

# MEDIA NEWSLETTER >>

Issue 1  
Januari 2009

ADVANCE YOUR KNOWLEDGE >>

## 'Creative Destruction' als bouwsteen voor winstgevende groei

HET IS MOEILIK TE VOORSPELLEN WAT DE BESTE OVERLEVINGSTRATEGIE IN DE HUIDIGE ECONOMISCHE CRISIS IS. TOCH DOEN ZICH - ONDANKS OF MISSCHIEF WEL DANKZIJ DE RECESSIE - OOK NIEUWE KANSEN VOOR. DOOR AFSCHEID TE NEMEN VAN OUDE STRUCTUREN EN EEN STRATEGIE TE OMARMEN WAARMEE BEDRIJVEN SNEL EN FLEXIBEL KUNNEN INSPELEN OP NIEUWE TRENDS. ROB POLS, CEO VAN ATOS ORIGIN NEDERLAND, VERTELT HOE 'CREATIVE DESTRUCTION' KAN BIJDAGEN AAN WINSTGEVENDE GROEI IN EEN WEERBARSTIGE MARKT.

De kredietcrisis heeft de spelregels in het internationale bedrijfsleven ingrijpend gewijzigd, stelt Pols vast. "Nadat duidelijk werd voor welke problemen de Amerikaanse hypotheekmarkt stond en als gevolg daarvan de hele financiële wereld, was het domino-effect niet meer te stoppen. Na de financiële markten volgden de huizenmarkt, de bouw en hiermee nauw verbonden markten als bijvoorbeeld doe-het-zelf en woninginrichting", vertelt hij. "Het kan niemand zijn ontgaan dat de gevolgen van de crisis intussen vrijwel alle markten hebben bereikt."

### HERBEZINNING

Tijdens en na iedere economische teruggang herbezinnen bedrijven zich massaal op hun strategie, zegt Pols. "Hoewel uit nood geboren, is dit wel het moment waarop zich nieuwe businesskansen voordoen. Bedrijven nemen hun organisaties opnieuw onder de loep en zoeken naar manieren om kosten te minimaliseren, zonder concessies te doen aan hun innovatieve vermogen." Dat biedt onder meer kansen voor de outsourcingmarkt. "De markt voor global sourcing groeit. Bedrijven moeten zich transformeren naar robuuste organisaties die kunnen inspelen op globalisering en nieuwe uitdagingen. Daarbij leiden meerdere wegen naar Rome.

Bedrijven kiezen voor fusies, het afstoten van bedrijfsonderdelen, overnames of saneringen. Ze verplaatsen een deel van hun activiteiten naar andere regio's of kiezen voor uitbesteding. Ongeacht de keuze die bedrijven maken, vergt dit investeringen in processen, infrastructuur, IT-middelen én mensen", benadrukt Pols. "Daarmee creëert deze herbezinning zowel voor Atos Origin als voor vele andere bedrijven zakelijke kansen".

### KLANTGERICHTHEID

In plaats van alleen prijs wordt juist klantgerichtheid steeds belangrijker om in de huidige markt te overleven. Klanten zijn oppermachtig en steeds kritischer door de toenemende transparantie. "Bedrijven moeten investeren in een kwaliteitsimpuls van hun producten en diensten. Door het genereren van real time informatie over klantbehoeftes kunnen zij hun aanbod hierop beter toesnijden. Daarom staat naast transparantie vooral een onderscheidend en gedifferentieerd aanbod aan de basis van goede klantrelaties", aldus Pols. "Daarnaast moet een echt innovatieve organisatie ook in staat zijn een netwerk van lokale en strategische allianties met leveranciers en partners te managen om deze doelstellingen waar te maken."

