vertelt Baudewijns. "Door krachten te bundelen van cyberintelligentie, data-analyse en verregaande algoritmes laat het toe alles te onderscheppen wat niet goed is."

Alle nieuwe gedetecteerde problemen worden meteen doorgestuurd naar de cybersecurityleveranciers. Op hun beurt nemen zij deze informatie op in hun database zodat ze in de toekomst deze bedreigingen preventief kunnen detecteren. En dat kunnen er best veel zijn. "Wanneer we een nieuwe klant op onze service plaatsen, onderscheppen we meestal binnen de twee uur meer dan 10.000 potentiële bedreigingen op hun bedrijfsnetwerk. Je kunt niet geloven hoeveel gevaren er zich schuilhouden op DNS-niveau. Om een voorbeeld te geven: recent hebben we een groot ziekenhuis op onze Secure DNS-service geplaatst. Er werden meteen verschillende problemen gedetecteerd. Op bepaalde tijdstippen maakte een röntgenapparaat telkens

een externe internetverbinding. Het bleek dat een virus langs die weg was binnengeslopen op het bedrijfsnetwerk en bijgevolg in alle stilte medische gegevens en foto's kon doorsturen naar externe partijen. Je staat er niet bij stil, maar cybercriminaliteit gebeurt echt in een vingerknip."

Standaard cybersecurityoplossingen blijken vaak niet snel genoeg in het herkennen en blokkeren van nieuwe bedreigingen. "Ze detecteren het pas als het onheil al binnen is op het interne netwerk. Daardoor blijven de gegevens op je netwerk onvoldoende beveiligd tegen nieuwe bedreigingen." Beveiliging op DNS-niveau is een extra bescherm laag boven op je huidige firewall en anti-malwareoplossingen. "Je bestaande cybersecuritypakket is de deur van je huis, met Secutec Secure DNS draai je het slot dicht", ziet Baudewijns het.

De meeste 'cyberdreiging' zit onopvallend verborgen in schijnbaar betrouwbare en legi-

tieme documenten, e-mails, apps en websites. Een systeem dat elke verbinding monitort die gebruikers op jouw bedrijfsnetwerk naar het internet maken, onveilige verbindingen blokkeert en zo jouw bedrijfsnetwerk beschermt, is veel effectiever. Baudewijns: "Alle spam, malware en phishing worden geblokkeerd. Nieuwe websites moet je eveneens nauwlettend in de gaten houden. Dat doen wij door nieuwe domeinen die gecreëerd worden de eerste 24 uur te blokkeren voor gebruikers op jouw bedrijfsnetwerk. Als een website te snel online gaat, is het meestal met malafide bedoelingen. Mensen kopen een domeinnaam aan, maar doen er meestal niet onmiddellijk iets mee. Van deze nieuwe domeinnamen maken cybercriminelen graag gebruik om hun malafide campagnes op te lanceren."

Geert Baudewijns
CEO



Meer over.

Secutec Secure DNS heeft ondertussen een mondiale klantenportefeuille opgebouwd. In eigen land hebben ze heel wat scholen, overheidsinstellingen, financiële instellingen, middelgrote en grote ondernemingen als klant, maar ook in het buitenland werkt Secutec voor grote spelers in onder meer India en de Verenigde Staten. Secutec Secure DNS helpt je met een gerust hart te ondernemen doordat je inzicht krijgt in de digitale veiligheid van jouw organisatie, zonder onnodige technische details.

AWS Premier Partner Clouadar klaart misverstanden rond cloud uit: "Beveiliging is een gedeelde verantwoordelijkheid"

'AWS Partner Network Consulting Partner of the Year 2020' Clouadar ziet de vraag naar Amazon Web Services, de cloudpoot van Amazon, pijlsnel toenemen. Maar willen bedrijven daar maximaal van profiteren, dan moeten ze zich volgens COO Tom De Blende bewust zijn van een aantal security-misverstanden over de cloud.

Gedeelde verantwoordelijkheid

Hoe veilig is de cloud nu echt, wetende dat je als professionele afnemer je infrastructuur en zo ook een stuk controle uit handen geeft?

