



AI

“Veelbelovend en indrukwekkend, maar nog steeds evoluerend.”

Microsoft

“Diepgaande branchekennis van Fellowmind is van onschatbare waarde voor Microsoft.”

Platform partner

“Wij zetten als platformbrede partner onze klanten centraal en helpen hen om business uitdagingen aan te gaan.”

Security

“Cybercriminaliteit; het is niet de vraag óf, maar wannéér het je overkomt.”

Fellowmind

'Creating Connected Companies' is waar Fellowmind voor staat en voor gaat. In een tijd waarin Artificial Intelligence (AI) iedere vezel van bedrijfsvoering verandert, is het concept van een 'verbonden organisatie' cruciaal. Erkennen dat alle bedrijfsonderdelen onderling verbonden zijn, zorgt voor het besef dat investeringen en verbeteringen in één gebied direct een effect hebben op andere delen van de organisatie.

De integratie van AI binnen een Connected Company is niet alleen de implementatie van nieuwe technologie; het is het creëren van een ecosysteem waarin informatie veilig en soepel wordt uitgewisseld, inzichten real-time worden gegenereerd en besluiten met precisie worden genomen. Dit drijft groei, innovatie en concurrentievoordeel.

We begeleiden jou, als onze klant, graag in deze reis. De toekomst start vandaag en Fellowmind heeft, als platformbrede Microsoft partner, alles in huis om met jou en jouw organisatie de volgende stap te zetten. In gezamenlijkheid transformeren we uitdagingen in kansen voor duurzame groei.

Ik wens je veel plezier bij het lezen van ons eerste Fellowmind magazine. Raak geïnspireerd door de verhalen van onze klanten en collega's.



Ernst-Jan Stigter
CEO Fellowmind Group

Klanten aan het woord



Van sturen op gevoel naar data-driven beslissingen.

6 →



Sustainability changemaker; operationele efficiëntie.

12 →



Grote ambities in het bieden van de meest persoonlijke klantbeleving.

20 →



De onvoorstelbare impact van een cyberaanval.

26 →



Verbetert bedrijfsprocessen met geïntegreerde IT-oplossingen.

34 →



Samenwerking tussen bedrijfsonderdelen naar hoger niveau met Microsoft Dynamics.

40 →



Microsoft & Fellowmind
 “Diepgaande branchekennis van
 Fellowmind is van onschatbare
 waarde voor Microsoft”

4 →



Jeroen Stutterheim
 De onstuitbare
 opkomst van AI:
 een kans om
 vooruit te lopen

10 →



Martien Merks
 “Wij zetten als platformbrede partner
 onze klanten centraal en helpen hen
 om business uitdagingen aan te gaan.”

16 →



Marc van Hout & Alex Ruiter
 “Met onze jarenlange
 branche ervaring
 begeleiden wij bedrijven
 bij hun digitale
 transformatie.”

24 →

En verder

De kracht van AI: automatische gespreksopsummaries bij klantcontactcenters	30
Ontdek de kracht van Microsoft Dynamics 365	32
Laat AI je werk eenvoudiger en efficiënter maken	38

Tips van onze Fellows	42
Vandaag al klaar voor morgen: Modern Work zet de toon	44
Bezoek Executive Briefing Center in fabriek BWT Alpine F1 Team	46

Bedrijven toekomstbestendig maken samen met Microsoft

Bij Fellowmind geloven we in het concept van de 'Connected Company'. Zoals Ernst-Jan Stigter in het voorwoord van dit magazine al zei: "Erkennen dat alle bedrijfsonderdelen onderling verbonden zijn, zorgt voor het besef dat investeringen en verbeteringen in één gebied direct een effect hebben op andere delen van de organisatie." Om dit te realiseren maken we gebruik van het meest innovatieve bedrijfssoftwareplatform dat er is: Microsoft Dynamics 365. Onze langdurige samenwerking met Microsoft werd in 2011 bekroond met een uitnodiging tot Microsofts Inner Circle, een exclusieve club waar alleen de top 1% van Microsoft partners deel van uitmaakt. In dit artikel vertellen Andries Klumpenaar, Business Applications Partner Development Manager bij Microsoft, Ricardo van Domburg, Director Technical Specialists & Business Applications bij Microsoft, en Linda Evertsen, Partner Manager bij Fellowmind, over deze succesvolle samenwerking.

Diepe industriekennis

Fellowmind is actief in, onder andere, de maakindustrie, de financiële dienstverlening, de energiesector en de health supply branche. Met onze specifieke kennis van de markt vertalen we de software van Microsoft naar oplossingen die perfect aansluiten bij de doelstellingen van onze klanten. Onze consultants, die uit dezelfde branches komen en dus veel kennis en ervaring hebben, begrijpen precies welke uitdagingen er spelen. Zo bieden we oplossingen die verder gaan dan standaardopties en werkelijk waarde toevoegen.

Al in het begin van het gesprek wordt duidelijk hoe onmisbaar partners zoals Fellowmind zijn voor Microsoft. Ricardo benadrukt: "We zien partners echt als ons verlengstuk die een cruciale waarde bieden voor onze klanten. Ze zijn in staat om bedrijven te adviseren hoe de belangrijke doelstellingen kunnen worden gerealiseerd door inzet van Microsoft technologie. Hiernaast begeleiden ze de bedrijven in de (continue) verandering en zorgen ervoor dat het

gewenste resultaat wordt bereikt." De diepgaande kennis van verschillende branches waarin Fellowmind opereert, is daarom van onschatbare waarde voor Microsoft. "We zijn een technologie bedrijf. We begrijpen de uitdagingen van klanten, maar echte diepe industriekennis en implementatie ervaring zit bij onze partners," erkent Andries. Het partnerschap met Fellowmind is daarom de perfecte schakel tussen Microsoft en de klant. Het zorgt ervoor dat de technologie op maat kan worden gemaakt en de klant de waarde ervaart van de investering in technologie.

Kennis delen en innovaties lanceren

De samenwerking met Microsoft is belangrijk voor Fellowmind. "We vullen elkaar echt aan", legt Linda uit. "Microsoft deelt veel kennis en dat is voor ons van groot belang." Deze kennisoverdracht gaat verder dan technische aspecten, het betreft ook strategische inzichten en toekomstvisies. Microsoft organiseert regelmatig evenementen en trainingen waar ze nieuwe ontwikkelingen en best practices delen. Dit houdt ons up-to-date en stelt ons in

staat klanten te laten profiteren van de nieuwste technologieën. Linda voegt toe: “We brengen samen ook nieuwe technologieën naar buiten, zoals ons recente boek AI in B2B Sales dat we samen met Toni van Dam schreven. Door nauwe samenwerking en gezamenlijke marketinginitiatieven kunnen we innovaties snel bij onze klanten introduceren.” Ricardo merkt op: “Omgekeerd krijgen wij die industriekennis ook weer terug. We hebben contact met allerlei analisten en die zien natuurlijk wat de belangrijkste marktbevingen zijn. Vaak doen we dan nog een crosscheck richting onze lokale partners: zien jullie dat ook zo bij klanten?”

Gedeelde waarden

Een succesvolle samenwerking ontstaat niet vanuit het niets. Achter het succes spelen gedeelde bedrijfswaarden een grote rol. Beide bedrijven hechten waarde aan een open cultuur, wat zorgt voor transparante communicatie en gezamenlijke oplossingen voor problemen. Er is veel vertrouwen tussen beide partijen. Op de vraag wat Fellowmind onderscheidt, benadrukt Andries: “Laten we beginnen met de mensen. Fellowmind is opgebouwd met veel verbondenheid, empathie, vriendelijkheid en gedrevenheid. En dat zit in de mensen. Ik denk dat klanten dat heel erg herkennen.” Een ander voordeel is de schaal waarin gewerkt wordt. Bij Fellowmind werken inmiddels zo’n 2100 mensen verspreid over Europa. Andries vervolgt: “In mijn rol heb ik ook contact met de Fellowmind Group en het komt best voor dat we een goed idee uit Nederland uitrollen in het buitenland of andersom.”

Een blik vooruit

Bij Fellowmind zijn we continu bezig met het verkennen van nieuwe technologieën en het potentieel daarvan voor onze klanten. De snelle ontwikkelingen in AI en machine learning vragen om een flexibele en proactieve benadering. Andries: “Voor Microsoft spelen er momenteel twee dingen. De missie van Microsoft is om elke persoon en elke organisatie op onze planeet in staat te stellen om meer te bereiken. Die missie is ook een maatschappelijke verantwoordelijkheid die we sterk voelen. Aan de andere kant spelen er technologische ontwikkelingen zoals AI en Copilot, waarbij we eigenlijk met zijn allen in een leerproces zitten.” Linda merkt op: “De ontwikkelingen op dat gebied gaan razendsnel. Het duurde 16 jaar voordat 100 miljoen mensen een telefoon gebruikten, maar slechts twee maanden voordat 100 miljoen mensen ChatGPT gebruikten. Zo snel kan het dus gaan.”

Innovatie en groei door samenwerking

“De hechte samenwerking met Microsoft stelt ons in staat om voorop te blijven lopen in technologische ontwikkelingen”, benadrukt Linda. “Door dicht op innovaties te zitten, helpen we klanten flexibel te blijven in een snel veranderende wereld. De inzichten die Microsoft met ons deelt, stellen ons in staat om klanten optimaal voor te bereiden op de uitdagingen van morgen. Mede dankzij dit partnerschap kunnen wij onze ambitie waarmaken. Met de innovatieve Microsoft technologie helpen wij onze klanten bij het worden van een Connected Company; zo kunnen zij de concurrentie een stap voor te blijven.”





Challenge

Gebrek aan stuurinformatie, verouderde software die niet meer aansluit bij de markt en groeiambities.



Oplossing

Microsoft Dynamics 365 UO, PowerBI, Invoice processing & Advanced Production.



Resultaat

Volledig in control, o.a. dankzij (KPI) dashboards die inzicht geven in voorraden, orders, uitleverdatums en machineprestaties.

Van sturen op gevoel naar data-driven beslissingen

Met ruim 75 jaar ervaring en een jaarlijkse productie van 50 miljoen vierkante meter tapijt is VEBE marktleider op het gebied van naaldvilttapijt, vuilvangmatten, lopers, kunstgras, matten en tapijttegels. Het in Genemuiden gevestigde bedrijf heeft een geavanceerd machinepark en ingenieuze productieprocessen waarmee klanten van over de hele wereld bediend worden. De afgelopen jaren is VEBE – onder meer door enkele overnames – sterk gegroeid. Inmiddels heeft het bedrijf 350 vakmensen in dienst.

Uitdaging

Niet alleen de organisatie, maar ook de markt waarin VEBE opereert heeft zich stormachtig ontwikkeld. De vraag naar maatwerk is groot en hetzelfde geldt voor de complexiteit van producten. Zo is elke rol tapijt uniek vanwege rek, krimp en variaties in backings, grondstofbatches en vezelmenging.

Gaandeweg heeft VEBE haar productassortiment uitgebreid en steeds meer internationale klanten verwelkomd, elk met eigen eisen en voorkeuren. Het oude on-premise AS/400 ERP-systeem kon VEBE's groeiambities en de dynamiek van de markt slecht aan en was lastig door te ontwikkelen. Bovendien bood het weinig mogelijkheden om datagedreven te werken om zo snel de juiste stuurinformatie boven water te krijgen, vertelt René Bosman, ICT manager bij VEBE. "We hadden wel inzicht in onze dagelijkse omzet, maar bijvoorbeeld niet in de verdeling over klanten, markten en landen. Er moesten continu reactief vragen gesteld worden. En tegen de tijd dat daar antwoord op kwam, was de informatie alweer verouderd."

Een andere uitdaging was de manier van werken, veelal toegespitst op individuele klanten. "Onze organisatie is enorm klantgericht en zoekt voor elke specifieke wens een passende oplossing. Hierdoor

zijn in de loop der tijd verschillende processen en werkwijzen ontstaan. Met als gevolg dat er veel overdracht – met bijbehorende correcties – nodig was tussen afdelingen. Planners werkten veelal in Excel, terwijl productiemedewerkers weer eigen overzichten op papier maakten. Omdat er veel buiten het systeem om gecommuniceerd en gewerkt werd, lagen fouten op de loer."



Het oude systeem bood weinig mogelijkheden om datagedreven te werken en de juiste stuurinformatie boven water te krijgen.