## INHOUDSOPGAVE

- > 'Creative Destruction' als bouwsteen voor winstgevende groei **1/2**
- > Snel kasstromen verbeteren met de Cash Generator **2**
- > Onderzoek over relaties bedrijven en banken in Frankrijk **3**
- > CO<sub>2</sub> pilot helpt snel bij het realiseren van milieudoelstellingen **3**
- > Study into use of RFID for La Poste group's business mail services **4**
- > English Heritage renews outsourcing contract with Atos Origin **4**

### Atos Origin Press Office

Erica Prins, Manager Public Relations Nederland  
+31 6 30 43 73 29  
erica.prins@atosorigin.com

## “De ‘creatieve afbraak’ van oude structuren maakt de weg vrij voor winstgevende groei.”

Duurzaamheid is een onderwerp waar geen bedrijf meer omheen kan. Steeds meer bedrijven worden afgerekend op de vraag in hoeverre zij invulling geven aan duurzaam ondernemen. Pols: “Duurzaamheid dient verweven te zijn met het DNA van organisaties, want het biedt niet alleen maatschappelijke, maar óók zakelijke voordelen.

### CREATIVE DESTRUCTION

Om de economische teruggang het hoofd te bieden of juist nu de concurrentie buitenspel te zetten, is een goed doortimmerde visie van het grootste belang. Een strategische koers die duidelijk maakt hoe bedrijven moeten omgaan met nieuwe trends en uitdagingen. “Bedrijven moeten zich herbezinnen op hun producten en diensten en op welke markten en klanten zij zich

richten. Ook een goede mix van distributiekanalen is van groot belang”, zegt Pols. “Wie zijn je partners en je concurrenten en hoe garandeer je winstgevende groei in een onzekere markt?” Deze herbezinning leidt onvermijdelijk tot transformatie. “Een veranderingsproces dat wij omschrijven als ‘Creative Destruction’. Organisaties moeten afscheid durven nemen van de cultuur, structuren en processen uit het verleden om te kunnen beantwoorden aan de eisen die de huidige economie stelt. Deze transformatie dient weliswaar ingrijpend, maar bovenal beheersbaar te zijn”, stelt hij. “Dit doen we onder andere door met onze experts van Atos Consulting deze processen in een aantal stadia gestalte te geven: een gefaseerde aanpak voor de ‘creatieve afbraak’ van oude structuren die de weg vrijmaken voor winstgevende groei.”

### BRUG TUSSEN STRATEGIE EN TECHNIEK

“Deze veranderingsprocessen vereisen een grondige en innovatieve aanpak en een slagvaardige executie”, stelt Pols. “Het zijn processen die vanuit de bedrijfstop in gang worden gezet en waarbij de boodschap helder wordt uitgedragen aan alle stakeholders: van partners en leveranciers tot medewerkers en aandeelhouders.” Atos Origin heeft met Atos Consulting de kennis en expertise in huis om deze veranderprocessen effectief te ondersteunen. “Zo helpen wij bedrijven met een strategie die is gericht op continuïteit, herstel van winstgevendheid en het openbreken van nieuwe markten.” Daarnaast zorgt Atos Origin er vanuit haar Design-Build-Operate-filosofie voor dat de gekozen strategie technisch vlekkeloos wordt uitgerold. Door een hoge mate van industrialisatie is Atos Origin in staat haar dienstverlening voorspelbaar en vooral schaalbaar aan te bieden. Een niet te onderschatten voordeel in een markt waar flexibiliteit essentieel is.

## De Cash Generator van Atos Consulting verbetert snel de liquiditeitspositie

**ALS GEVOLG VAN DE ECONOMISCHE CRISIS BEVINDEN VEEL BEDRIJVEN ZICH IN EEN SPANNINGSGBIED. ZIJ PROBEREN EEN EVENWICHT TE VINDEN TUSSEN HET OP KORTE TERMIJN REALISEREN VAN DOELSTELLINGEN EN HET VERWEZENLIJKEN VAN DE STRATEGIE OP DE LANGE TERMIJN. IN DE HUIDIGE MARKTOMSTANDIGHEDEN DRINGT MET NAME DE BEHOEFTE AAN HET SNEL VERBETEREN VAN DE LIQUIDITEITSPPOSITIE ZICH OP.**

