



ARUBA ALS TECH HUB verre toekomst- muziek of nabije realiteit?

De vergaande, snel groeiende digitalisering wereldwijd vraagt om een andere manier van ondernemen en werken. Organisatieprocessen en strategieën moeten worden aangepast om de concurrentie het hoofd te bieden en klanten tevreden te stellen. In hoeverre kan Aruba al deze ontwikkelingen bijbenen? In hoeverre zijn publieke en private organisaties klaar voor deze veranderingen? Welke bedreigingen zijn er, welke kansen zijn er? Over deze thema's organiseerde Coaching haar eerste rondetafelgesprek op Aruba met gasten uit verschillende organisaties die over dit thema konden meepraten, filosoferen en discussiëren.

Interview Cherissa Koko en Hilde Timmerman
Tekst Cherissa Koko
Beeld Mayo Stoppels

'Men is zich hier op Aruba steeds meer bewust van het belang van digitalisering', aldus Tristan Every, voorzitter van ATECH foundation. 'Sinds onze oprichting in 2014 richten we ons op het vergroten van de bewustwording over het belang en de mogelijkheden van technologie op Aruba.' ATECH richt zich op een lokale en een internationale doelgroep. Every: 'Onze ambitie is om van Aruba een *tech hub* te maken voor technologische startups. Dit dragen we uit tijdens nationale en internationale conferenties, bijvoorbeeld op Curaçao en in de Verenigde Staten, onder andere in New York, Washington en Austin.'

Toenemende vraag naar expertise

Atwell Aniceta, business partner bij CX Pay, herkent de toenemende bewustwording. CX Pay ontwikkelt en implementeert online betalingssystemen. Aniceta: 'Klanten benaderen ons steeds vaker met de vraag welke wereldwijde technologieën, met name welke betalingsmethoden, zij kunnen toepassen om succesvoller te zijn. Bijvoorbeeld om meer te kunnen exporteren in de regio. Hierbij spelen technologie en digitalisering een essentiële rol.'

Die vraag in de markt heeft mede geleid tot de recente uitbreiding van het Deloitte Dutch Caribbean dienstenpakket met onder meer de producten digital marketing en digital transformation waarin digitalisering, innovatie en creativiteit worden gecombineerd. Guido Picus, senior manager bij Deloitte Technology Consulting, licht toe: 'We bevinden ons inderdaad in een beginfase op Aruba, maar veel partijen denken na over de vraag hoe wereldwijde ontwikkelingen lokaal ingezet kunnen worden. Bedrijven hebben al geëxperimenteerd met Facebook en Google en men is klaar voor de volgende stap: hoe integreren we technologie in onze organisatieprocessen?'

Samenwerking met robot verkort wachttijden

Er zijn op Aruba ook organisaties die technologie al op een vergaande wijze integreren in de organisatieprocessen. Dit blijkt wel uit de digitaliseringsprojecten die de afgelopen jaren succesvol zijn geïmplementeerd bij de

Dienst Burgerlijke Stand en Bevolkingsregister (Censo). Sharin Luydens, directeur bij Censo, vertelt: 'We hebben een scala aan digitaliseringsprojecten achter de rug. Een mooi voorbeeld is het gebruik van Docudistri. Dit is een digitale kluis waarin een robot geautomatiseerd het bij de balie aangevraagde paspoort uit de kluis pakt, waarna het paspoort via een luchtkoker bij de desbetreffende balie terecht komt. De medewerker hoeft de paspoorten niet meer handmatig te zoeken of op te halen. De tijdswinst is enorm. Andere voorbeelden zijn het digitaliseren van alle akten zoals geboorteakten, huwelijksakten en gezinskaarten. Dit alles heeft ertoe geleid dat wachttijden drastisch zijn gedaald.'