René Bosman, ICT manager bij VEBE

Aanpak

Met die uitdagingen in het achterhoofd ontstond de wens om over te stappen naar een nieuw, flexibel en geïntegreerd ERP-systeem. "De zoektocht werd een jaar of vijf geleden gestart. Aanvankelijk viel de keuze op een maatwerksysteem voor



productiebedrijven, maar dat bleek niet te voldoen. We zijn vervolgens een adviestraject ingegaan om een ERP-systeem te vinden dat beter aan zou sluiten op onze groeiambities en de complexiteit van onze processen. Van alle verschillende pakketten bleek Microsoft Dynamics 365 het meest geschikt en veelzijdig. Daarnaast kregen we het advies om eens met Fellowmind te praten. Zij hadden de gewenste platformkennis én de ervaring om het bij productiebedrijven te implementeren.

Wat ons direct aansprak was de kritische blik en het inlevingsvermogen van de consultants. Ze hadden snel door waar het eerder misging, en konden met ons de diepte ingaan. Middels een proof-of-concept gaven ze inzicht in hoe het nieuwe ERP-systeem ons kon helpen de prestaties van de fabriek te monitoren en zowel de informatievoorziening als samenwerking tussen afdelingen te verbeteren. Dat, alsook de hands-on aanpak van de mensen van Fellowmind, overtuigde ons om de samenwerking aan te gaan.

Na het afronden van de voorontwerpfase werd eind 2018 gestart met de eerste sprints. De grootste uitdaging van het project was het in uniforme processen gieten van de kennis die voorheen in de hoofden van onze vakmensen zat. Daarom was de selectie van key users en het stimuleren van hun onderlinge samenwerking zo belangrijk. Alleen zo konden we erachter komen waarom bepaalde keuzes werden gemaakt, de impact daarvan op andere afdelingen en hoe onze werkwijze verbeterd kon worden."

Resultaat

Na een aantal intensieve eindsprints ging VEBE live met Dynamics 365 Unified Operations, aangevuld met industriespecifieke componenten zoals Unit of Measure Conversion (dynamisch eenheden omrekenen), Advanced Production (inzicht in productieplanning en –uitvoering, inclusief kenmerkenadministratie) en Invoice Processing (automatisering van crediteurenadministratie). Er is zoveel mogelijk volgens de standaarden gewerkt om een flexibel fundament voor de toekomst te leggen. "Dat neemt niet weg dat het een pittig traject was. Zo konden we niet, zoals aanvankelijk gedacht, binnen een jaar live. Dat kwam enerzijds door operationele drukte en de beschikbaarheid van key users. Anderzijds wilden we voorkomen dat de upgrade impact op onze productie zou hebben. Natuurlijk zorgt uitstel voor een dip in de energie, maar de consultants van Fellowmind wisten iedereen gemotiveerd te houden. Ook de gestructureerde aanpak met dagelijkse stand-ups, brown paper sessies en actielijsten droeg daaraan bij."

Alle inspanningen werpen inmiddels hun vruchten af. Zo is het management meer in control dankzij KPI-dashboards en rapportages die inzicht geven in voorraden, orders, uitleverdatums en machineprestaties. "We kunnen accurater forecasten en bijsturen op het moment dat veranderingen plaatsvinden. Voorheen waren planners soms wel een uur bezig om productieorders uit te printen en over de fabriek te verspreiden. Nu controleren productiemedewerkers hun werkinstructies op een scherm dat is gekoppeld aan de machine. Een operationeel dashboard toont in één opslag wat er gemaakt dient te worden, welke orders gereed zijn en met welke kwaliteitseisen rekening gehouden moet worden."

VEBE is van plan verdere optimalisaties door te voeren en nog meer datagedreven te worden. "Voor planning hebben we al een handig KPI-dashboard; dit willen we uitbreiden naar productie en finance. Verder gaan we Power BI gebruiken om meer slimme doorsnedes van bedrijfsdata te maken. Niet alleen op omzet, marge en markt cijfers, maar ook op een lager niveau – denk aan de prestaties van individuele planners."



Alleen wanneer je de uitdagingen van een industrie begrijpt, kun je advies geven over een aanpak en oplossingen. We hebben al honderden bedrijven binnen de maakindustrie toekomstbestendig gemaakt.



Metaal



Apparatenbouw



Machinebouw



Bouwtoelevering



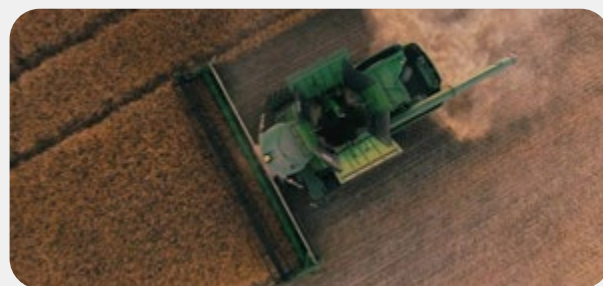
Kunststof / Papier / Chemie



Medische hulpmiddelen



Automotive



Agri

De onstuitbare opkomst van AI: een kans om vooruit te lopen

Artificial Intelligence (AI) is niet langer een concept uit sciencefiction; het is een realiteit die onze manier van werken en leven transformeert. In mijn rol bij Fellowmind zie ik dagelijks hoe AI steeds meer organisaties helpt om efficiënter, innovatiever en concurrerender te worden. Hoe is AI ontstaan, waarom moeten bedrijven nu investeren en hoe doe je dit effectief?

Het ontstaan van AI

AI heeft zijn wortels in de jaren '50, toen pioniers zoals Alan Turing en John McCarthy de basis legden voor wat nu een revolutionaire technologie is. AI-systemen zijn ontworpen om taken uit te voeren die normaal menselijke intelligentie vereisen, zoals leren, redeneren en zelfcorrectie. Oorspronkelijk waren de mogelijkheden van AI beperkt door technologische beperkingen en gebrek aan data. Echter, met de komst van big data, krachtige cloud computing en geavanceerde algoritmen, heeft AI een vlucht genomen.

AI kan nu grote hoeveelheden data analyseren, patronen herkennen en inzichten bieden die voorheen ondenkbaar waren. Een treffend voorbeeld is de AI-kunstschilder die de Mona Lisa reproduceert: hij kan de technische aspecten perfect nabootsen, maar de befaamde glimlach blijft moeilijk te vangen. Dit



symboliseert de huidige status van AI: veelbelovend en indrukwekkend, maar nog steeds evoluerend.

De opkomst van Large Language Models

Een van de meest opvallende ontwikkelingen in AI is de opkomst van large language models zoals GPT-4 en zijn alternatieven. Deze modellen kunnen menselijke taal begrijpen en genereren met een precisie en creativiteit die voorheen onbereikbaar was. Naast GPT-4 zijn er ook andere krachtige alternatieven zoals Google's Bard, Anthropic's Claude en Microsoft's Bing AI, die elk hun unieke sterke punten hebben. Deze modellen worden al toegepast in diverse domeinen zoals klantenservice, contentcreatie en zelfs juridische en medische adviezen. Ze kunnen uitgebreide rapporten schrijven, klanten ondersteunen met natuurlijke dialogen, en zelfs code genereren voor softwareontwikkeling.

Veiligheid en betrouwbaarheid van AI

Een belangrijke overweging bij de inzet van AI is de veiligheid en betrouwbaarheid van de technologie.

Waarom nu investeren in AI?

De vraag is niet of, maar wanneer organisaties AI moeten omarmen.

Hier zijn drie dringende redenen waarom nu het juiste moment is:

- 1 AI kan bedrijven helpen om sneller en beter geïnformeerde beslissingen te nemen;
- 2 AI automatiseert repetitieve taken en optimaliseert bedrijfsprocessen;
- 3 AI opent de deur naar nieuwe producten en diensten.

Bij Microsoft wordt bijzonder veel aandacht besteed aan de veiligheid van bedrijfsinformatie. De AI-modellen van Microsoft worden streng gecontroleerd om te zorgen dat ze voldoen aan hoge ethische standaarden en veilig zijn voor gebruik in diverse bedrijfsomgevingen. Dit biedt vertrouwen voor organisaties die AI willen implementeren zonder de integriteit van hun gegevens in gevaar te brengen.

De toekomst van onafhankelijke automatisering

De volgende stap in de evolutie komt al in beeld: de ontwikkeling van echte onafhankelijke automatisering. Dit betekent dat AI-systemen niet alleen taken uitvoeren die hen zijn opgedragen, maar ook zelfstandig taken afhandelen – uiteraard onder toezicht. Dit niveau van automatisering kan leiden tot nog grotere efficiëntieverbeteringen en innovaties, en biedt organisaties de mogelijkheid om zich te concentreren op daar waar het voor de bedrijfsvoering werkelijk om gaat.

AI: De schildersleerling van de toekomst

AI kan worden gezien als de jonge schilder die de Mona Lisa reproduceert: het beheerst de technieken

en heeft het potentieel om een meesterwerk te creëren, maar de finesse en nuances moeten nog worden ontwikkeld. In dezelfde geest moeten bedrijven AI omarmen als een krachtige assistent die hen kan helpen om innovatiever en efficiënter te worden, terwijl ze blijven werken aan het perfectioneren van de technologie en de integratie ervan in hun dagelijkse operaties.

Bij Fellowmind begrijpen we deze dualiteit. We zijn niet alleen specialisten in de technologie, maar we hebben ook een goed begrip van de bedrijfsprocessen. Dit stelt ons in staat om AI-oplossingen te leveren die niet alleen innovatief zijn, maar ook direct bijdragen aan de bedrijfsresultaten.

Concluderend: AI is geen toekomstmuziek meer; het is een noodzakelijke realiteit voor bedrijven die willen overleven en gedijen in een steeds competitievere markt. Door nu te investeren in AI, kunnen organisaties niet alleen hun efficiëntie en innovatie verhogen, maar ook een voorsprong nemen in hun eigen markt. Bij Fellowmind staan we klaar om je te begeleiden op deze reis naar een AI-gedreven toekomst.



BIO

Jeroen Stutterheim / jeroen.stutterheim@fellowmind.nl

Jeroen Stutterheim is de Technology Lead voor Fellowmind Nederland. Hij duidt de technologische trends en ontwikkelingen voor onze organisatie. Jeroen maakt deel uit van het Innovation Acceleration Team; een team van specialisten dat helpt om versneld nieuwe technologie op te pakken en bij onze klanten op passende wijze in te zetten.



Challenge

E-waste revolutionair elimineren door het versnellen van de transitie naar een circulaire supply chain.



Oplossing

Microsoft Dynamics 365 Finance & Operations als ERP platform en Microsoft Power Apps voor het refurbishment proces.



Resultaat

Efficiënte refurbishment met minimale handelingen.

Efficiënte refurbishment bij Drake & Farrell

Drake & Farrell's missie is het elimineren van e-waste en het bevorderen van circulariteit. Ontdek hoe wij Microsoft technologie inzetten om een bijdrage te leveren aan deze belangrijke missie.

Drake & Farrell wil een revolutie ontketenen in de manier waarop met elektronische apparatuur in de maatschappij wordt omgegaan. Met een duidelijke missie om elektronisch afval te elimineren, willen zij ervoor zorgen dat bijna 100% van de elektronische producten, inclusief componenten en materialen, herbruikbaar wordt gemaakt, wordt gerepareerd of wordt gerecycled. Sinds 2013 heeft Drake & Farrell al meer dan 4 miljoen kilogram e-waste kunnen besparen! De impact die Drake & Farrell maakt is groot maar vraagt ook specifieke expertise voor het ondersteunen van de processen.

Uitdaging

Drake & Farrell biedt diensten op maat waardoor klanten de zakelijke kansen van een circulaire keten ontdekken. Hieronder vallen achterwaartse logistiek, zoals retouren en functionele screening, tests, reparatie en refurbishing, oorzaak-analyse, re-kitting en inkoop van (reserve)onderdelen. Drake & Farrell creëert een ecologische impact in combinatie met positieve financiële resultaten aan klanten uit verscheidene sectoren, zoals telecom, consumentenelektronica, gezondheidszorg en elektrische mobiliteit door hen te ondersteunen bij de transitie van een lineair naar een circulair bedrijfsmodel. Drake & Farrell verrijkt de bedrijfsdoelen van haar klanten met een duurzame focus.

Maar het beheren en recyclen van de verschillende producten is een complex proces. Waar in de maakindustrie het proces van grondstoffen naar het maken van een product traditioneel lineair is, is dit bij Drake & Farrell precies andersom. De logistiek rondom het refurbishment was een tijdrovend en

omslachtig proces en het beheer en onderhoud van de vorige applicatie werd een steeds grotere uitdaging. Daarnaast was het gebrek aan integratie met D365 Finance & Operations warehousing een oorzaak voor hogere operationele kosten en belemmerde het hun vermogen om te voldoen aan de dynamiek zoals deze gevraagd wordt door de klanten van Drake & Farrell.