Voor bedrijven die hun kasstromen op korte termijn willen verbeteren, biedt de Cash Generator van Atos Consulting de mogelijkheid om met een pragmatische en geïntegreerde aanpak binnen zes maanden weer geld in kas te hebben. In tegenstelling tot bestaande grootschalige programma's gericht op kostenbeheersing - waarvan vaak vooraf niet duidelijk is of zij op korte termijn de gewenste resultaten opleveren - neemt Atos Consulting de regie in handen. Zij deelt risico's met klanten en beschouwt het als haar verantwoordelijkheid binnen korte tijd zichtbare en meetbare resultaten te leveren.

Aan de basis van deze aanpak staat een analyse van risico's en mogelijkheden waarmee nieuwe kansen worden geïdentificeerd. Deze worden onderbouwd met concrete en heldere business cases, waarbij de focus ligt op vier specifieke gebieden:

- Inkoop
- Supply Chain Management
- Financiën
- Sales en Marketing

Gedurende de implementatie stelt Atos Consulting in nauw overleg met klanten vast

welke maatregelen noodzakelijk zijn om te garanderen dat gestelde doelen binnen afzienbare tijd worden bereikt. Met als belangrijkste uitgangspunt binnen zes maanden return on investment te realiseren door een verbetering van het werkkapitaal en de kaspositie.

Met de Cash Generator van Atos Consulting zijn bedrijven in staat ook in economisch onzekere tijden nieuwe kansen te benutten en slagvaardig te reageren op economische tegenslagen, dalende verkoopprijzen en snel stijgende kosten.

## Atos Origin werkt mee aan onderzoek over relaties bedrijven en banken in Frankrijk

HOE BELEEF DE CFO DE RELATIE MET BANKEN NU DE KREDIETCRISIS DE POSITIE VAN BANKEN WERELDWIJD ONDER GROTE DRUK HEEFT GEZET? EEN VRAAG DIE CENTRAAL STAAT IN HET 'BANCOSCOFI'-ONDERZOEK. ATOS ORIGIN HEEFT, NET ALS VORIG JAAR, EEN BIJDRAGE GELEVERD AAN DEZE NATIONALE STUDIE NAAR DE SAMENWERKING TUSSEN BEDRIJVEN EN BANKEN IN FRANKRIJK.

Hoewel banken zeer terughoudend zijn bij de verstrekking van kredieten gaat dit nog niet ten koste van het vertrouwen van Franse bedrijven. Wel geven veel ondernemingen aan dat een verslechterend economisch klimaat kan resulteren in beperkte toegang tot kapitaal en stijgende tarieven.

In het onderzoek komen CFO's van tientallen Franse bedrijven aan het woord over de relatie van hun bedrijf met de banken. In de studie komen verschillende aspecten van bancaire relaties aan bod: van dagelijkse transacties en cash management tot financiering op de

middellange en lange termijn, spaartegoeden en pensioenen van personeel en de strategie van banken op het gebied van financiën en export.

### BROZE VERTROUWENSRELATIE

Net als in 2007 blijkt dat Franse ondernemingen een relatief groot vertrouwen hebben in hun banken. Ruim 8 op de 10 CFO's geven aan tevreden te zijn over deze samenwerking, ondanks de liquiditeitsproblemen die zich in het afgelopen jaar snel opstapelden. Wel geven veel bedrijven aan bezorgd te zijn over de gevolgen van de

aanhoudende economische crisis. Zij verwachten dat dit leidt tot een beperkte toegang tot kredieten en snel stijgende tarieven. Kleinere bedrijven zijn het vaakst ontevreden, vooral over de kwaliteit van dienstverlening en de tarievenstructuur van banken. Ondanks de inwerkingtreding van de EU-richtlijnen voor de Markt in Financiële Instrumenten (MiFID) sinds november 2007 stellen ruim 9 op de 10 ondernemingen dat dit niet heeft geleid tot betere advisering door banken. Ook benadrukken CFO's dat banken zich meer moeten inspannen om duurzame relaties met hun klanten aan te gaan.