"AWS heeft zeer high-profile klanten, en kan zich simpelweg geen datalekken door cyberaanvallen veroorloven", beklemtoont De Blende. "Dat betekent dat zelfs de kleinste kmo profiteert van de rigoureuze beveiligingssystemen. Maar security is een gedeelde verantwoordelijkheid. AWS zorgt voor uitvoering en beheer van IT-componenten en

de fysieke beveiliging van de faciliteiten voor de cloud services: de beveiliging van de cloud. Maar als bedrijf sta je wel nog steeds in voor de beveiliging van het gastbesturingssysteem, inclusief updates en patching en de firewall, en alle applicaties Jij moet waken over de beveiliging in de cloud."

Wat die verantwoordelijkheden dan inhouden, hangt af van meerdere factoren. Niet alleen de gekozen AWS-diensten, maar ook de manier van integreren en de geldende privacywetgeving zijn van tel. "Je kunt je omgeving veilig beheren als je weet welke bronnen je gebruikt dankzij een inventarisatie van middelen, als je je gastbesturingssysteem en toepassingen veilig configureert en de wijzigingen van je resources controleert", legt De Blende uit.

Gebruik van data

Verder zijn veel organisaties bezorgd over wie hun gegevens allemaal te zien krijgt. "Je data

wordt nooit gebruikt zonder je uitdrukkelijke toestemming. Ook kies je zelf waar en hoe je gegevens worden bewaard. AWS biedt sterke encryptie mogelijkheden, en je kunt je eigen encryptiesleutels beheren. In de praktijk zien we trouwens dat de meeste incidenten plaatsvinden door een menselijke fout. Net daarom moet je zoveel mogelijk controles automatiseren, waardoor je ook sneller kunt reageren met minder middelen", weet De Blende.

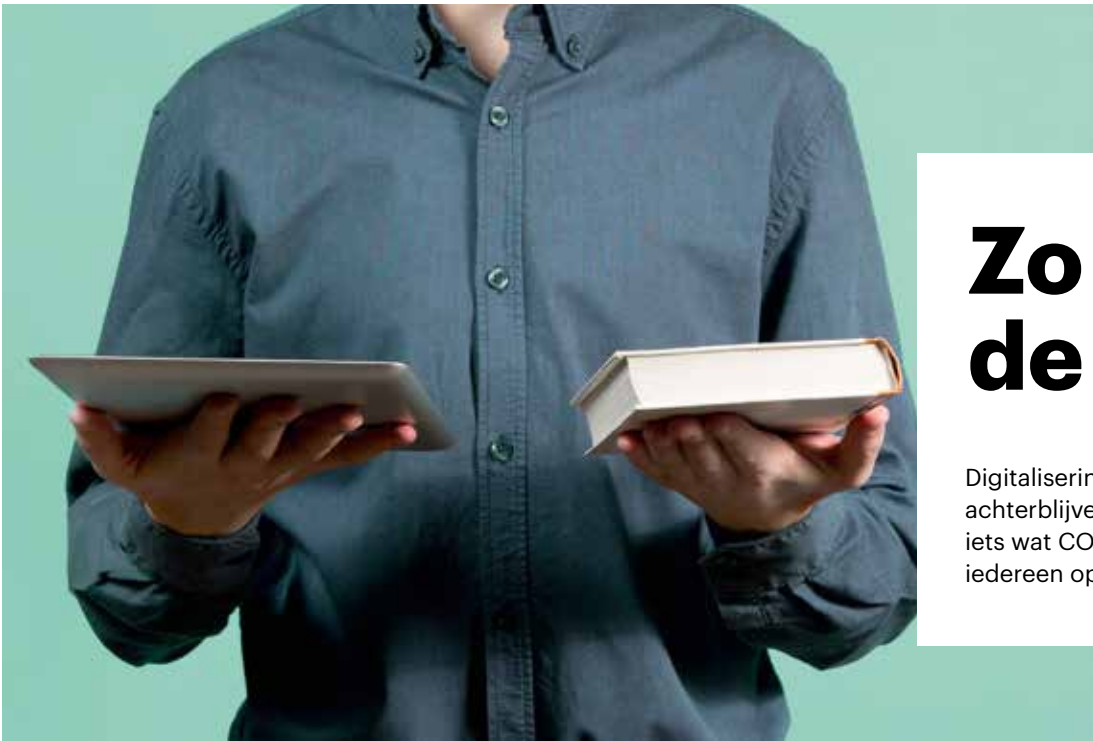
Compliance monitoring

Verder is voldoen aan compliance-verplichtingen cruciaal, maar zeker geen eenmalig werk. "Door de snel schaalbare aard van AWS-omgevingen moet je regelmatig controleren of je voldoet aan de verschillende frameworks. Gelukkig bestaan daar tools voor én is het meteen een argument om de publieke cloud boven de private te verkiezen. Dan zal je security en compliance sowieso al makkelijker te handhaven zijn", aldus De Blende.