Aanpak

De jarenlange expertise van Fellowmind in de maakindustrie, stelde ons in staat om ook het omgekeerd lineaire proces bij Drake & Farrell te optimaliseren. De op maat gemaakte oplossing, op basis van Microsoft Dynamics Finance & Operations en het Power Platform, biedt optimale ondersteuning.

“We hadden een partner nodig die een hoog niveau van technische expertise en innovatie kon combineren met krachtig projectmanagement. Fellowmind heeft een sterke “Can do” mentaliteit die perfect aansluit bij onze bedrijfscultuur. Zo ontstond een proactieve en professionele samenwerking die geleid heeft tot een mooi eindresultaat.

Christiaan Kooijman, Head of Digital & IT



Met deze platformoplossing kan Drake & Farrell efficiënt het refurbishment proces van elektronische apparaten gedurende hun levenscyclus ondersteunen. Een voorbeeld hiervan is het registreren van de meer dan 6.000 apparaten die er gemiddeld op dagelijkse basis ontvangen worden. Deze apparaten moeten worden beoordeeld om te bepalen of ze hergebruikt of juist gerecycled moeten worden.



“Bij Fellowmind zijn we enorm trots op onze samenwerking met Drake & Farrell. Door technologie in te zetten, ondersteunen we hun bedrijfsmodel en dragen we bij aan de missie van Drake & Farrell.”

Marc van Hout, Industry Lead

Door de registratie van de serienummers deels buiten het systeem te houden en in plaats daarvan de flexibiliteit van het Power Platform in te zetten, hebben we gezamenlijk een efficiëntere oplossing kunnen realiseren. Met onder andere minimale scans aan de productielijn en meer wendbaarheid qua processen wat geleid heeft tot een slim en lean retourproces.

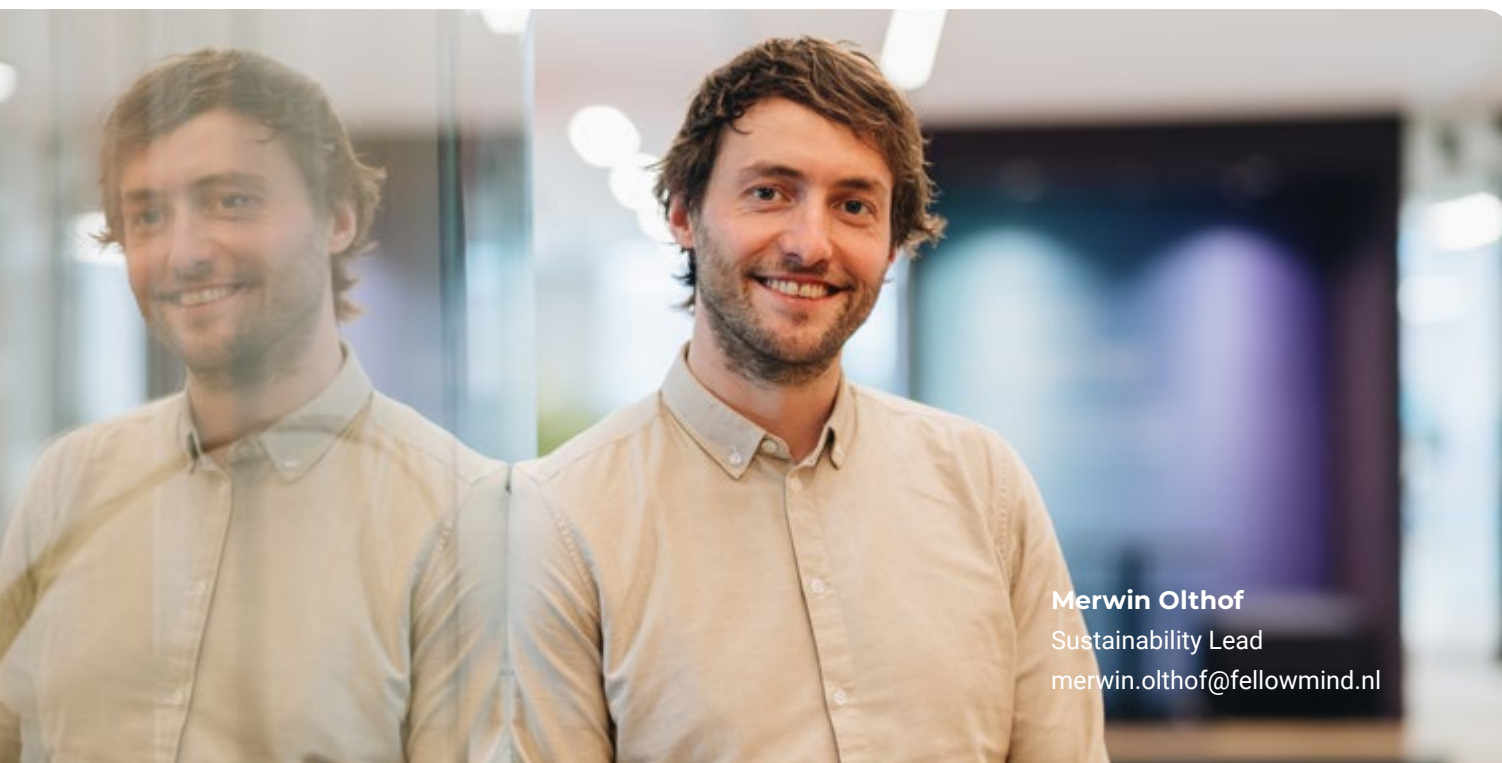
Resultaat

Drake & Farrell heeft een circulariteitspercentage van meer dan 95% bereikt en is vastbesloten om de 100% te halen. Wij willen de volgende stap in onze samenwerking zetten en hen helpen dit doel te bereiken. Door oprecht samen te werken en elkaars sterke punten te benutten, kunnen we elkaar uitdagen en gezamenlijk verder komen. Bij Fellowmind zijn we enorm trots op onze samenwerking met Drake & Farrell en we willen graag deel uitmaken van hun reis naar volledige circulariteit.



Fellowmind erkend als **Microsoft partner of the Year 2024**

Met onze bijdrage aan de implementatie van Microsoft Dynamics 365 F&O bij Drake & Farrell is Fellowmind Nederland verkozen tot Microsoft Partner of the Year 2024 in de categorie ESG (Environmental, Social en Governance).



Merwin Olthof
Sustainability Lead
merwin.olthof@fellowmind.nl

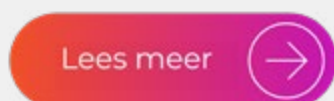
Digitalisering & sustainability gaan hand in hand

Wij geloven dat uitdagingen en oplossingen op het gebied van duurzaamheid onlosmakelijk verbonden zijn met technologische innovatie. Binnen Fellowmind hebben we de middelen en kennis in huis om jouw organisatie te helpen verduurzamen.

Proof-of-concept van 4 weken.

Met een 4 weken durende POC gebruiken we verschillende functies binnen Microsoft's Sustainability Manager om te laten zien hoe de uitstoot van jouw organisatie eenvoudig kan worden geregistreerd en gereduceerd.

⬇ Meer weten?



AI, cybersecurity en sustainability: de driehoek van uitdagingen voor moderne ondernemingen

Regulatie vanuit de overheid, een speelveld dat steeds verandert en meer-en-meer cyberincidenten: Martien Merks, Regional Director van Fellowmind Nederland, weet dat ondernemingen met veel uitdagingen kampen. Toch is hij niet pessimistisch: “Fellowmind heeft alles in huis om bedrijven te helpen productiever en veerkrachtiger te worden in een continu veranderende omgeving.”

Als business partner zetten wij onze klanten centraal

“Meer zijn dan een leverancier, dat is onze ambitie. Als business partner zetten wij onze klanten centraal en nemen hen mee op de digitale reis. In veel van de gevallen start deze gezamenlijke reis met een implementatie van een ERP- of CE-systeem. Meer-en-meer zien we situaties waarin tooling soepel en veilig moet samenwerken om efficiëntievoordelen te kunnen behalen. Met het sterk innovatieve Microsoft platform als basis zijn we, steeds weer, in staat om het verschil maken. Enerzijds ondersteunen we bij het goed gebruiken van hetgeen al geïmplementeerd is, anderzijds kijken we samen naar de mogelijkheden om de business naar een hoger plan te tillen door middel van nieuwe technologie.

Een herkenbare zorg voor veel organisaties is de veiligheid van hun IT-landschap. Dagelijks zien we in het nieuws voorbeelden voorbijkomen van bedrijven die zijn geraakt door cyberaanvallen en hacks. In 2022 werd het voormalige Synlogic onderdeel van Fellowmind Nederland. De diepgaande kennis en ervaring van Infrastructuur en Security is een fantastische aanvulling. Hiermee kunnen we onze dienstverlening aan onze klanten verbreden.

Ook op het gebied van duurzaamheid zien we veel ontwikkelingen in de markt. De overheid en de maatschappij gaan steeds meer vragen en verwachten op dit gebied. Technologie kan helpen bij het inzichtelijk krijgen van de impact van jouw productieproces. Dit inzicht zorgt voor het eenvoudig verkrijgen van rapportages en, beter nog, de mogelijkheid om het proces meer duurzaam in te richten. Steeds vaker helpen we klanten ook op dit gebied. Doordat we de basisprocessen binnen, bijvoorbeeld ERP, goed kennen, zijn we in staat om goed te adviseren en passend technologie te implementeren.

En, als laatste voorbeeld, kan ik natuurlijk AI niet vergeten. Er zijn tal van mogelijkheden: meer lichtgewicht zoals de Microsoft Copilot oplossingen of, zwaarder geschut waarbij zelf AI generatoren worden gebouwd. We werken met onze internationale collega's intensief samen om het speelveld en de mogelijkheden voor onze klanten begrijpelijk en toepasbaar te maken.”

Een levenslange relatie

“In continue dialoog en op basis van vertrouwen bouwen we aan lange termijn relaties met onze

klanten. Kenmerkend voor Fellowmind zijn de persoonlijke benadering en onze kennis van de industrie. De traditionele gedachte van 'eerst project en daarna beheer' laten we los. We investeren veel in het goed leren kennen van onze klanten en begrijpen hoe processen lopen én wat er speelt in de markt. Onze Customer Operational Managers en Service Delivery Managers denken regelmatig mee over de

“Kenmerkend voor Fellowmind zijn de persoonlijke benadering en onze kennis van de industrie.”

next-steps. Deze gesprekken vragen om wederzijdse input, zowel van ons als van onze klanten. Wij brengen onze technische inspiratie in, maar horen ook graag welke uitdagingen er voor de business liggen. Naast deze gesprekken zijn er natuurlijk ook tal van informele momenten, bijvoorbeeld met onze consultants, die voor inspiratie kunnen zorgen. Al onze collega's zijn tech-minded en denken graag mee over de toekomst. Vraagstukken en uitdagingen die we ophalen verkennen we intern verder. Dat doen we natuurlijk binnen onze Nederlandse organisatie,

alsook internationaal. Met zo'n 2.100 collega's in Europa hebben we enorm veel kennis en ervaring in huis. We helpen elkaar en creëren synergie door slim samen te werken en informatie uit te wisselen.

Ik ben ervan overtuigd dat wij onze klanten, steeds opnieuw, kunnen triggeren om te ontwikkelen en nieuwe dingen te doen. De Microsoft technologie helpt hier enorm bij. Het platform is breed en ontwikkelt zich enorm snel. Onze samenwerking met Microsoft is hecht, zoals je leest op pagina 4 en 5. Fellowmind denkt mee over productontwikkeling, we zijn vroeg op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en, wanneer nodig, kunnen we ondersteuning van inhoudelijke experts inschakelen.

De combinatie van een stevige relatie met onze klanten, ons innovatieve karakter en de Microsoft technologie geeft mij veel vertrouwen. We kunnen onze klanten écht verder helpen, omdat we ze kennen, omdat we de industrie kennen, de techniek begrijpen en omdat we alle facetten beheersen. Als platformbrede partner staan we zo naast onze klanten en helpen wij hen om business uitdagingen aan te gaan. Niet alleen vandaag, maar ook in de toekomst!”



BIO

Martien Merks is sinds 1 mei 2023, Regional Director van Fellowmind Nederland. Hij heeft 30 jaar ervaring in verschillende senior executive rollen binnen de IT-sector, zowel in Nederland als internationaal.

Eerder was hij onder andere werkzaam bij Oliver IT, Unit4 en Siemens. Zijn loopbaan bij Fellowmind startte als Regional Director a.i. in Duitsland. In 2023 werd hij vast onderdeel van de Fellowmind Group als eindverantwoordelijke voor de Nederlandse regio.

