

8 strategische voorspellingen

“Uit chaos ontstaat altijd weer orde”

In een wereld van ContinuousNEXT, Voortdurend Voorwaarts, lijkt het alsof chaos overheerst. Maar, zo verzekert Daryl Plummer ons, uit chaos komt altijd weer orde tevoorschijn. “Zelfs tijdens instabiliteit bestaat er praktisch vermogen.” Onder dit thema waagt de Managing Vice President van Gartner zich aan tien strategische voorspellingen voor 2019 en daarna. Daarvan presenteren wij er hier acht.



“Voor Amerikanen is privacy een tv-show, voor Europeanen is het ernst”

De voorspellingen scharen zich rondom het gegeven dat de menselijke geest altijd orde in de chaos wil creëren. Zelfs als die er niet is, zijn wij in staat die er toch aan te geven. “Dat moet ook wel”, benadrukt Plummer, “omdat wij in de hedendaagse business-wereld verder vooruit moeten kijken dan ooit tevoren. In ieder bedrijf loopt een handjevol visionairs rond. Zij praten altijd over wat er gaat gebeuren. De inspanning om de visie handen en voeten te geven, is iets wat iedereen kan en zal moeten leveren. Dan is er het praktische vermogen om met die visie en inspanning tot iets concreets te komen. Met deze drie elementen – visie, inspanning en praktisch vermogen – creëren wij orde uit de chaos. Langs deze drie zijn de volgende voorspellingen gestructureerd.”

Talenttekort

Uit Gartner's CIO-studie blijkt dat 85 procent van de CIO's rond het jaar 2020 met een AI-pilot bezig zal zijn. Wat hen vertraagt of misschien zelfs tegenhoudt, is het tekort aan benodigde skills. Op korte termijn zal dit tekort alleen nog maar toenemen. “Het alternatief is dus om, bij gebrek aan deze AI-tovenaars, te beginnen met het automatiseren van de AI-productie”, aldus Plummer. “Vanuit automatisering komen doorgaans geen stercapaciteiten voort, maar algemene dingen; dat wat iedereen kan maken.”

1. Tot en met 2020 blijft 80% van AI-projecten algemeen, op gang gehouden door tovenaars. Hun talenten schalen onvoldoende op in de organisatie.

“Logisch”, vindt Plummer, “als je het talenttekort bekijkt. Niet alleen zijn er te weinig tovenaars om het te bouwen, er zijn zelfs te weinig mensen die een AI-project begrijpen. De visie is dat AI skills een prioriteit moet worden. Onze inspanning is het

creëren van een helderder focus en in praktisch opzicht moeten veel meer mensen de overstap maken naar data science. Een vaardig data scientist vindt beter dan wie ook zijn weg in deze AI-wereld. Deze voorspelling zal uitkomen wanneer het onderzoek in data science automatisering tegen het einde van 2019 sneller ontwikkelt dan de AI data-complexiteit.”

Toezicht

Privacy weeft zich als een rode draad door deze voorspellingen. Plummer: “Voor Amerikanen is privacy een tv-show. Voor Europeanen is het ernst. Maar hoe verder we gaan met de huidige technologische en maatschappelijke ontwikkelingen, hoe moeilijker het wordt om iemands privacy te garanderen. In een werkomgeving kun je dit al nauwelijks meer verwachten, zoals bij de politie en op industriële werkvloeren. Toch hoeft dat niet per se iets slechts te zijn.”

2. Tegen 2023 zijn er 80% minder vermiste personen – in volwassen markten – vergeleken met 2018, dankzij AI-gezichtsherkenning. “Het is best griezelig als we bedenken dat iedere smartphone in deze zaal kan worden ingezet als een camera voor gezichtsherkenning. Maar als we dat zouden doen, zouden er bijna geen vermiste personen meer zijn. De visie is dat AI-gezichtsherkenning het probleem van schaal oplost in de zoektocht naar vermiste personen. We kunnen veel meer gezichten scannen, veel sneller en op veel meer locaties. Wel kan dit ieders privacy verstoren. Met inspanning kunnen we gezichtsherkenning verbeteren. In praktisch opzicht kun je de

bezorgdheid om privacy verminderen door publieke mededelingen, zoals ‘In dit gebied wordt u gefilmd’. De vinger aan de pols van deze voorspelling is dat gedurende 2019 de angst voor publieke schietpartijen de woede zal doen verminderen omtrent openbaar toezicht.”

Cyberpesterijen

3. Tegen 2023 zijn er 20 miljoen minder EHBO-bezoeken, dankzij de deelname van chronisch zieke patiënten aan AI-ondersteunde virtuele zorg. Plummer vertelt dat het aantal EHBO-bezoeken momenteel stijgt, inclusief de onnodige bezoeken. “De visie is dat als we AI inzetten om onze gezondheid te monitoren, we chronische ziektes sneller kunnen detecteren. Het aantal bezoeken aan de eerste hulp zal daardoor afnemen. We weten beter wat we moeten doen, of we onze medicijnen moeten veranderen, of misschien helemaal moeten stoppen met een bepaald medicijn. Met de juiste inspanning kunnen we de patiënt en de zorgverlening via virtuele zorg met elkaar in contact brengen. Je verstuurt gewoon jouw data naar de arts en alleen als daar reden toe is, neemt hij contact met je op. Resultaat: minder stress en verbeterde accuratesse. In de praktijk staat virtuele zorg dan gelijk aan geïntegreerde zorgverlening.”