Tom De Blende
COO





Zo verkleinen we de digitale kloof

Digitalisering gaat steeds sneller, maar wat als er daardoor mensen achterblijven? Digitale inclusie en welzijn zijn vandaag belangrijker dan ooit, iets wat COVID-19 duidelijk aantoonde. Deze drie experts leggen uit hoe we iedereen op een gezonde manier meekrijgen in onze digitale wereld.



Ilse Mariën

Senior researcher bij imec-SMIT-VUB
Beleidsadviseur digitale inclusie



Ulrich Petré

Expert digitalisering en ICT
VDAB



Martine Tempels

Senior vice president Telenet Business
Oprichter CoderDojo Belgium

Hoe groot is de digital gap?

“Het risico op digitale uitsluiting is geen vaststaand gegeven. Het is niet enkel gelinkt aan leeftijd of opleidingsniveau, want door de snelheid van digitalisering loopt iedereen risico op digitale uitsluiting. Digitale inclusie gaat evengoed over een CEO die met pensioen gaat en tegen een muur loopt omdat diens assistent jarenlang het digitale op zich nam. Ook missen lang niet alle mensen in armoede digitale vaardigheden. Sommigen hebben misschien minder toegang tot een computer of internet, maar weten wel heel goed hoe digitale technologie werkt. Het is niet zomaar een kloof tussen mensen met een computer en diegene zonder. Het verhaal is veel complexer en genuanceerder.”

“Er is een digitale kloof die heel duidelijk zichtbaar werd door corona. Vanaf het begin van de lockdown kwamen mensen met minder digitale vaardigheden in een isolement terecht. Als je die vaardigheden wel had, dan kon je makkelijk online chatten of shoppen, maar als je geen toegang had tot het digitale, dan viel dat tekort op. Dit zag je vooral bij de lagere inkomens of de oudere leeftijden. Digitale ongelijkheid zorgt er ook voor dat je verder van de arbeidsmarkt en de samenleving komt te staan. Het heeft een impact op welzijn en inkomen. Personen die digitale vaardigheden aantonen tijdens de sollicitatie hebben bijvoorbeeld 7 procent meer kans om aangeworven te worden.”

“De digitale kloof bestaat zeer pertinent. Volgens een studie van de Koning Boudewijnstichting bestaan er drie kloven. 10 procent van de mensen in België heeft geen kwaliteitsvolle vaste connectie tot internet. Dat is erg veel. Dat gaat niet alleen over vast internet, maar ook bijvoorbeeld toegang tot pc's is een probleemgebied. Dan is er een kenniskloof, want zelfs als je toegang hebt, dan heb je nog niet altijd de basisvaardigheden en mediageletterdheid om er iets mee te doen. Hier zien we dat 32 procent over zwakke digitale vaardigheden beschikt, en 8 procent over helemaal geen. Dat leidt tot een derde kloof: mensen die geen cruciale diensten zoals e-commerce of e-gov kunnen gebruiken.”

Hoe kunnen we digitale ongelijkheid verkleinen en digitale inclusie verhogen?

“Voor corona moest ik echt tegen deuren duwen om digitale inclusie op de beleidsagenda te krijgen. Maar toen de lockdown er kwam gingen de ogen open. Iedereen ervaarde het probleem wel. Misschien kon je plots je moeder niet meer zien, of snapte je niet hoe een videocall werkte. Nu is er gelukkig op Vlaams niveau aandacht voor digitalisering, en willen beleidsmakers zorgen dat we zo veel mogelijk mensen meehebben. Digitale inclusie verbeteren vraagt wel digitaal levenslang leren. Terwijl we daar in Vlaanderen volledig achterlopen tegenover andere landen. We hebben daar geen cultuur rond. Opleidingen en vormingen moeten inherent deel uitmaken van je werktraject, of je nu achter een computer werkt of niet.”