Fellowmind in één oogopslag



~2100 medewerkers
(~400 in Nederland)



6 landen



40 kantoren
(4 in Nederland)



Onze focus branches in Nederland



Maakindustrie



Financiële dienstverlening



Health Supply



Energiesector

Cloud-partner voor het complete Microsoft platform



Business applications - ERP



Customer Engagement - CRM



Data & Analytics



AI Solutions



Security & infrastructuur



Modern Work

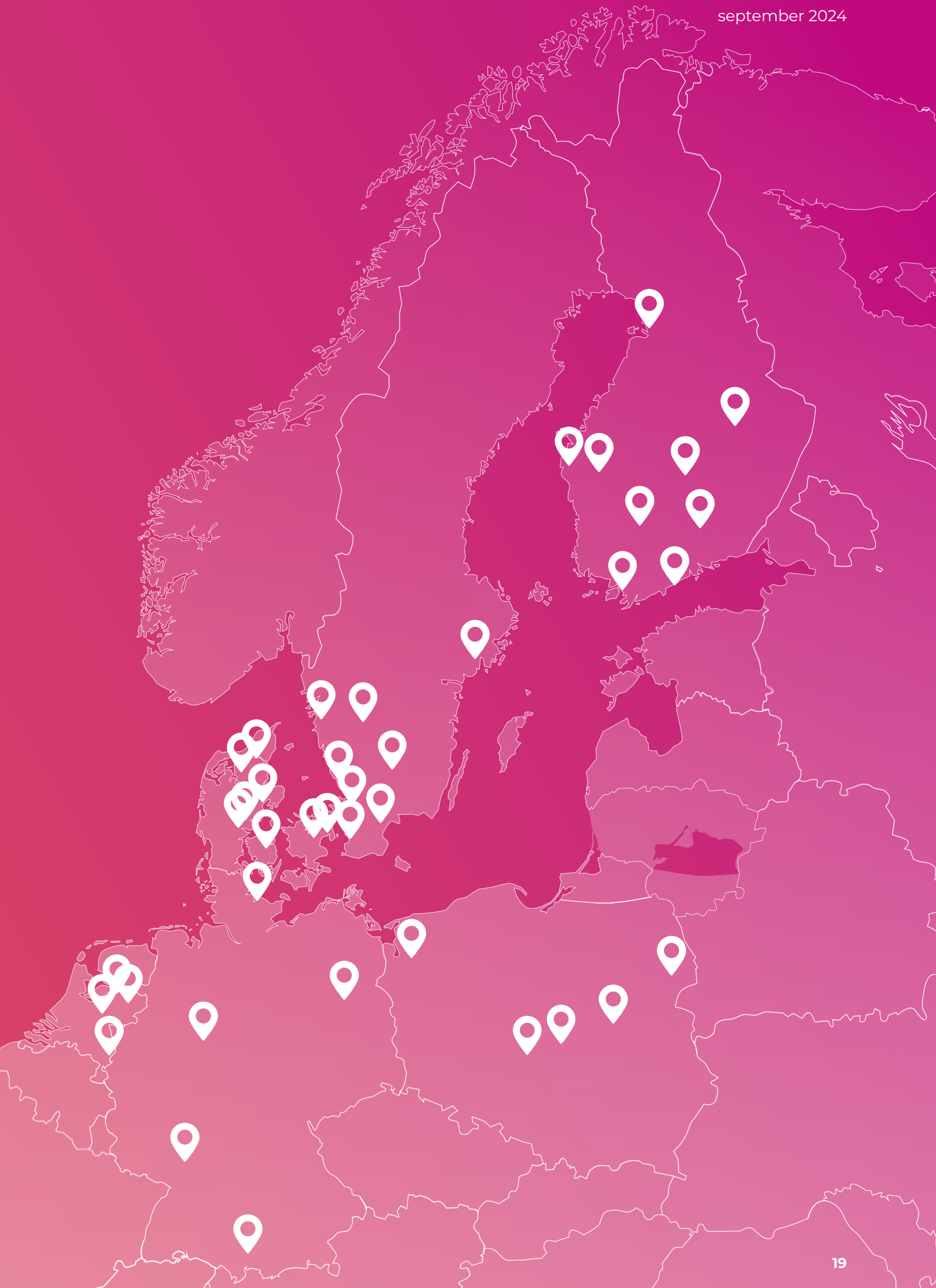


Sustainability



24/7 Managed Services





univé



Challenge

Grote ambities in het bieden van de meest persoonlijke klantbeleving.



Oplossing

Microsoft Dynamics 365 aangevuld met Mpower Suite en een gezonde focus op de menselijke kant van digitale transformaties.



Resultaat

Een professionele, schaalbare, veilige en toekomstbestendige oplossing.

De meest persoonlijke klantbeleving bij Univé

Het is de ambitie van Univé om haar klanten zowel digitaal als in de winkel de meest persoonlijke klantbeleving te bieden. Ontdek hoe wij Univé hielpen om van de implementatie van Microsoft Dynamics een succes te maken.

Uitdaging

Het realtime verwerken van klantgegevens van 1,6 miljoen leden die ook nog eens via een heel scala aan kanalen contact kunnen opnemen, is alleen mogelijk met de juiste software én medewerking van iedereen die klantcontact heeft. De bereidheid van medewerkers om een CRM-systeem actief te gebruiken is hierbij cruciaal.

Voor Univé was van meet af aan duidelijk dat dit laatste een bepalende factor was. Toen Univé besloot over te stappen op Microsoft Dynamics zochten ze een partner die niet alleen ervaring had met de technische implementatie, maar ook de menselijke verandering ondersteunde.



Fellowmind is een partij die verder kijkt dan de technologie. Univé heeft dat destijds al in ons herkend.

Arjan Splinter, Account Manager Finance bij Fellowmind

Aanpak

Voordat het project startte, was er tijd om na te denken over hoe een succesvolle implementatie er uit zou zien, hoe de samenwerking tussen Univé en Fellowmind optimaal kon worden ingericht, hoe de gewenste gebruikersadoptie tot stand zou komen en

hoe managers en gebruikers gemobiliseerd konden worden. Het projectteam, dat uit medewerkers van Fellowmind en Univé bestond, kwam tot een governance model dat zorgde voor duidelijkheid over hoe de besluitvorming in en over het project plaatsvond. In dit model stond de samenwerking en het verandermanagement centraal.

Uiteindelijk speelden twee factoren een wezenlijke rol bij het succes van de implementatie. Enerzijds heeft Fellowmind nadrukkelijk aangehaakt bij de destijds net gelanceerde strategie Terug naar de kracht van Univé. Univé formuleerde daarin de ambitie om 'de meest persoonlijke klantbeleving in één kanaal en over de kanalen heen' te bieden. Daarmee kreeg het project strategische relevantie. Anderzijds is er veel geïnvesteerd in verandermanagement en optimale samenwerking tussen de mensen in het projectteam en daaromheen.

Per bedrijfsonderdeel werden de implementatieplannen (en hoe die zich naar de ambitie van Univé vertaalden) in kick-offs besproken. Het resulteerde in een uitgebreid programma met onconventionele acties en een wervende #ikdoemee-campagne. Daarin kwamen medewerkers aan het woord. Nico de Graaf, Lead Product Owner CRM bij Univé legt uit: "Verandering is spannend, maar je kunt het ook leuk maken. Van de daken toeteren waar je mee bezig bent, en hoe leuk dat is, heeft in de organisatie het #ikdoemee-effect versterkt. We hebben het echt dicht bij de mensen gebracht met trainingen op de werkplek, super users die goed





getraind waren op elke afdeling, nieuwsbrieven, direct na de livegang een dagelijks vragenuurtje tijdens de lunch, opvallende acties en de #ikdoemee-campagne. Gedurende het project hebben we bewust geïnvesteerd in gerichte en relevante communicatie met onze stakeholders en gebruikers. En dat doen we nog steeds.”



Van de daken toeteren waar je mee bezig bent, en hoe leuk dat is, heeft in de organisatie het #ikdoemee-effect versterkt.

Nico de Graaf, Lead Product Owner CRM bij Univé

Resultaat

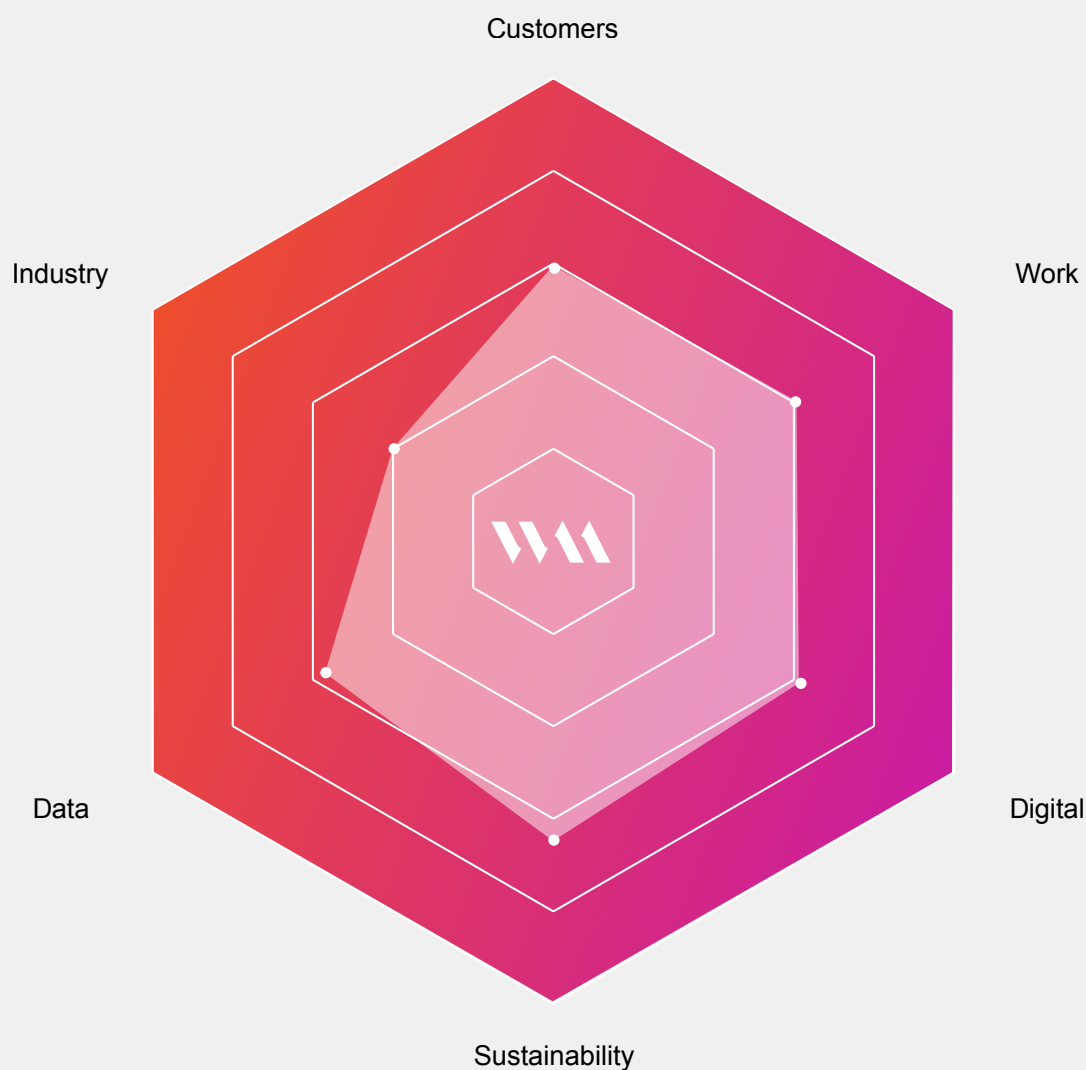
De resultaten zijn ronduit positief. Het Dynamics platform wordt door 2.200 medewerkers actief gebruikt. Waar eerdere software-implementaties mislukten omdat ze te veel verandercapaciteit vroegen, zijn gebruikers nu enthousiast. Maar liefst 70% van de gebruikers is neutraal tot zeer tevreden over het systeem. Het programma geeft Univé extra slagkracht. “Adviseurs kunnen nu met minder administratie, meer leden persoonlijk advies geven. Dat is een grote plus.”

Zelfs de overlegstructuur die destijds met Fellowmind is neergezet wordt nog steeds gebruikt. De investering in gebruikersadoptie heeft zijn vruchten afgeworpen. Bovendien zijn de leden enthousiast. Univé peilt jaarlijks de tevredenheid van leden met een NPS meting en krijgt stevast een hoge waardering.