Geen overbodige luxe gezien de huidige financiële drama's in onze Nederlandse zorgsector.

4. Tegen 2023 laat 25% van organisaties hun

medewerkers verplicht verklaren dat ze niet zullen cyberpesten; 70% van deze initiatieven faalt.

Vaak herkennen we bepaald online gedrag niet eens als cyberpesten. Plummer: “Wanneer we dit gaan herkennen, begrijpen we beter waarom onze gezondheid achteruit gaat, evenals ons werkplezier en onze stabiliteit. Zolang wij cyberpesten niet als iets slechts zien, zal het doorgaan. Het is gemakkelijk om verscholen achter de veiligheid van je keyboard van alles online te zeggen. Ongeveer driekwart van cyberpesterij in een werkomgeving is afkomstig van het managementteam. Leiders moeten begrijpen dat een machtspositie geen vrijbrief is voor misbruik. De vinger aan de pols van deze voorspelling: Volgend jaar gaan er vergeleken met 2017 44 procent meer rechtszaken over intimidatie op het werk.”

Blockchain gevaarlijk?

Er is een direct verband tussen inclusie, ergens bij betrokken worden, diversiteit en de financiële prestaties van een team. “Volgens onze data vinden mensen sneller en beter manieren om iets gedaan te krijgen, wanneer ze zich veilig voelen om ideeën naar voren te brengen.”

5. In 2022 presteert 75% van de organisaties met beslissingsbevoegde teams, die diversiteit en inclusie in hun cultuur hebben, boven hun financiële doelstelling.

“Dit kan tot zelfs 30 procent betere resultaten leiden. Het gaat hierbij echt om diverse en inclusieve teams, niet individuen. De inspanning moet zijn dat trainingen voor inclusief leiderschap met meer dan de helft omhoog gaan. Op dit moment vindt slechts 40 procent van medewerkers dat hun manager een inclusieve cultuur ondersteunt.

Ontwikkel in de praktijk een D&I impact score (Diversiteit & Inclusie).”

Terug naar privacy. Gartner laat geen gelegenheid onbenut om blockchain weg te zetten als een van de meest overhypete termen in de geschiedenis van de IT. Nu wijzen ze ook op mogelijke gevaren van deze technologie.

6. Tegen 2021 lijdt 75% van de publieke blockchains aan ‘privacy vergiftiging’. Plummer legt het uit: “Blockchains zijn onveranderbaar, als je er eenmaal iets in hebt gezet, kan het niet meer worden verwijderd. De tekstvelden in blockchains zijn niet versleuteld. Dus als iemand daar iets inzet, opzettelijk of per ongeluk, staat het daar voor altijd. Dat kan zodanig met privacywetgeving conflicteren dat blockchains zelfs verboden zullen worden.”

Vicieuze cirkel

Europese bedrijven besteden gemiddeld € 1,3 miljoen om aan de GDPR te kunnen voldoen.

7. Tegen 2023 stijgen online kosten vanwege ePrivacy wetgeving door ‘cookiegebruik’ te verminderen. Dit verlamt de online advertentie inkomstenmachine.

Plummer licht toe dat met ‘cookiegebruik’ alle middelen worden bedoeld om online gedrag te monitoren. “Als de cookies verdwijnen, gaan ook de advertenties weg. Het wegvallen van deze inkomstenbron zal bedrijven ertoe dwingen hun producten duurder te maken. De visie is dat consumenten niet langer hun persoonlijke informatie voor niets prijsgeven. Wel kunnen ze hun privacy verkopen voor een betere aanbieding. Het is eigenlijk een vicieuze cirkel. De inspanningen

van de privacywetgeving zullen in de praktijk leiden tot direct-pay modellen voor premium content en andere voordelen. Dit zal gebeuren als de advertentie-inkomsten van vijf grote online techbedrijven tegen het einde van 2019 met 10 procent zijn gedaald.”

8. In 2022 converteert het snelle pad naar digitaal – via cloud en flexibiliteit – de interne vaardigheden naar producten die externe omzet genereren.

“Toen Amazon begon, was cloud infrastructuur niet een van hun producten. Ze bouwden er een voor hun eigen ambities. Pas toen kwam het idee om het als een service aan te bieden aan mensen buiten Amazon. Inmiddels zijn ze marktleider. Dit is mogelijk omdat de cloud de deuren opent. Het is gemakkelijker dan ooit om iets wat voor intern gebruik wordt ontwikkeld, als een cloud-service extern aan te bieden. Daartoe kunnen bedrijven nu al extern potentiële klanten identificeren, die hun data en algoritmes willen gebruiken. Als succesvolle bedrijven in 2019 waarde creëren met hun IT – in plaats van het als de aloude kostenpost te blijven gebruiken – zal deze voorspelling uitkomen.”

Ongeveer 80 procent van de voorspellingen die Gartner maakt, komt uit. Plummer vindt dat percentage eigenlijk te hoog. “Volgens mij moet dat eerder 60 procent zijn, want wie gelijk heeft, probeert niet hard genoeg. Hoe het ook zij, één ding weet ik zeker: wat er ook gebeurt, vanuit de chaos ontstaat er altijd weer orde.”