“We moeten drempels wegwerken. Ten eerste moet je mensen toegang geven. Ze moeten dus tegen een betaalbare prijs internet en een computer krijgen. Als je in armoede leeft ga je niet 80 euro per maand betalen voor je abonnement. Daarnaast heb je te maken met de mindset en skillset: je moet de mensen dus motiveren en digitale vaardigheden aanleren. Ten slotte moeten ze tools leren gebruiken. Dit mag echter nooit eenheidsworst worden, we moeten gaan naar maatwerk. Ieder individu heeft eigen noden, en die moeten we detecteren en invullen. Ook moeten mensen op een laagdrempelige manier ondersteuning krijgen, vanuit bijvoorbeeld de bibliotheek, het OCMW of de VDAB.”

“Het is een en-en-enverhaal. Dit is een probleem dat te groot is voor één partij om op te lossen. Alle actoren moeten samenwerken, dat gaat over overheden, maar ook over bedrijven, onderwijs, academici en het middenveld. We hebben bij CoderDojo bijvoorbeeld problemen om jongeren in kansarmoede te bereiken voor onze programmeerworkshops, zelfs wanneer we hen gratis computers laten gebruiken. In dat geval moeten we dus samenwerken met middenveldorganisaties om ook die groepen te bereiken. We moeten samenwerken om die stap kleiner te maken. Onderwijs of de overheid kan dit niet alleen, ook bedrijven moeten hun verantwoordelijkheid opnemen.”

Wat betekent digitaal welzijn voor jou?

“Er moet meer fundamenteel onderzoek gebeuren rond digitaal welzijn. Al van voor corona zien we een stijging van het digitale fatalisme. We weten ook niet wat de impact van de lockdown daarop is. Wat bijvoorbeeld met al die videocalls? Dat is misschien gemakkelijker, maar werknemers en studenten verliezen ook broodnodige adempauzes. Ook moeten we meer inzetten op basisrechten. We moeten bijvoorbeeld bepalen of internet een basisrecht is, en of rechten zoals wonen, onderwijs of gezondheid gegarandeerd blijven in een digitale samenleving. Dat zijn fundamentele vragen die we moeten onderzoeken, en waarvoor we waar nodig oplossingen moeten vinden.”

“We moeten bewust zijn van de mentale, lichamelijke en sociale gezondheidsrisico's van technologie. De smartphone is voor velen een verlengde van hun arm geworden. Vier op de tien gebruikers voelt zich verloren zonder. Je brein wordt continu geprikkeld waardoor je stress en concentratieproblemen krijgt en zaken minder goed onthoudt. Je moet een balans zoeken tussen het digitale en je mentale, lichamelijke en sociale gezondheid. Die is voor iedereen verschillend, maar je kunt beginnen met enkele vragen: slaap je goed 's nachts? Beweeg je voldoende? Kun je je focussen tijdens het werk? We moeten ook stoppen met multitasken. Het schakelen kost tijd en energie en leidt tot concentratieproblemen en fouten.”

“Digitaal welzijn betekent het digitale kritisch benaderen. Je moet jezelf durven afvragen of je echt constant naar je sociale media moet kijken. Ondertussen is gameverslaving bij jongeren evengoed een probleem. Digitaal welzijn heeft te maken met problemen bespreekbaar maken, en digitale technologie op een goede manier leren gebruiken. Met het thuiswerken zagen we bijvoorbeeld dat technologie veel toegevoegde waarde heeft. We kunnen nu rustiger werken, en files vermijden. Maar dat moet gecombineerd worden met sociaal contact en naar buiten gaan. Je kunt het vergelijken met alcohol. Af en toe een glaasje is niet erg, maar als je constant grote hoeveelheden drinkt, dan is dat slecht voor je gezondheid.”



Are you ready
to explore the
data jungle
with us?

It's a data jungle out there - What's your survival strategy?

Data lijkt haast oncontroleerbaar. Het groeit voortdurend en is een uitdaging om te beheren. Het is verkrijgbaar in verschillende formaten, kenmerken en maten. Het kan ook ongeorganiseerd en moeilijk toegankelijk zijn, terwijl delen ervan verloren kunnen gaan of onjuiste waarden kunnen hebben. Maar data is de drijvende kracht die bedrijven in staat stelt om de klantervaring te verbeteren, de productiviteit van werknemers en operationele efficiëntie te verhogen.