Maak de volgende stap in je digitale transformatie als Connected Company

Alles is met elkaar verbonden

Wij geloven in het concept van de 'Connected Company', we erkennen dat alle bedrijfsonderdelen onderling verbonden zijn. Investerings en verbeteringen in één gebied hebben direct een gunstig effect op andere delen van de organisatie. In hoeverre kun je silo's elimineren, efficiëntie boosten en klantverwachtingen overstijgen? Bedrijven die hierin excelleren, gaan zich onderscheiden van de rest.



Digitale transformatie: een aanpak op maat

In deze tijden van snelle veranderingen worden bedrijven voortdurend geconfronteerd met de gevolgen van geopolitieke spanningen en klimaatverandering. Voorgestelde wetten op het gebied van cyberbeveiliging en duurzaamheid hebben bovendien een grote impact op de bedrijfsvoering. Hoewel elke sector zijn eigen uitdagingen kent, is één ding zeker: verandering is onvermijdelijk. Dit vraagt om een grote mate van flexibiliteit van bedrijven. Technologie kan hierbij een belangrijke rol spelen. Fellowmind ondersteunt bedrijven bij deze digitale transformatie. Wij helpen onze klanten door hun strategische doelstellingen te vertalen naar een effectief IT-landschap. In dit artikel bespreken we dit traject, met CCO Marc van Hout en Industry Lead Alex Ruiter.

Huidige en toekomstige uitdagingen

Een toekomstbestendige organisatie moet vooruit durven kijken. Alex benadrukt dat bedrijven momenteel voor diverse uitdagingen staan. “De vergrijzing van de beroepsbevolking is er een, waarbij het verlies aan kennis een aanzienlijke impact kan hebben op de bedrijfscontinuïteit. Vervolgens worden bedrijven geconfronteerd met een uitdagende arbeidsmarkt, waar een ‘war on talent’ woedt. Ook het voldoen aan de steeds hogere klantverwachtingen blijft een uitdaging, vooral in een tijd waarin klantloyaliteit steeds minder vanzelfsprekend is. Bedrijven worstelen met het verkrijgen van een volledig beeld van hun klanten, vanwege de versnippering van gegevens en het ontbreken van geïntegreerde klantprofielen. Daarnaast hebben stijgende energieprijzen en inflatie een grote impact op bedrijfsactiviteiten. Verstoringen in de toeleveringsketen, veroorzaakt door geopolitieke spanningen, klimaatverandering of andere externe

factoren zoals regelgeving, mogen ook niet worden onderschat. Deze uitdagingen zullen op korte termijn niet verdwijnen.”

Fellowmind als business partner

Deze dynamiek vereist van bedrijven dat ze flexibel en schaalbaar zijn. Daar kunnen wij bij ondersteunen. We begeleiden klanten door middel van workshops om hun bedrijfsdoelstellingen en strategie te achterhalen. Marc licht toe: “Een klant kan zeggen dat hij binnen drie jaar zijn omzet wil verviervoudigen. Dan zeg ik prima, maar dat gaat niet vanzelf, dan moet je dingen anders gaan doen. Andere productmarktcombinaties, acquisities, over de landsgrenzen kijken. Al die stappen betekenen extra vereisten en daar kunnen we in adviseren. Wij brengen onze jarenlange ervaring mee en kunnen laten zien hoe andere bedrijven het doen. Vervolgens vertalen we dit samen met de klant naar een IT-roadmap in het juiste landschap. We kennen de oplossingen in de markt en kijken breder dan ons eigen productaanbod. Vaak kunnen we klanten inspireren met nieuwe mogelijkheden. We ondersteunen klanten bij hun digitale transformatie en schetsen met hen de toekomst.”

Hoe kan zo’n traject eruit zien?

Door naar de toekomst van het bedrijf te kijken, maken we een vertaling naar de technologie die het bedrijf nodig heeft. Dat doen we door middel van roadmap sessies. Marc legt uit: “Voor veel bedrijven is het simpelweg niet bij te houden wat er allemaal ontwikkeld wordt op technologisch gebied. Met verschillende mogelijkheden in strategische sessies zijn we in staat om samen met de klant te kijken naar hun ideale toekomst en de technologie die nodig is om de gestelde bedrijfsdoelstellingen te verwezenlijken. We hebben het hier over een op maat gemaakt traject

Tijdens deze sessies gaan we diep in op verschillende aspecten:

- **Business doelstellingen:** We beginnen met het identificeren van de belangrijkste drijfveren en doelstellingen van het bedrijf. Waar staat het bedrijf nu en waar wil het naartoe?
- **Challenges en gaps:** Vervolgens analyseren we de uitdagingen waarmee het bedrijf wordt geconfronteerd en identificeren we de gaps tussen de huidige en gewenste staat.
- **Impact en business value:** We beoordelen de mogelijke impact van verschillende oplossingen en streven ernaar om een business case te creëren die de kosten en baten van de voorgestelde veranderingen in kaart brengt.
- **Continue verbetering:** Een roadmap sessie is geen eenmalige gebeurtenis; het vormt een continu proces van afstemming en evaluatie. We blijven de voortgang monitoren en passen onze aanpak aan op basis van nieuwe ontwikkelingen en veranderende behoeften.

dat we samen met klanten doorlopen om hun specifieke uitdagingen, doelstellingen en groeiplannen te begrijpen. Deze sessies zijn ontworpen om inzicht te verschaffen in de huidige staat van een bedrijf, de gewenste toekomst en de stappen die nodig zijn om daar te komen. We gebruiken frameworks om deze informatie in kaart te brengen.

Toegevoegde waarde

Strategische sessies blijken zeer waardevol te zijn voor klanten, vooral omdat geen enkel bedrijf hetzelfde is. Alex: "We geloven sterk in het leveren van op maat gemaakte workshops die afgestemd zijn op de specifieke behoeften van de klant. Ook wordt er gekeken naar competitief voordeel, wat klanten helpt om zich te onderscheiden in een snel veranderende markt." Marc vult aan: "Het mooie is dat we niet weten wat de uitkomst is van zo'n sessie; het leidt echt tot verrassende resultaten. We komen inmiddels al twintig jaar bij klanten over de vloer. Door onze ervaring in verschillende sectoren zijn we in staat om klanten een spiegel voor te houden, wat soms kan leiden tot een compleet ander businessmodel. Dat maakt onze job ook zo leuk."

Klaar voor de toekomst?

Wil je ook eens met ons sparren over de toekomst van jouw bedrijf? Wij komen graag vrijblijvend langs voor een kop koffie of thee. Onze ervaring leert dat een eerste gesprek vaak al tot nieuwe inzichten leidt. Neem contact met ons op en ontdek hoe we je kunnen helpen.



Marc van Hout

CCO

marc.van.hout@fellowmind.nl

Na mijn start in de machinebouw, waar ik mijn eerste ervaring opdeed met ERP-systemen, kwam ik in contact met Fellowmind. Inmiddels werk ik hier al 22 jaar. In mijn nieuwe functie als CCO (per augustus 2024) speel ik een sleutelrol in het ondersteunen van bedrijven bij hun digitale transformatie en het realiseren van hun strategische doelen met innovatieve IT-oplossingen.



Alex Ruiter

Industry Lead Health Supply, FSI & Energy

alex.ruiter@fellowmind.nl

Met een sterke achtergrond in sales en marketing ben ik gepassioneerd over het begeleiden van organisaties door de digitale transformatie. Bij Fellowmind richt ik me op de sectoren Energy, Health Supply en FSI. Al ruim zes jaar werk ik met veel plezier bij Fellowmind en help ik bedrijven hun strategische doelen te bereiken door hen te ondersteunen met op maat gemaakte digitale oplossingen.



De onvoorstelbare impact van een cyberaanval

“Cybercriminaliteit is iets waarvan elk bedrijf denkt ‘als het mij maar niet overkomt’, het is echter niet de vraag óf, maar wannéér het je overkomt.” Dit is de conclusie van Niels Golsteijn, Manager IT bij Hertek B.V., nadat zij helaas slachtoffer zijn geworden van een ransomware aanval.

Technologie is vandaag de dag overal. We gebruiken het om te communiceren en optimaliseren er processen mee. Dankzij kunstmatige intelligentie en machine learning lijken de mogelijkheden eindeloos. Maar achter deze ongekende mogelijkheden schuilt ook een gevaar: cybercriminaliteit. Niels Golsteijn, Manager IT bij Hertek, vertelt hoe Hertek slachtoffer werd van een ransomware-aanval.

Hertek is een familiebedrijf dat sinds 1993 zorgt voor een veilige omgeving. Hertek levert slimme totaaloplossingen op het gebied van brandveiligheid en zorgtechnologie. Bij het inmiddels dertig jaar oude bedrijf zit veiligheid dus in het DNA. Maar wat als die veilige omgeving plotseling wordt getroffen door een ransomware-aanval?

De Dag

Laten we teruggaan naar zondag 11 oktober 2020. De dag waarop Rafael Nadal een uitgesteld Roland Garros won en het Nederlands elftal gelijkspelde tegen Bosnië en Herzegovina. Een dag die begon als alle andere dagen, maar al snel veranderde in een nachtmerrie. Toen Niels binnen 5 minuten ineens 25 gemiste oproepen had van zijn systeembeheerder, was duidelijk dat er iets goed mis was. Desondanks komt de boodschap 'we zijn gehackt' binnen als een mokerslag. Niels haastte zich naar kantoor om de schade ter plekke te bekijken.

9 oktober 2020; 10.02 uur

De hack begon met een ogenschijnlijk onschuldige e-mail naar een Hertek-collega met het verzoek om een document te bekijken. Een Engelstalige mail dat wel, maar dat is geen reden tot argwaan bij Hertek, die veel met internationale partijen samenwerkt. De collega negeert een aantal veiligheidswaarschuwingen en opent het document met daarin de schadelijke macro's. Ongeveer een uur later begint de collega te twijfelen en meldt het incident bij IT. Ondertussen zijn de hackers al binnen. Om 12 uur 's middags hebben de aanvallers volledige toegang tot de servers van Hertek. Op 11 oktober tegen middernacht is het ze gelukt om het hele systeem over te nemen en een uur later hebben ze gevoelige data in handen.

De eisen

Om 11 uur 's ochtends wordt duidelijk dat Hertek gehackt is. Niemand kan meer inloggen en de hackers maken hun eisen duidelijk op A4-tjes die ze uit de printers laten rollen. Als Hertek de data terug wil en een openbaar lek wil voorkomen, kunnen ze maar beter losgeld betalen, zo luidt de boodschap.



Cybercriminaliteit is iets waarvan elk bedrijf denkt 'als het mij maar niet overkomt', maar het is niet de vraag óf, maar wannéér het je overkomt. Digitale criminaliteit is de criminaliteit van vandaag en morgen. Ga er dus bewust mee aan de slag.

Niels Golsteijn, Manager IT bij Hertek

Plan van aanpak

Niels probeert met een aantal collega's eerst te achterhalen wat er aan de hand is en waar ze moeten beginnen. Ze tuigen een crisisteam op en maken een plan van aanpak. Ze koppelen alle werkplekken los van het systeem. Al snel doen ze aangifte en krijgen ze hulp van forensisch onderzoekers. Uiteindelijk helpt forensisch onderzoeker Northwave Hertek in de onderhandeling met de hackers.

Onderhandelen

Eerst vragen ze de hackers om bewijs van de data die ze claimen in handen hebben. Die laten al snel snapshots zien. Niels en zijn collega's schatten in dat ze 117 GB hebben kunnen uploaden. De hackers eisen een flink bedrag aan losgeld. Een bedrag dat Hertek niet bereid is om te betalen. Een groot geluk is dat Hertek back-ups gescheiden van het domein opslaat. Hierdoor kunnen ze, terwijl ze onderhandelen achter de schermen, al back-ups terugzetten.





De nasleep

De impact van de aanval is groot. Uiteindelijk heeft Hertek er 2,5 dag compleet uitgelegd. Ze maken een melding van het datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens en informeren klanten over de ransomware-aanval. Interne communicatie blijkt ook belangrijk. Waar sommige medewerkers de 2,5 dag dat Hertek eruit ligt zien als extra vakantie, zijn andere medewerkers bang voor de toekomst van Hertek. Uiteindelijk resulteerde de ransomwareaanval in aanzienlijke kosten voor Hertek en de inactiviteit van bepaalde systemen als gevolg van schade aan het netwerk, zoals het DMS, het e-mailarchief en enkele services die niet konden worden hersteld vanuit de back-up.

Wat doet Hertek nu anders?