Technologische infrastructuur als randvoorwaarde

Voor degenen die zich bewust zijn van de mogelijkheden doen zich grote kansen voor. Every: 'Er zijn bij meer overheidsdiensten trajecten nodig zoals bij Censo. De overheid bouwt daarmee aan een technologische infrastructuur voor inwoners en voor (buitenlandse) investeerders. Een goede technologische infrastructuur zorgt voor een enorme *spin off* in verschillende sectoren. Denk bijvoorbeeld aan de aantrekkingskracht van Aruba voor lokale en internationale webshops als digitaal betalingsverkeer mogelijk is.' Aniceta beaamt: 'Het toezicht op het financiële verkeer is nog niet gericht op digitaal betalingsverkeer. Gesprekken vinden plaats met banken en toezichthouders, men wil wel, maar het is niet altijd makkelijk om gevestigde organisaties en instituties te overtuigen om de stap te wagen.' Luydens vult aan: 'We laten als overheid kansen liggen en lopen investeerders mis, omdat we niet voldoen aan de moderne verwachtingen van investeerders. Om service te blijven bieden aan de moderne burger, ondernemer of investeerder kun je niet blijven werken zoals tien of twintig jaar geleden.'

Inspelen op veranderende vraag van de markt

De vraag van de markt verandert, signaleert ook Picus. 'We zien dat kleinere bedrijven zich vooral richten op de lokale markt en minder ingewikkelde vragen hebben op

het gebied van digitalisering. Voor grotere en internationaal opererende bedrijven is dit anders. In de toeristenindustrie concurreren bedrijven op Aruba met grote internationale merken en organisaties. De klant, in dit geval de moderne toerist, die beter geïnformeerd is en gebruik maakt van de meest recente technologie, verwacht van hotels op Aruba dezelfde standaard als thuis.'

Verzilveren van informatie

Een andere kans die technologie en digitalisering biedt is het verzamelen en gebruiken van data. Denk alleen al aan de likes, check-ins, Instagram stories, reviews en andere data die de moderne toerist online achterlaat. Picus: 'Deze data moet verzameld en geanalyseerd worden. Dan wordt data betekenisvol en kan het door ondernemers of in-

'HET IS NIET ALTIJD MAKKELIJK OM GEVESTIGDE ORGANISATIES TE OVER- TUIGEN OM DE STAP TE WAGEN'

stanties gebruikt worden bij het nemen van beslissingen. Bijvoorbeeld om een beter aanbod te doen aan een specifieke doelgroep.' Data helpt om beslissingen te onderbouwen, vindt ook Luydens: 'Op basis van data kan ik in mijn organisatie real time meer mensen inzetten als er bij een bepaald product een achterstand dreigt. Ik gebruik data om te analyseren welke stappen in een klantproces tijd kosten en zoek manieren om het proces te verbeteren.'

De mens als bedreiging

Over de grootste bedreiging van verdergaande digitalisering op Aruba zijn de tafelgasten eensgezind: de mens. Every: 'Als we op Aruba de nodige stappen willen maken om technologie nog verder te integreren, dienen onze mensen te beschikken over voldoende kennis en vaardigheden. Als hier geen aandacht voor is, kost de inhaalslag die over een paar jaar gemaakt moet worden veel meer tijd, energie en geld.' Aniceta: 'Op scholen worden verouderde boeken gebruikt. Kinderen leren amper nieuwe, relevante vaardigheden zoals bijvoorbeeld de nieuwste generatie codeertechnieken. Kunstmatige intelligentie? Er is geen aandacht voor, terwijl de technologie al gebruikt wordt, bijvoorbeeld via Google Assistant en Siri.' Luydens vult aan: 'Het gaat niet alleen om jongeren. We moeten er, zeker als overheid, voor zorgen dat we het contact behouden met het deel van het publiek dat niet zo bekend is met technologie. De tijd die we besparen met efficiëntere processen moeten we besteden aan deze groep. Geef ze aandacht en leg uit hoe moderne technologie werkt. Zodat ook de oudere dame die aangeeft geen computer te hebben om een online afspraak te maken, begrijpt dat ze op haar smartphone via Facebook een afspraak bij ons had kunnen maken.'