Bedrijven moeten datagedreven worden als ze succesvol door deze datajungle willen navigeren. De reis van digitale transformatie hangt af van hoe goed organisaties gegevens

kunnen verzamelen, verwerken, opslaan, beheren en integreren in hun bedrijfsactiviteiten om zo deze gegevens in geld om te zetten.

De "bomen" in deze datawildernis zijn uw leidende punten - ze vertegenwoordigen verschillende datacentertechnologieën en -apparatuur. Hoe meer u ze begrijpt, hoe gemakkelijker uw reis zal zijn om het juiste pad door de jungle te vinden en de juiste opslag- en servertechnologie voor u te vinden.

Overleven in een jungle brengt dus veel uitdagingen met zich mee. Maar het is zeker mogelijk - als je de juiste vaardigheden, voorbereiding en uitrusting hebt. Hetzelfde geldt voor de datajungle.

Het begrijpen van de juiste technologieën en verstandig investeren is de sleutel tot het vinden van de meerwaarde uit uw data. Fujitsu, als geaccrediteerde Data Jungle Guide is er om u te helpen de verschillende hybride structuren te begrijpen, ook wel bekend als opslag-, server en cloudtechnologieën.

Het doel is duidelijk: u moet een datagedreven bedrijf worden om het meeste uit de gegevens te halen die u verzamelt - nu en in de toekomst.

Leer meer over het optimaal benutten van deze technologieën en laat ons u meenemen door uw datajungle!



Meer weten?
www.fujitsu.com/global/microsite/data-jungle/

shaping tomorrow with you

FUJITSU



— Ontdek meer op

Fokus-online.be

#fokusit





Digital business wordt het nieuwe credo in IT

Dat uit IT-opleidingen alleen *diehard* programmeurs voortkomen? Die tijd is voorbij. Uiteraard blijven die profielen erg belangrijk in een tijd van digitale versnelling en transformatie, maar vandaag is de businesskant van IT even belangrijk.

IT-profielen zijn vandaag heel erg gegeerd op de markt. “Daar zetten wij met PXL-Digital, met graduaats- en bacheloropleidingen als Elektronica-ICT en Toegepaste Informatica, bijgevolg heel sterk op in”, zegt Francis Vos, departementshoofd van PXL-Business en van de Digital Business School. Het zijn dan ook heel boeiende tijden voor IT-studenten en -profielen: er is de opkomst van AI, cybersecurity, virtual en augmented reality, Internet of Things... Digitalisering stopt gewoon niet meer, en dat maakt het palet aan mogelijkheden alleen maar groter.”



alleen meer mensen op de markt, maar ook meer gerichte profielen. Graduaatstudenten kunnen ook nog altijd doorgroeien naar bachelors.”

IT-opleidingen zijn vandaag om al de bovengenoemde argumenten en ontwikkelingen echt booming, en daar zal geen vertraging op komen. De vraag is of er ook meer vrouwelijke profielen worden aangetrokken, want de IT-sector staat nog steeds bekend als een mannenbastion. “De interesse van vrouwelijke studenten zit in een stijgende lijn”, aldus Vos, “maar de opleidingen blijven voornamelijk

“ In steeds meer gedigitaliseerde bedrijfsomgevingen heb je mixed teams nodig, waarin ook ‘bruggenbouwers’ zitten die de business vertalen naar en connecteren met de technologie.

Nog een trend die Francis Vos ziet, is dat niet alleen IT-profielen sterker dan ooit gegeerd zijn op de markt, maar dat ook de businesskant van het verhaal alleen maar belangrijker wordt. “Dat heeft alles te maken met de digitale transformatie”, licht hij toe. “Die is door corona maar liefst vijf keer versneld, en dat zal postcorona wellicht niet anders zijn. Om die transformatie goed te laten landen, heb je sterke businessprofielen nodig die voeling en verbinding hebben met nieuwe technologie. Daarom zetten we onder meer een vier weken durend zomerkamp op met de hogeschool rond Microsoft Business Central. Hier gaan developers en businessprofielen samen aan de slag.”