Voor de aanval was de situatie bij Hertek een typische MKB-omgeving. Er was een verouderde IT structuur, weinig IT-kennis in de organisatie en mensen waren niet echt met cybercriminaliteit bezig. Bovendien was de IT-afdeling in transitie. Inmiddels is de situatie natuurlijk heel anders.

Hertek werkt continu aan de campagne 'Waakzaam werken' waarvoor ze specifieke gedragsregels opstellen. Hertek werkt bewust met een informatieveiligheidsbeleid en aan de inrichting van een Information Security Management Systeem (PDCA cyclus). Ze beperken communicatie over specifieke opdrachten tot een minimum. Met behulp van Fellowmind werken ze daarnaast aan vernieuwing van de IT architectuur, het elimineren of vernieuwen van oude software systemen en data classificatie. Daarnaast nemen ze security operations diensten af.

Niels: "Cybercriminaliteit is iets waarvan elk bedrijf denkt 'als het mij maar niet overkomt', het is echter niet de vraag óf, maar wannéér het je overkomt." Digitale criminaliteit is de criminaliteit van vandaag en morgen. Ga er dus bewust mee aan de slag." Bij Hertek hebben ze nu een 48-uurs plan waarin staat wat ze de eerste 48 uur na een hack doen. "Als je gehackt bent, is er in eerste instantie paniek. Met zo'n plan weet je zeker dat je cruciale zaken niet vergeet." Daarnaast is het belangrijk om voldoende IT maatregelen te nemen en na te denken over wat je doet om gevoelige data te beschermen. Bij Hertek slaan ze bijvoorbeeld geen plattegronden van gebouwen meer op waarvoor ze de brandbeveiliging verzorgen. Daarnaast is het belangrijk om voldoende awareness binnen de organisatie te creëren. "Sommige mensen worden er weleens een beetje moe van, maar als we dan een phishing mail uitsturen, vallen ze toch weer in de prijzen. Het blijft belangrijk om medewerkers hier alert op te maken."

Lees meer



Maak jouw **cybersecurity puzzel** compleet met de next level oplossingen van Fellowmind

Is jouw organisatie klaar voor NIS2?

De NIS2-richtlijn is gericht op het verbeteren van de digitale en economische weerbaarheid van Europese lidstaten. Deze richtlijn, die momenteel in nationale wetgeving wordt omgezet, richt zich op risico's die netwerk- en informatiesystemen bedreigen, zoals cyberbeveiligingsrisico's.

Ontdek snel of jouw organisatie voldoet aan de NIS2-wetgeving en of deze wordt geclassificeerd als 'essentieel' of 'belangrijk' volgens de richtlijn met onze zelfevaluatie.

Bereid je voor op deze nieuwe wetgeving en doe nu de **gratis NIS2-check**.



Lees meer





De kracht van AI: automatische gesprekssamenvattingen bij klantcontactcenters

Klantcontactcenters staan voor een uitdagende periode. De opkomst van self-service en bots heeft gezorgd voor automatisering van eenvoudig klantcontact. In het persoonlijke contact willen klanten juist als uniek individu behandeld worden, iedere interactie moet goed en persoonlijk zijn. Met een krappe arbeidsmarkt en steeds complexer klantcontact is het soms lastig om de klantbeleving op het hoogste niveau te houden.

Automatische gesprekssamenvattingen met AI

Hoe zorg je zo efficiënt mogelijk voor goede en persoonlijke klantenservice? Daar bieden artificial intelligence (AI) en large language modellen nieuwe mogelijkheden voor. Door automatisch gesprekssamenvattingen (chat/telefoon) te laten maken én vastleggen door AI, wordt de klantcontact medewerker weer in staat gesteld om zich volledig te focussen op het maken van verbinding met de klant.

Vaak schrijven medewerkers na ieder klantcontact handmatig een korte samenvatting van het gesprek. Dit zorgt voor inzicht van de klantcontacten voor collega's en overzicht in de redenen van klantcontact. Door het maken van notities valt vaak de aandacht weg van het gesprek met de klant. En een medewerker heeft naverk tijd nodig om een kwalitatief goede samenvatting te maken. Microsoft Azure OpenAI biedt hiervoor dé oplossing. Met geavanceerde spraakherkenning en natuurlijke

taalverwerking wordt het (telefoon)gesprek tussen medewerker en klant automatisch omgezet in een transcriptie. Hiervan worden de kernpunten geïdentificeerd, omgezet in een gesprekssamenvatting en automatisch vastgelegd in CRM of klantcontactstelsel. De medewerker kan zich hierdoor volledig focussen op het maken van persoonlijk contact met de klant en heeft nauwelijks nawerktijd nodig. Daarbij is voortaan de kwaliteit van de samenvattingen over alle klantcontacten gelijk.



“Doordat geavanceerde spraakherkenning en natuurlijke taalverwerking het (telefoon)gesprek automatisch omzet in een transcriptie kan de medewerker zich volledig focussen op het maken van persoonlijk contact met de klant en heeft nauwelijks nawerktijd nodig.”

Arjan Splinter, Account Manager Finance

Microsoft Azure OpenAI, implementatie binnen 15 dagen

Stel je nu eens voor dat je deze technologie binnen 15 implementatiedagen tot je beschikking hebt. Bij Fellowmind kunnen wij automatische gesprekssamenvattingen met Azure OpenAI binnen 15 dagen implementeren*. Na deze periode worden gesprekken sneller en nauwkeuriger samengevat, waardoor medewerkers zich helemaal kunnen richten op klantcontact. Klantcontactdrivers worden volledig automatisch geanalyseerd, wat dienstverleners de mogelijkheid geeft om de klantervaring te verbeteren en duurzame klantrelaties op te bouwen.

Privacy en veiligheid

Veel klantcontactcenters zijn terughoudend met het omarmen van OpenAI vanwege zorgen over privacy en gegevensbeveiliging. Wij begrijpen de gevoeligheid van persoonlijke informatie. De oplossing die wij bij Fellowmind implementeren gebruikt het Microsoft ecosysteem, waardoor informatie binnen de klant specifieke Microsoft cloud blijft. Daarnaast zetten wij ons in om strenge normen te handhaven en te voldoen aan de geldende regelgeving op het gebied van gegevensbescherming. Onze consultants staan klaar om vragen over privacy en veiligheid te beantwoorden.

* Integratie met bestaande systemen kan de doorlooptijd verlengen.



Ontdek de mogelijkheden

In een tijdperk waarin klantbeleving van essentieel belang is voor het succes van klantcontactcenters biedt AI automatische gesprekssamenvattingen een snelle en effectieve oplossing voor de uitdagingen. Het versnelt de analyse van klantgesprekken, verbetert de efficiëntie en aandacht van medewerkers en verhoogt de algehele klanttevredenheid. Begin vandaag nog met deze innovatieve technologie en optimaliseer direct het klantcontact. Neem contact met ons op voor een vrijblijvende demonstratie en ervaar de kracht van Azure OpenAI in de klantcontact.

Lees meer





Ontdek de kracht van Microsoft Dynamics 365

Hoe benut je de volledige potentie van Microsoft Dynamics 365? En hoe realiseer je een snellere adoptie van een IT-implementatie? “Door ervoor te zorgen dat medewerkers goed getraind zijn natuurlijk” aldus Arjen Ruitenbeek, Manager Learning Services bij Fellowmind. Microsoft Certified Trainers (MCT) Arjen Ruitenbeek en Ramon de Goede zijn hier al meer dan 15 jaar met veel enthousiasme mee bezig. Ze hebben inmiddels tienduizenden cursisten en gebruikers getraind in het gebruik van Dynamics 365.

Samen leren, samen groeien bij Fellowmind Learning Services

“In onze trainingen houden we rekening met de individuele behoeften van de deelnemers. Als Microsoft Certified Trainers hebben we een grondige opleiding gevolgd, wat zich vertaalt in de gestructureerde aanpak van onze trainingen en ons streven om elke cursist er zoveel mogelijk uit te laten halen”, vertelt Ramon.

De deelnemers worden stapsgewijs meegenomen door het programma. Ze zitten zelf ook veel aan de knoppen omdat er bij elk onderwerp voldoende wordt geoefend. Je leert immers het meest door het zelf te doen. Door het kleinschalige karakter van onze trainingen is er altijd ruimte om in te spelen op specifieke wensen en behoeften van deelnemers en om eigen praktijksituaties aan te dragen.

Arjen benadrukt dat je daarbij niet in het diepe wordt gegooid. “We zullen je daarbij begeleiden. Toch zal je soms flink uitgedaagd worden, waarbij wij natuurlijk ter ondersteuning stand by staan. Wij doen dit samen. Onze trainingen vinden plaats in een positieve en gezellige sfeer zodat leren leuk is. Hier hechten wij veel waarde aan”.



“Een training met een gelaagde kennisopbouw waar trainer en cursist samen groeien terwijl we samen veel lol hebben. Dat is waar ik elke training weer voor ga!”

Arjen Ruitenbeek, Trainer bij Fellowmind

Van Power Apps tot Power Automate. Van Power BI tot Customer Insights – Journeys. Arjen en Ramon kennen binnen het Power Platform het klappen van de zweep.

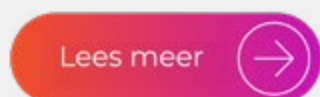


Een greep uit ons trainingsaanbod:

- Fast Track Microsoft Dynamics 365 CE
- Fast Track Microsoft Dynamics 365 ERP
- Copilot Customer Engagement
- Customer Insights – Journeys

Uiteraard denken we graag mee over bedrijfsspecifieke trainingswensen.

Bekijk het volledige aanbod hier:



Censo verbetert bedrijfsprocessen met geïntegreerde IT-oplossingen



Uitdaging

Verschillende bedrijfssystemen samenvoegen tot een naadloos werkend systeem.



Oplossing

Microsoft Dynamics 365 als overkoepelend platform, met specifiek de modules Sales, Marketing en Customer Service.



Resultaat

Een goed geïntegreerde platform, om de bedrijfsvoering van Censo te stroomlijnen, de klantgerichtheid te verbeteren en waarin efficiënt gewerkt kan worden.

Censo is een groep van bevlogen duurzaamheidsprofessionals met de ambitie om bedrijven in Nederland voor 2030 CO2-neutraal te maken. Censo biedt hiervoor een breed scala aan diensten aan zoals het uitvoeren van duurzaamheidsscans, energie-inkoop en de installatie van laadpalen, zonnepanelen en batterijen. Censo, Connecting Energy Solutions, is ontstaan uit een fusie van meerdere bedrijven.

Censo helpt Nederlandse bedrijven bij het realiseren van hun duurzaamheidsambities. Ontdek hoe wij Censo helpen met een goed geïntegreerde Microsoft Dynamics omgeving.

Uitdaging

Voor Censo de overstap maakte naar Dynamics werd er gewerkt met een Excel bestand waarin alle klanten en sales werden bijgehouden. “Uiteraard liepen we hierin tegen veel beperkingen aan, destijds was het bijvoorbeeld nog niet mogelijk om met meerdere personen tegelijk in KOE (Klant Overzicht Energie), zoals we het bestand noemden, te werken. Het was tijd om afscheid te nemen van KOE en de overstap te maken naar Dynamics”, vertelt Marcel van der Schagt IT-manager bij Censo. De verschillende fusies waaruit Censo vervolgens is ontstaan zorgden voor een complexe IT-omgeving, waarin diverse systemen met elkaar moesten communiceren. De uitdaging was om deze diverse systemen naadloos te integreren en te beheren, terwijl ze tegelijkertijd groei en verdere fusies van Censo moesten ondersteunen.

Bovendien wilde Censo de efficiëntie en gebruiksvriendelijkheid van hun systemen verbeteren. Inmiddels werkt Censo met verschillende Microsoft Dynamics 365 modules waaronder Sales, Customer Service en Marketing. Daarnaast hebben ze een volledig op maat gemaakte backend voor contractbeheer.



“Met Microsoft-technologie als ruggengraat streven we ernaar om Censo te helpen bij het realiseren van hun duurzaamheidsdoelstellingen door middel van digitalisering, automatisering en data-inzichten voor de besluitvorming.”

Justin Kemp, accountmanager Fellowmind

Benadering

Censo werkt al enkele jaren samen met Fellowmind, voornamelijk voor complexere API-koppelingen en technische ondersteuning. Marcel legt uit: “Als we een technische uitdaging hebben, dan vragen we Fellowmind om daar een oplossing voor te bedenken of ons te ondersteunen om het zelf te maken. Een recente en belangrijke toevoeging was de implementatie van Fellowminds Document Assist oplossing, die het bestaande portaal vervangt door een nieuw, gebruiksvriendelijker systeem.”