## CO<sub>2</sub> pilot helpt burgers en organisaties snel bij het realiseren van milieudoelstellingen

UIT DE RESULTATEN VAN DE EERSTE PILOT VOOR HET REAL TIME BEREKENEN VAN DE INDIVIDUELE CO<sub>2</sub>-UITSTOOT BLIJKT DAT ER DRAAGVLAK IS OM DEZE EMISSIES TE METEN. OOK DE MIDDELEN ZIJN HIERVOOR AANWEZIG. DEZE UNIEKE PILOT IS EEN INITIATIEF VAN RSA, HET BRITSE KONINKLIJK INSTITUUT VOOR DE ONTWIKKELING VAN KUNST, INDUSTRIE EN HANDEL, EN GEBASEERD OP TECHNOLOGIE VAN ATOS ORIGIN VOOR HET REAL TIME BEREKENEN VAN DE UITSTOOT VAN CO<sub>2</sub> OP BASIS VAN HET INDIVIDUELE GEBRUIK VAN BRANDSTOFFEN.

Uit het onderzoek komt naar voren dat verschillende instrumenten beschikbaar zijn die kunnen worden ingezet voor het genereren van en rapporteren over de individuele uitstoot van CO<sub>2</sub>. Bovendien blijkt dat zulke berekeningen relatief snel en eenvoudig kunnen worden gerealiseerd, zonder dat hiervoor ingrijpende technologische aanpassingen nodig zijn. Zo bevatten billing-systemen van energieleveranciers waardevolle gegevens over energieverbruik. Via transactiesystemen van bedrijven komen onder meer gegevens over zakenreizen beschikbaar en loyalty cards geven inzicht in data over de aankoop van brandstof. Gegevens die ook nuttig zijn voor de verwezenlijking van doelstellingen van

overheid of bedrijven voor de beperking van de uitstoot van CO<sub>2</sub>. Zo kunnen bedrijven die de milieubelasting van zakenreizen willen meten een real time personal calculator integreren in hun systeem. Een andere conclusie uit de pilot is dat het geven van prikkels van doorslaggevend belang is om individuele burgers bewust te maken van initiatieven op het gebied van klimaatverandering.

### BIJDAGEN AAN MILIEUDOELSTELLINGEN

"Dankzij deze zeer waardevolle pilot beschikken we nu over harde gegevens waarmee wij zowel voor organisaties als burgers inzichtelijk kunnen maken hoe zij in de praktijk invulling kunnen geven aan het

beperken van de uitstoot van CO<sub>2</sub>", aldus Matt Prescott, programmadirecteur van het project CarbonLimited van RSA. "Zo kunnen wij duidelijk maken hoe zij kunnen bijdragen aan onze ambitie deze emissies in 2050 met 80 procent te verminderen."

"Deze pilot maakt zichtbaar hoe individuele burgers kunnen bijdragen aan maatregelen die de gevolgen van de klimaatverandering beperken", zegt Michael King, principal consultant van Atos Consulting. "De uitkomsten tonen niet alleen het belang aan om individuen te voorzien van de juiste informatie en instrumenten, maar laat ook zien dat het belangrijk is 'goed gedrag' te belonen."

Aan de pilot hebben gedurende vijf maanden ruim honderd vrijwilligers uit heel Groot-Brittannië deelgenomen. Als de deelnemers tankten bij een BP-benzinestation zorgde Atos Worldline - onderdeel van Atos Origin en gespecialiseerd in de verwerking van

omvangrijke volumes elektronische data - voor een veilige en real time uitwisseling van verkoopgegevens naar RSA Carbon DAQ - een platform voor individuele CO<sub>2</sub>-uitstoot - dat vervolgens een berekening maakte van aard en omvang van de afgenomen

brandstof. Deelnemers ontvingen een speciale rekening, vergelijkbaar met een real time boekhouding die inzicht biedt in hun uitgaven en de uitstoot die hiervan het gevolg is.