In dat opzicht is ook levenslang digitaal leren belangrijk. “Daar focussen we ons op met onze Digital Business School. In steeds meer gedigitaliseerde bedrijfsomgevingen heb je namelijk mixed teams nodig, waarin ook ‘bruggenbouwers’ zitten die de business vertalen naar en connecteren met de technologie. Een soort architect die domeinkennis heeft en niet zozeer technologie gaat ontwikkelen, maar er wel sterke voeling mee heeft, zodat die er business uit kan genereren. Vorig academiejahr organiseerden we al de postgraduates Drones Business Architect en Esports Business Architect. Dit jaar breiden we ons portfolio uit met drie nieuwe opleidingen: AI Business Architect, Smart Cities Business en Digital Learning Architect. Deze opleidingen lopen over het ganse jaar, telkens één avond per week. De opleidingen kunnen volledig on campus of vanop afstand gevolgd worden.”

Vandaag gaat IT dus veel breder dan alleen maar hardcore programmeren en technisch development: er is een heel spectrum ontstaan. “Uiteraard blijf je die technologische profielen nodig hebben, bijvoorbeeld rond security, programmeren, smart devices...”, vertelt Francis Vos, “maar daarnaast worden business en soft skills steeds belangrijker. Bovendien moeten die profielen ook goed kunnen samenwerken.”

Daarom zijn opleidingen die daarop inspelen heel belangrijk. Niet alleen met de bachelors – die meer gericht zijn op innovatie en meerdere technologiedomeinen – maar ook de hands-on, beroepsgerichte graduaats, die voor een derde uit werkplekleren bestaat, zegt Vos. “Zo krijg je niet

“ We hopen dat de focus op business en soft skills, en de zoektocht naar profielen van translators en architecten nog meer vrouwen zal aantrekken.

mannelijke studenten aantrekken. We hopen dat de focus op business en soft skills en de zoektocht naar profielen van translators en architecten nog meer vrouwen zal aantrekken. We stellen in elk geval vast dat hoe meer je naar de businesskant opschuift, hoe meer interesse er van vrouwelijke profielen komt. Uiteraard streven we ook maximaal naar een evenwicht, maar dat is niet altijd zo evident. Dat gezegd zijnde, bestaan er vandaag ook heel sterke vrouwelijke developers. De opleidingen staan echt voor iedereen open.”

Francis Vos
Departementshoofd van
PXL-Business en van de
Digital Business School



Meer over.

“De naam van **Hogeschool PXL** verwijst naar ‘professionals & excellence’, zegt Ben Lambrechts, algemeen directeur. “Meer nog mikt de onderwijsinstelling op de ‘X’, omdat ze professionals wil afleveren die beantwoorden aan de x-factor: een combinatie van (em)passie, van ondernemend en innovatief zijn, van (multi)disciplinariteit en van (internationaal) samen(net)werken.” Vandaag studeren meer dan 10.000 studenten aan Hogeschool PXL, verspreid over 5 campussen in de provincie Limburg. Er worden 2 masteropleidingen, 5 bachelor-na-bachelors, 19 bachelors en 17 graduaats aangeboden. Alles samen goed voor maar liefst 35 afstudeerrichtingen, waarin de focus ligt op nieuwe informatie- en communicatietechnologieën in het onderwijs.

HOGESCHOOL PXL





Freek Borghgraef

Succesvol appen dankzij gamification

Een fenomeen dat bijna iedere smartphonegebruiker herkent: je hebt doorheen de tijd een honderdtal apps op je smartphone geïnstalleerd, maar je gebruikt hier eigenlijk maar een handvol van. De rest gebruik je nauwelijks tot nooit.



“ **Evenwichtig gebruik van gamification mechanics is van waarde voor de consument.** ”

De meestgebruikte apps zijn ook bij de meeste mensen altijd dezelfde usual suspects: Facebook, Instagram, TikTok... De andere apps verliezen meer dan 70 procent van hun appgebruikers drie maanden na installatie. Wat maakt de eerstgenoemde apps zo ‘succesvol’? En vooral: hoe kan het dat de ene app je meerdere keren per dag naar je telefoon doet grijpen, terwijl andere apps een stille dood sterven op het kerkhof van je app-overzicht? Twee apps met een identieke basisfunctionaliteit kunnen toch aan de twee uiteinden van het gebruikersspectrum zitten. Als je beide type apps analyseert zijn er drie factoren waarin veelgebruikte apps uitblinken. Deze drie factoren worden vaak geïmplementeerd via ‘*gamification mechanics*’.