Regelmatige roadmap sessies helpen om de nieuwste technologische ontwikkelingen te bespreken en te implementeren. Dit is belangrijk voor Censo, omdat het interne team vaak zelf de ontwikkeling doet. Bij complexe vraagstukken





vertrouwen ze op de expertise van Fellowmind. “Wij zien Fellowmind echt als kennispartner. De samenwerking ervaar ik als heel prettig. Alles wat gezegd en gedaan wordt is heel transparant. Het is meteen duidelijk wat de afspraak is en dat werkt heel fijn.” aldus Marcel.



“Wij zien Fellowmind echt als kennispartner. De samenwerking ervaar ik als heel prettig. Alles wat gezegd en gedaan wordt is heel transparant. Het is meteen duidelijk wat de afspraak is en dat werkt heel fijn. “

Marcel van der Schagt, IT-manager bij Censo

Marcel stipt ook een eerdere samenwerking aan: “In het verleden hebben we ook met Fellowmind geprobeerd om twee Dynamics-omgevingen samen te voegen. Dat project verliep heel goed en was eigenlijk voor 90% klaar, toen duidelijk werd dat de business er nog helemaal niet klaar voor was. We hadden in feite een IT-oplossing bedacht voor een bedrijf wat er nog niet was. Achteraf was dat een goede les, omdat we daardoor realiseerden hoe belangrijk draagvlak is. Uiteindelijk hebben we veel slimme dingen die we toen bedacht hebben kunnen overzetten.”

Resultaat

Dankzij de samenwerking met Fellowmind heeft Censo een stabiele en goed geïntegreerde Microsoft Dynamics omgeving en zijn meerdere, verschillende applicaties verleden tijd. Dit zorgt voor betere data-inzichten, efficiëntere processen, een geïntegreerd klantbeeld en een meer gestructureerde manier van werken. De integratie van de Fellowmind Document Assist oplossing verbetert daarnaast het documentbeheer aanzienlijk. Marcel licht toe: “Microsoft Dynamics 365 CE is natuurlijk een volledig pakket. Als we hier geen toegang toe hebben, kunnen we eigenlijk niets meer. Maar wat deze oplossing voor ons positief maakt, is de integratie met alle andere Microsoft-producten. Het complete plaatje vanuit Microsoft is voor ons het grootste voordeel.”

De gezamenlijke inspanningen van Censo en Fellowmind zorgt voor een sterke fundering voor verdere innovatie en groei. Censo profiteert nu van een efficiënter en beter beheersbaar IT-landschap.

Transformeer jouw IT-uitdagingen in strategische voordelen met Drive365

Wij begrijpen jouw IT-ambities! Ben je benieuwd op welke manier we jou kunnen helpen en welke oplossingen wij voor jouw uitdagingen kunnen bieden? Geen organisatie is hetzelfde; daarom bieden we flexibele en toepasbare diensten aan. Of je nu een kleine onderneming bent of een groot bedrijf, wij bieden passende diensten aan voor jouw specifieke situatie. Zo krijg je precies wat je nodig hebt.

In Drive365 vind je uitgebreide beschrijving van onze diensten en producten. Als vertrouwde adviseur staan wij klaar om jou verder te helpen.



Lees meer



Laat AI je werk eenvoudiger en efficiënter maken

De laatste tijd is Microsoft erg hard aan het (door) ontwikkelen op het gebied van kunstmatige intelligentie (AI). Eerder dit jaar werd de nieuwste AI tool van Microsoft, Copilot, in Nederland gelanceerd. Copilot is je persoonlijke AI-assistent voor documenten, presentaties, e-mails en chats.

Copilot kan jou assisteren in je vertrouwde Office omgeving met Word, Excel, PowerPoint en natuurlijk Microsoft Teams. Copilot helpt bijvoorbeeld met het schrijven van documenten, maken van presentaties, opstellen van e-mails en beantwoorden van chats. Maar er zijn veel meer Copilots van Microsoft, zo kan Copilot je helpen bij het schrijven van code, het maken van nieuwe apps in het Power Platform of bij het beantwoorden van vragen op de klantenservice.

Wil je aan de slag met Microsoft 365 Copilot en je werk eenvoudiger én efficiënter maken?

Hier volgen een aantal tips:

1

Je kan direct aan de slag via copilot.microsoft.com en Copilot gebruiken om snel items te vinden in je Microsoft Cloud omgeving. Zo doorzoekt hij specifieke PowerPoint slides of helpt Copilot je met het verzamelen van alle acties in je mailbox. Ideaal als die is overstroomd na een vakantie!

2

Heb je een document van een collega ontvangen en wil je daar de essentie uithalen zonder het hele document te lezen? Laat Copilot binnen enkele tellen een samenvatting voor je maken. Het grote voordeel van Copilot is dat het document binnen jouw bedrijfsomgeving blijft, je deelt jouw documenten dus niet met publieke AI diensten, zoals ChatGPT.

3

Ga zeker de Microsoft Teams transcriptie functie proberen. Als je de transcriptie functie van Teams weleens hebt gebruikt, denk je waarschijnlijk: 'die snapt er niets van'. Maar gebruik Copilot tijdens en na een meeting maar eens. Bijvoorbeeld door te vragen, "Wat zijn de actiepunten van deze vergadering?", of "Geef een samenvatting van deze vergadering tot nu toe" je zal verstelt staan van de nauwkeurigheid.

4

Gebruik je Copilot voor Microsoft 365 via copilot.microsoft.com of via de app? Kijk dan eens naar de verschillen tussen de toggle Werk/Web. Staat die op Werk, dan zal Copilot de Microsoft 365 omgeving gebruiken als bron en antwoord geven op basis van de "interne" informatie waar je bij kan, zoals het voorbereiden van vergaderingen op basis van je Outlook agenda, of het schrijven van teksten op basis van eerdere documenten. Staat de toggle op Web, dan kijkt Copilot naar de buitenwereld voor de informatie net als ChatGPT.

5

Wil jij het optimale uit de functionaliteiten van Copilot halen? Kijk dan eens op Copilot Lab, op copilot.cloud.microsoft (inderdaad, zonder .com) en leer hoe je Copilot het beste kan gebruiken.



Oscar Weijman
Solution Architect
oscar.weijman@fellowmind.nl

Ga ermee spelen, je zult zien dat je steeds vaker en meer gebruik gaat maken van de tools. Wil je aan de slag met Copilot?

↓ **Wij kunnen je hierbij helpen:**

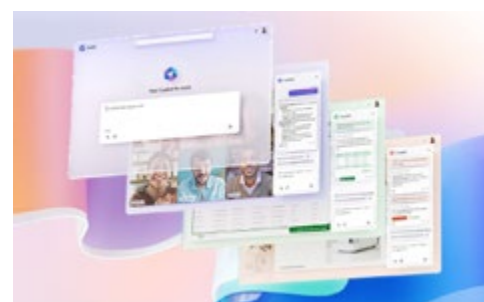
Lees meer



Zet de stap naar de toekomst van werk met Microsoft Copilot

Ontdek het potentieel van Copilot en maak jouw organisatie toekomstbestendig! Tijdens een kickstarter gesprek verkennen we het potentieel van Copilot en AI binnen jouw organisatie. Samen duiken we in de mogelijkheden en kijken we waar ze de meeste waarde kunnen leveren. Benieuwd naar de mogelijkheden van Copilot in jouw processen?

De eerste concrete stap naar het gebruik van AI



Neem gerust vrijblijvend contact op voor een Copilot kickstarter gesprek met ons.



Lees meer





Samenwerking tussen bedrijfsonderdelen naar hoger niveau met Microsoft Dynamics

Brocef is een farmaceutisch bedrijf dat ziekenhuizen, apothekers en huisartsen ondersteunt met dienstverlening, producten en toebehoren. Daarmee helpen ze mensen gezond te zijn én te blijven.

Challenge

Brocef biedt een uitgebreid scala van producten en diensten in de zorgsector aan. Brocef werkt met verschillende bedrijfsonderdelen, die tot voor kort hun eigen werkwijze en systemen hadden. In de praktijk kwam het regelmatig voor dat klanten met verschillende bedrijfsonderdelen te maken hadden. Collega's waren door de verschillende werkwijzen en systemen ook niet altijd op de hoogte van elkaars werkzaamheden. Omdat de dienstverlening per bedrijfsonderdeel verschilde was de klantervaring niet uniform.

Voor Brocef was het daarom belangrijk dat alle bedrijfsonderdelen in hetzelfde CRM-systeem gingen werken. Koen van Berkel, Manager Formule & Marketing legt uit: "De verschillende bedrijfsonderdelen maken een implementatie lastiger. Het is niet één bedrijf, één doelgroep, één product dat we gaan vertalen in één systeem. Bij ons is het meervoudig uitdagend."

Aanpak

Dochtermaatschappij Ziekenhuisfarmacie werkte eerder al met Fellowmind samen en was daar tevreden over. Koen: "Fellowmind is natuurlijk een bekende Microsoft partner. Toen

we ze uitnodigden werd ook duidelijk dat ze de markt goed kennen. Ze weten hoe de ziekenhuiswereld eruit ziet, ze hebben vaker met dit bijtje gehakt in soortgelijke omgevingen en kennen de bijbehorende wet- en regelgeving. Dat is vrij complex, dus daarmee hebben ze een streepje voor."

Voorafgaand aan de implementatie organiseerden Fellowmind en Brocef sessies per bedrijfsonderdeel waar in kaart werd gebracht hoe er gewerkt werd en wat de uniforme werkwijze zou moeten worden. Dit zorgde voor inzicht in de benodigde veranderingen en de impact daarvan op de bedrijfsonderdelen. Senior Project Manager Amina Ali van Fellowmind vertelt: "De sessies in de Foundation fase zorgden voor een gezamenlijk beeld en een gedeelde visie als vertrekpunt voor de implementatie." Koen vervolgt: "Wat daarbij heel erg heeft geholpen is dat Fellowmind ons liet zien wat het systeem allemaal voor ons kon doen. Wij



Challenge

Implementatie van één nieuw CRM-systeem voor alle verschillende bedrijfsonderdelen.



Oplossing

Microsoft Dynamics 365.



Resultaat

Hoge gebruikerstevredenheid en verbeterde samenwerking.

konden zo breder nadenken over de mogelijkheden en de onmogelijkheden. Wij zaten natuurlijk in een soort van tunnelvisie van wat we gewend waren. Vooral in het begin heeft dat enorm bijgedragen om breder te kijken dan onze eigen horizon.”

Bastiaan Princée, Directeur Ziekenhuizen & Instellingen beaamt dat: “Fellowmind zorgde voor een bepaalde bewijslast en wist medewerkers daarmee te enthousiasmeren. Dat in combinatie met de duidelijke strategische visie vanuit Brocacef voor een uniform sales- en serviceproces en een 360-graden klantbeeld heeft daarbij geholpen.”

Fellowmind weet hoe de ziekenhuiswereld eruitziet, ze hebben vaker met dit bijltje gehakt in soortgelijke omgevingen en kennen de bijbehorende wet- en regelgeving. Dat is vrij complex, dus daarmee hebben ze een streepje voor.

Koen van Berkel,

Manager Formule & Marketing Brocacef

Een andere succesfactor voor de implementatie was het feit dat het nieuwe systeem leidend werd. Bastiaan licht toe: “Op het moment dat je een nieuw systeem bouwt rondom bestaande processen, krijg je misschien een iets andere feature, een ander scherm of andere kleurtjes, maar je haalt niet uit het systeem wat de mogelijkheden zijn waardoor zowel de interne als de externe klant er voordeel bij heeft.”

Resultaat

Inmiddels is de implementatie succesvol afgerond. Hoewel de echte vruchten nog geplukt gaan worden, is Bastiaan blij met het verloop van het project: “Het implementeren van een CRM-systeem, zeker in de constructie met verschillende bedrijfsonderdelen zoals bij Brocacef, is geen makkelijk project. Dat is het eerste resultaat. De andere resultaten gaan nog komen, daarvan is iedereen overtuigd. Ik denk dat we als organisatie veel geleerd hebben van dit project.” Ook Amina is trots op het resultaat: “Als Project Manager vind ik het mooi dat de projectdoelstellingen binnen het budget en de gestelde tijdslijnen zijn behaald, maar uiteindelijk gaat het om de waarde die we hebben geleverd waardoor we Brocacef verder hebben kunnen brengen in het behalen van haar strategische doelstellingen.”

Tips van onze Fellows

Onze eigen Fellows delen hun favoriete podcasts, films en boeken, allemaal gerelateerd aan de thema's waar Fellowmind dagelijks mee bezig is.