Pioniers nodig voor de business van morgen

Volgens Picus is er ook sprake van een andere bedreiging: 'Huidige leiders zijn te veel bezig met de dagelijkse gang van zaken in hun organisatie. Ze moeten juist méér vooruit kijken en nadenken over hoe innovatie hun organisatie verder kan helpen.' Aniceta beaamt: 'Kijk bijvoorbeeld naar de ceo van Amazon, Jeff Bezos. Hij houdt zich niet bezig met de vraag of hij op dit moment een boek, pen of potlood verkoopt. Dat is de business van vandaag. Hij houdt zich bezig met de vraag hoe zijn organisatie in de toekomst ruimtevaarttoerisme kan vermarkten en verkopen. Hij richt zich op de business van morgen. We hebben op Aruba dat soort pioniers nodig.'

Eigenaarschap cruciaal

Het implementeren van projecten op het gebied van technologie en digitalisering verloopt niet zonder slag of stoot. Luydens: 'Als je jouw organisatie wilt moderniseren door middel van technologie en digitalisering, zijn er genoeg mensen die jouw doel niet ondersteunen. Men is bang voor veranderingen, het is een onbekend gebied. Toch moet je doen wat volgens jou nodig is om de organisatie te ontwikkelen, ongeacht de weerstand. Bij dit soort trajecten is het essentieel dat medewerkers zich eigenaar voelen van de veranderingen die je teweeg wilt brengen. Bij Censo gingen medewerkers zelf op zoek naar

oplossingen als er in een project een probleem ontstond. Hierdoor voelden ze zich betrokken: het project en de oplossingen zijn van henzelf. Het gevoel van eigenaarschap bij medewerkers is van cruciaal belang voor het slagen van een project.'

Samenwerking als kans

Het bundelen van krachten, bijvoorbeeld via ATECH, is een manier om technologie en digitalisering te agenderen en om de benodigde veranderingen in onder andere het onderwijs en in wet- en regelgeving te realiseren. Aniceta: 'De grootste troef van Aruba is de samenwerking: tussen ondernemers onderling, tussen ondernemers en investeerders en tussen deze partijen en de overheid. Men zoekt elkaar nu wel op, er is veel mogelijk, maar er kan méér.' De tafelgasten beaamen dat er een groeiende groep is van ondernemers, investeerders en sleutelfiguren binnen de overheid die gezamenlijk het eiland wakker willen schudden, méér technologie en digitalisering mogelijk willen maken en internationaal ondernemers willen enthousiasmeren voor de mogelijkheden die Aruba kan bieden. Aniceta: 'Er wordt hier iedere week wel een evenement georganiseerd om de bewustwording over technologie te vergroten en de samenwerking te stimuleren. Denk bijvoorbeeld aan het Business Plaza event van de Kamer van Koophandel gericht op startende, ook tech

Van links naar rechts: Tristan Every, Sharin Luydens, Guido Picus en Atwell Aniceta



'WE HEBBEN OP ARUBA MEER PIONIERS NODIG'

based ondernemers, de Hack-a-thon van ATECH of de vele trainingen en workshops die worden gegeven.'

Aruba als tech hub

Het economisch potentieel van technologie en digitalisering voor het eiland is enorm. Naarmate meer mensen dit inzien, ontstaat er een grotere en betere voedingsbodem voor ondernemers. Every: 'Over vijf jaar moet Aruba internationaal gezien een *brand name* zijn voor tech based start-ups. De technologische infrastructuur van Aruba is dan zo ver ontwikkeld dat we lokale start-ups hebben die zowel nationaal als internationaal ondernemen. Daarvoor is een overheid nodig die de economische bedrijvigheid op technologisch gebied stimuleert en die zoveel mogelijk binnen de eigen organisaties door middel van technologie moderniseert. Daarmee zetten we Aruba internationaal op de kaart als echte tech hub.'