Ten eerste is er de onboarding. Gebruikers zo snel mogelijk het nut van je app doen snappen en bepaalde basisacties laten doen zodat de app meer nut krijgt. LinkedIn is hiervan een goed voorbeeld: bij aanmelden krijg je een ‘profiel deskundigheidsbalk’ die je stap per stap aanmoedigt om je cv te perfectioneren. In ruil zal LinkedIn je profiel vaker tonen aan anderen in het netwerk, waardoor het nut van LinkedIn groter wordt en de kans groter is dat je blijft. Dat brengt ons naadloos bij de tweede factor: netwerkeffecten. Netwerkeffecten zorgen ervoor dat je app nuttiger wordt voor anderen per bijkomende actieve

gebruiker. Iedereen denkt hierbij aan een newsfeed, maar dit kan ook veel subtieler. Zo gebruikt Waze de massale input van haar gebruikers om jouw route te optimaliseren en een competitief voordeel te bekomen ten opzichte van concurrenten. De laatste factor is die van (hyper)personalisatie: data uit vorige app-sessies gebruiken om op nét dat juiste moment die notificatie te sturen die je de app zal doen openen. Zo wordt een gewoonte van dagelijks gebruik gekweekt. Zo leert Duolingo miljoenen mensen nieuwe talen en helpt de app gebruikers vol te houden met een contextuele notificatie rond hun ‘streak’. In gamification wordt dit een ‘milestone notificatie’ genoemd.

Het is vooral bij dit laatste waar succesvolle app-bouwers weleens een morele grens durven oversteken uit winstbejag. Want clicks zijn dollars. De Netflix-film *The Social Dilemma* bewijst dat dit leeft bij mensen. Dit terwijl evenwichtig gebruik van gamification mechanics in digitale diensten wel degelijk waarde toevoegt voor de consument. Evenwicht is ook nodig voor duurzaamheid, want wie overdrijft wordt als tegenreactie uiteindelijk toch genadeloos van de telefoon gegooid. *Watch out, Mark Zuckerberg!*

Door **Freek Borghgraef, co-founder and business development mentor bij Kayzr**

De markt voor financiële infrastructuur breekt open

Isabel Group maakte de voorbije jaren de transitie van een aanbieder van bankingdiensten naar een groep die je zowat de grootste fintechspeler van België kunt noemen. Nu richt ze haar pijlen op twee nieuwe gebieden: het verifiëren van digitale identiteiten voor bedrijven en het beter opvolgen van facturen.

De financiële groep is al decennialang een vaste waarde in de Belgische bankwereld. “We waren aanvankelijk vooral gekend voor onze corporatebanking-diensten”, begint Jean de Crane, CEO van Isabel Group. “Daarmee kunnen banken hun betalingsverkeer regelen. Dat doen we al meer dan 25 jaar. Maar de laatste jaren trokken we onze value proposition breder, en focussen we ons op de financiële processen bij bedrijven. Die automatiseren we zoveel mogelijk, om ervoor te zorgen dat de frictie voor onze klanten wegvalt.”

Zo bieden ze vandaag een breed scala aan producten aan voor een hele reeks markten. “We focussen ons op drie marktsegmenten”, stelt de Crane. “Ten eerste zetten we in op de banken, met specifieke oplossingen voor security en fraude. Ten tweede werken we voor de accountancymarkt, die we bedienen via bedrijven die we overnamen zoals Codabox en ClearFacts. En ten slotte bieden we oplossingen aan voor kmo's, denk maar aan digitale handtekeningen of oplossingen voor debiteurenbeheer.”

Facturen en fraude

Vandaag ziet de Crane twee belangrijke tendensen opduiken in de markt: facturatie en digitale identiteit. “Recent namen we een Franse start-up over, Clearnox, die werkt rond debiteurenbeheer”, stelt de CEO. “De coronacrisis betekende namelijk dat heel wat bedrijven in slechte papieren raakten. We zien tegelijk dat bedrijven niet systematisch hun debiteuren opvolgen, en dan in moeilijkheden komen omdat een stuk van hun cash bij hun klanten zit. Soms wordt dat zelfs een acuut probleem.”