Podcast: Nerdland

Als ik lang in de auto zit onderweg naar een klant luister ik graag (Ik ben toch een beetje een tech nerd) naar de Nerdland Podcast: Nerdland Podcast – Een podcast met wetenschaps- en technologie nieuws.

Gepresenteerd door de Belgische wetenschapper en cabaretier Lieven Scheire praat een groep wetenschappers op een luchtige manier over wetenschaps- en technologie nieuws dat de afgelopen maand is gepasseerd.



Job Euwes - Sales Manager

Boek: Data visualisation - Andy Kirk

Het boek 'Data visualisation' van Andy Kirk heeft iedereen die serieus bezig is met data visualisatie als doelgroep. Andy Kirk is een 'visualisatie goeroe' uit Engeland en afgelopen februari heb ik in Londen een training van deze man gevolgd. Deze training is voor mij een absolute 'eye opener' geweest.

De kern van zijn verhaal is dat hij het ontwikkelen van visuele dataproducten (Dashboards, rapporten, etc.) in een proces giet. Het doel hierbij is een visueel product op te leveren die de maximale waarde oplevert. Hij 'dwingt' de lezer verder te kijken dan de standaard keuzes die vaak gemaakt worden en de methodiek die hij beschrijft wordt ondersteund met duidelijke en inspirerende voorbeelden. Ook laat hij zien hoe visualisaties op ons over kunnen komen en wat data met ons kan doen.

Dit boek zit inmiddels standaard in mijn tas en is een must have voor iedereen die het visuele aspect van rapportage ontwikkeling serieus neemt!



Wilfred Kluin -
Business Intelligence Consultant

Podcast: Over klanten gesproken (OKG) - Sydney Brouwer

In plaats van dat Sydney zelf verkondigt hoe je beter met je klanten kan omgaan, interviewt hij in deze podcast telkens één gast, die zijn sporen verdient heeft in de wereld van customer experience. Er zijn inmiddels 105+ afleveringen van de podcast, die elk 35-45 minuten duren. Dus de komende tijd hoef je geen saaie radio in de auto te luisteren, maar zit je gebakken met Sydney.



Mark de Haan - Functional Architect

TED-talk: Linda Hill: How to manage for collective creativity

Het in actie zien van collective genius is echt magisch! Bij het Change team weten we daar alles van. Wanneer we de unieke talenten en creativiteit van ons team bundelen, ontstaan er innovatieve oplossingen en een bruisende werkomgeving. Een open mindset en iedereen in zijn kracht zetten. Ondersteund door een goed proces. Dat is echt gaaf! En laat dat nou precies zijn wat je nodig hebt bij verandering. Het is zo leuk om bij te dragen aan het creëren van deze magie. Ben je nieuwsgierig? Bekijk dan zeker de TED-talk van Linda Hill.



Nicole Manders - Change Catalyst

Film: Her - Emotionele en ethische implicaties van AI

Voor een blik op het nieuwe tijdperk van Generative AI en digitale assistenten, kijk naar de film 'Her'. De film 'Her' uit 2013 vertelt het verhaal van Theodore, een eenzame schrijver die een romantische relatie ontwikkelt met een geavanceerd AI-besturingssysteem genaamd Samantha. Deze film onderzoekt de emotionele en ethische implicaties van mens-AI relaties in een nabije toekomst, waar technologie een steeds grotere rol speelt in ons dagelijks leven. 'Her' schetst een toekomstbeeld dat steeds meer lijkt op onze huidige realiteit. De film nodigt ons uit om na te denken over de ethische en maatschappelijke implicaties van de snelle vooruitgang in AI-technologie, een discussie die nu relevanter is dan ooit.



Lars Balch - CE Consultant

A photograph of a modern office environment. In the foreground, a woman with short blonde hair is seated at a table, looking down at a laptop. In the background, a man is seated at another table, also working on a laptop. The office has large windows, indoor plants, and a clean, professional aesthetic. The title text is overlaid on the image.

Vandaag al klaar voor morgen: Modern Work zet de toon

De wensen en verwachtingen van medewerkers, klanten en partners veranderen continu. Om relevant te blijven, moeten werkprocessen, cultuur en dienstverlening van organisaties mee veranderen. Een moderne werkomgeving is wendbaar en adaptief: hier worden samenwerking, communicatie en innovatie bevorderd. Technologie speelt hierin een cruciale rol: “Modern Work is meer dan online werken, er zijn ontzettend veel tools beschikbaar die organisaties helpen om efficiënter en veiliger te werken”, Richard Verbeek, Modern Work specialist bij Fellowmind.

Wie competitief, wendbaar en toekomstbestendig wil blijven in een snel veranderende wereld moet zijn oren en ogen goed openhouden voor de wensen en verwachtingen van partners, klanten én medewerkers. En niet alleen het signaleren van die wensen en verwachtingen is belangrijk; het erop in kunnen spelen is essentieel. Richard Verbeek: “Samenwerking, communicatie en kennisdeling, zowel intern als extern, kunnen worden verbeterd door het gebruik van moderne platformen en oplossingen. En dit blijkt essentieel voor het succes van organisaties. Door op deze manier te kijken naar processen en tools binnen je organisatie, ben je klaar voor de toekomst en kun je echt het verschil maken.”

Technologie als aanjager

Het creëren van een flexibele, productieve en digitaal veilige werkomgeving: dat is waar de term ‘Modern

Work’ naar verwijst. Met de juiste tools kunnen medewerkers hun werk optimaal uitvoeren en worden efficiëntie en innovatie bevorderd. “Ik zie regelmatig organisaties waarbij er in het verleden maar even “iets” is aangezet, bijvoorbeeld Microsoft Teams, om te communiceren tijdens de corona-periode. Er is bij de implementatie niet lang nagedacht over het waarom en hoe en, als gevolg daarvan, zie je vaak dat informatie versplinterd raakt binnen de organisatie en dat niemand echt weet waar de belangrijke dingen staan. Dat is best een groot bedrijfsrisico. Daarnaast is het zonde om te zien dat veel bedrijven Microsoft 365-licenties afnemen maar geen gebruik maken van alle mogelijkheden van dit platform. Niet alleen een gemiste kans om moderne tools te gebruiken binnen je organisatie, maar ook jammer dat je betaalt voor dingen die je niet gebruikt.”

Het lef om te investeren

Wanneer je als organisatie echt durft te investeren in Modern Work, kan er een wereld voor je opengaan. “Geen organisatie kan zonder email en opslag van documenten. Maar Modern Work is zoveel meer dan alleen een moderne manier van mailen en documenten opslaan. Investeren in de juiste tooling, integraties en werkprocessen zorgt voor meer grip en duidelijkheid. Belangrijk is ook dat dit niet alleen een technische implementatie is. Train je medewerkers zodat zij begrijpen hoe en, niet onbelangrijk, waarom ze moderne tools gebruiken. Door slim samen te werken, zowel intern als extern, ben je als organisatie in staat

“Samenwerking, communicatie en kennisdeling, zowel intern als extern, kunnen worden verbeterd door het gebruik van moderne platformen en oplossingen”.

Richard Verbeek, Modern Work specialist

om steeds weer in te spelen op veranderende wensen en nieuwe kansen. Zo creëer je een competitief voordeel en ben je wendbaar en toekomstbestendig.”

Hoe helpt Fellowmind jou?



Governance

Governance is het proces van het definiëren, implementeren en handhaven van de regels, rollen en verantwoordelijkheden die nodig zijn om de veiligheid, compliance en kwaliteit van de IT-omgeving te waarborgen. Wij helpen met het opzetten en uitvoeren van een effectieve governance strategie, door gebruik te maken van Microsoft Purview en Microsoft Intune.



Collaboration & Communication

Collaboration & Communication zijn de processen van het samenwerken, communiceren en coördineren met anderen om gemeenschappelijke doelen te bereiken. Door middel van Microsoft Teams, Microsoft Planner, Intranet oplossingen en Microsoft Teams Phone helpen we om samenwerking en communicatie te verbeteren.



Document Management

Document Management is het proces van het creëren, delen, en bewerken van documenten en andere digitale bestanden. SharePoint Online, Microsoft Lists, Microsoft Forms en Microsoft Onedrive zijn tools die helpen bij het verbeteren van de kwaliteit, de consistentie en de toegankelijkheid van de informatie, vooral in een tijd waarin het werken met verschillende soorten en formaten van documenten steeds gebruikelijker wordt.



Intelligent way of working

Intelligent way of working is het proces van het benutten van de mogelijkheden van kunstmatige intelligentie, machine learning en data-analyse om het werk slimmer, sneller en beter te doen. Met Microsoft Copilot, Microsoft Power Automate en Power BI helpen wij met het realiseren van een intelligent way of working.



Wil je weten over hoe wij jouw werkomgeving modern, wendbaar en adaptief kunnen maken en houden? Neem contact op met **Richard Verbeek**; richard.verbeek@fellowmind.nl.

Bezoek Executive Briefing Center in fabriek BWT Alpine F1 Team eye-opener voor deelnemers

Tweemaal per jaar organiseert Fellowmind Nederland een strategisch studiebezoek voor klanten en potentiële klanten naar de fabriek van het BWT Alpine F1 Team. Deze machinefabriek in Enstone, Verenigd Koninkrijk, waar tussen de 14.000 en 15.000 onderdelen per auto per Grand Prix worden geproduceerd, draait volledig op Microsoft Dynamics 365 Unified Operations. Dit systeem ondersteunt onder andere engineering, werkvoorbereiding, productie (oa ETO en MTS), projecten, productieplanning en -aansturing, expeditie, financiën en inkoop.



Microsoft en Fellowmind zijn sinds 2012 betrokken bij dit project. Dat jaar begon de implementatie van Microsoft Dynamics AX2012, de voorloper van het huidige Microsoft Dynamics 365 Unified Operations. Destijds opereerde het team nog onder de naam Lotus F1 Team. Eind 2015 werd Lotus F1 overgenomen door Renault en werkte het team tot 2021 als Renault F1 Team. In 2016 migreerde Renault F1 naar de Microsoft Cloud en werd een van de eerste productiebedrijven wereldwijd die Microsoft Dynamics 365 gebruikte ter ondersteuning van hun complete bedrijfsproces.

Als projectgestuurd productiebedrijf moet BWT Alpine F1 de project-, productie- en resourceplanning volledig onder controle hebben. Hiervoor heeft BWT Alpine F1 gebruik gemaakt van de expertise van Fellowmind. Vanuit het partnership met Microsoft opent BWT Alpine F1 voor ons haar deuren om ondernemingen te inspireren met betrekking tot Microsoft Dynamics 365.

Eye-opener voor deelnemers

Het programma van het bezoek is afgestemd op ondernemingen die voor een vervanging dan wel upgrade van hun bedrijfssoftware (ERP, CRM, BI, Infra) staan. Voor veel deelnemers is dit bezoek een uiterst waardevolle ervaring voor het nemen van strategische IT-besluiten. Hierbij draait eigenlijk niet om software, maar om ambitie, visie en strategie.

Het tweedaagse programma combineert strategie, inhoud en praktijkvoorbeelden. Het biedt volop interactie tussen de deelnemers en de mogelijkheid om veel marktinformatie te verzamelen. De praktijk wijst uit dat deelnemers leren van elkaars aanpak, valkuilen, processen en strategieën.



Wil je meer weten over de jaarlijkse bezoeken van Fellowmind aan de fabriek van het BWT Alpine F1 Team? Neem contact op met **Bart Alaerds** bart.alaerds@fellowmind.nl
06 22 60 05 17.

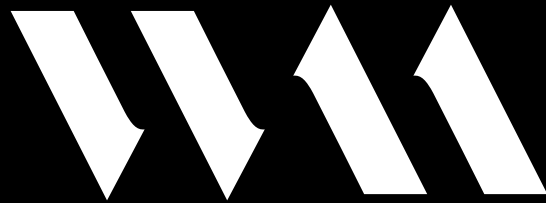
Erkende Microsoft-partner

Fellowmind wint groots bij de Microsoft Partner of the Year Awards 2024



Fellowmind is erkend in de volgende categorieën:

- Fellowmind Nederland: Partner van het Jaar, ESG (Environmental, Social en Governance)
- Fellowmind Wereldwijde Finalist, Sustainability Changemaker Partner of the Year
- Fellowmind Finland: Landenpartner van het Jaar
- Fellowmind Denemarken: Landenpartner van het Jaar
- Fellowmind Denemarken: Partner van het Jaar, Modern Work Enterprise
- Fellowmind Denemarken: Partner van het Jaar, Cloud Infrastructure



Technology connects, people create meaning

www.fellowmind.nl