## La Poste group calls on Atos Origin to conduct study into use of RFID for business mail services

ATOS ORIGIN AND ITS PARTNER RFIDEA - A SPECIALIST IN RFID INTEGRATION - HAVE CONDUCTED A STUDY FOR LA POSTE GROUP, FRANCE'S POSTAL SERVICE, ON THE POTENTIAL GAINS TO BE ACHIEVED BY USING RFID TECHNOLOGY FOR BUSINESS MAIL SERVICES. ATOS ORIGIN STARTED A PILOT TO TRACK MOVEMENTS AND CONTENTS OF BUSINESS MAIL CONTAINERS AT A CUSTOMER SITE AND THREE LA POSTE GROUP SITES. THE PILOT ENABLED LA POSTE TO SET UP AND DESIGN PROCESSES AND MODELS, REVIEW AND SELECT RFID DEVICES TO BE IMPLEMENTED. THE RESULTS SHOW THAT USING RFID CAN DELIVER RETURNS ON INVESTMENT.

In 2007 La Poste routed and delivered over 95 million letters and parcels everyday. With business customers generating 82 per cent of its turnover, the volume of direct mail has become significant. In line with the goals of its Cap Qualité Courrier modernization programme, the challenge facing La Poste with this RFID project was to enhance its competitiveness and performance in terms of its delivery service while reducing the number of direct mail containers in use and more effectively tracking the distribution of its customers' marketing campaigns.

Atos Origin and RFIDEA deployed a RFID solution at a client site as well as three La Poste

Group sites to monitor data and upload these to the central system. This helps to optimize the flow of 200,000 direct mail containers through 'just in time' management ensuring service continuity for the Group's business customers and updates the Group's IT systems with realtime information.

### TRACK AND TRACE

The WEB software solution for the tracking dashboards was developed by Atos Origin using IBM's WebSphere RFID Premises Server software. For analysis and installation of the physical data capture infrastructure the mail containers were fitted with RFID tags associated

with a tracking sheet for the container's contents. Once a container was filled, its location was tracked in real time through gantries equipped with RFID readers at cross-docks and with the use of mobile devices in storage areas. Thanks to this full-scale pilot deployment of the Container Flow Monitoring System from the customer chain to the incoming business mail services platform, La Poste Group was able to assess the reliability of a RFID system, its impact on operations and its value as a component of the business mail services system.

## English Heritage renews outsourcing contract with Atos Origin

ATOS ORIGIN HAS WON AN OUTSOURCING CONTRACT TO PROVIDE IT SUPPORT AT OVER 120 ENGLISH HERITAGE SITES AND OFFICES ACROSS THE UNITED KINGDOM. THIS CONTRACT - WORTH £ 7 MILLION OVER 2 YEARS - RENEWS AN AGREEMENT SIGNED IN 2002. ATOS ORIGIN WILL MANAGE DESKTOP, DATA CENTRE, NETWORK, CUSTOMER SUPPORT CENTRE, DISASTER RECOVERY AND APPLICATION SUPPORT SERVICES. IT'S ALSO RESPONSIBLE FOR TRAINING, MAINTENANCE AND SERVICE MANAGEMENT.

English heritage is the UK government organisation responsible for protecting the historical environment in England. This includes historical buildings, monuments and archaeological remains.

"This new contract further strengthens our position as a leading supplier to the public sector in the UK", comments Anne Ware, Vice President Public Sector of Atos Origin. "Our partnership with English Heritage has resulted in a number of projects, including relocation to

a new head office in London, desktop management and server technical updates. Building on this success we will continue to work closely together to ensure excellent services across the entire organisation and to improve business processes."