Zo'n product is perfect on-trend, volgens de Crane, die een sterke nood vanuit de markt ziet. “Je hoort vandaag vaak dat spelers zoals durfkapitalisten veel geld investeren”, stelt hij. “En dat is inderdaad zo voor sommige bedrijven, maar de kmo om de hoek moet dat geld nog altijd halen bij klanten. En met de huidige economische situatie is het makkelijk om in de problemen te komen. Cash blijft nog steeds king. Daarom deden we dus deze overname, zodat we ook die kmo's met software kunnen ondersteunen.”

Een ander veld waarin ze sterke groei zien is het beheren van digitale identiteiten. “Vandaag zie je veel initiatieven in die richting, die ook gestuurd worden vanuit Europa”, stelt de Crane. “Iedereen kent natuurlijk itsme, waarmee je op Belgische overheidssites je identiteit bewijst. Maar dat is een product dat zich enkel toespitst op de burger. Wij willen nu zo'n dienst voor bedrijven uit de grond stampen. Wat samenvalt met de Europese richtlijnen die eisen dat we systemen hebben om digitaal de identiteit te bewijzen voor zowel burgers als bedrijven.”

Zoiets overlapt op zijn beurt met hun focus op fraudebestrijding. Zo werkt Isabel Group bijvoorbeeld aan een dienst waarmee rekeningnummers gevalideerd kunnen worden. “Fraude is een belangrijke maatschappelijk uitdaging”, stelt de Crane. “We willen problemen zoals identiteitsdiefstal opvangen in onze systemen. Ook zaken zoals phishing of het verkeerd verwerken van rekeningnummers willen we voorkomen. Dat soort zaken moet gedragen worden door spelers die op grote schaal werken, en die rol proberen we meer en meer in te vullen.”

Start-upangst

Volgens de Crane gebeurt er veel op het gebied van financiële technologie en infrastructuur. “De markt breekt open. Er komen steeds meer Europese standaarden op die bedrijven toelaten om zaken te bouwen die breder gaan dan onze landsgrenzen. PSD2 is daar een goed voorbeeld van. Banken moeten zo deels toegang verschaffen aan derde partijen. Wat heel wat nieuwe spelers op de markt doet ontstaan. We zien nieuwe modellen op de markt komen.”

Maar zijn ze dan niet bang dat die nieuwe, wendbare spelers hen zullen voorbijsteken? “We zijn daar niet bang voor”, reageert de Crane. “Ieder bedrijf in iedere sector moet natuurlijk serieus analyseren hoe hun activiteiten evolueren. Geen enkele markt is vandaag bestand tegen nieuwigheden, en technologie zorgt ervoor dat we businessmodellen moeten aanpassen. Start-ups zorgen ook voor meer druk op onze innovatie. We moeten sneller met oplossingen komen. Daarom omarmen we in onze groep die kleine bedrijven, via bijvoorbeeld overnames, want zo komen we tegemoet aan nieuwe verwachtingen. Niettemin denk ik dat we stevig in onze schoenen staan. We maken misschien minder lawaai, maar we worden beschouwd als een trusted partner. En dat is van primordiaal belang in onze sector.”

Ook heeft de groep plannen voor de toekomst. “We willen verder groeien”, stelt de Crane. “We willen verder over de grenzen heen gaan, via organische groei, maar ook via overnames. Zo maken we onze portefeuille vollediger en betreden we ook nieuwe markten.”

Isabel Group vereenvoudigt administratieve en financiële processen van bedrijven. We zorgen voor een vlotte en betrouwbare uitwisseling van documenten, betalingen en identiteiten en automatiseren de toegang ertoe. Ongeveer 90.000 ondernemingen, 3.100 boekhoudkantoren, 950 banken en 3.9 miljoen burgers werken of koppelen met software van Isabel Group: Isabel 6, Zoomit, Doccle, CodaBox, ClearFacts, Clearnox, Ponto, BookMate, SignHere, Ibanity XS2A, TruliUs en Kube. Daarmee beheert Isabel Group de grootste financiële infrastructuur van België. Bij Isabel Group werken 340 experts.



Jean de Crane
CEO van Isabel Group



isabel
group