

‘Ict belangrijkste kracht achter innovatie’

Virtuele ronde tafel over innovatie

Hoe staan Nederland en België ervoor als het gaat om innovatie in de ict? Niet zo best, lijkt de gangbare mening. Vier wetenschappers en ondernemers komen in een virtuele ronde tafel aan het woord over of dat klopt en wat eraan te veranderen is. Oplossingen die ze aandragen gaan over visie, innoveren in kennisketens, meer aandacht voor bètatalent en het omvormen van het ondernemersklimaat.

Jaap Bloem, Menno van Doorn en Frank Noë

Emile Aarts (49 jaar) is vice-president Philips Research en hoogleraar aan de TU Eindhoven.

Nederlandse en Belgische ondernemingen zijn nauwelijks innovatief. Mee eens?

Traditioneel is ict in Europa groot geworden door mensen die uren schreven. Is dat innovatief? Ik weet het niet? En te weinig, tja, je wilt natuurlijk altijd meer. De Barcelona- en Lisabonverdragen bepalen dat Europa voorop moet gaan lopen als kenniseconomie, met ict als drijver. Waar we natuurlijk om schreeuwen, is om DE innovatie. Maar in Nederland en België is het daar niet echt het klimaat voor: een klimaat om samen nieuwe dingen te doen.

Toch zijn er uitzonderingen. Een goed voorbeeld is DePinxi in Brussel (www.depynxi.be). Twee jongens zijn daar begonnen in een oud fietsenfabriekje. Hun stijl is simulaties met video en ze hebben een techniek om snel gegevens uit het achtergrondgeheugen naar de voorgrond te brengen. Ze maken prachtige virtuele toepassingen die in hoge mate interactief zijn, bijvoorbeeld voor het museum in Caïro. Voor de stad

Mexico hebben ze vierdimensionale representaties gemaakt. Dus de drie dimensies plus de factor tijd. Er werken nu zo'n twintig mensen.

De instroom van bètatalent stukt. Dat is een grote bedreiging voor de economie. Mee eens?

Die instroom stukt zeker, en dat is een kwalijke zaak. Je kunt niet zomaar je specs naar Azië sturen en dan maar kijken wat er terugkomt. Dat is ook een belangrijke rationale achter de High Tech Campus van Philips in Eindhoven. Als je in de EU wilt innoveren, moet je ook hier de hele waardeketen hebben en de bereidheid tot samenwerking. Het is goed te vergelijken met wat er in Nederland mogelijk was in de Gouden Eeuw. Toen was er rust, stabiliteit, verdraagzaamheid en het elan om samen mee te doen aan die grote vernieuwing. Joden uit Portugal, Polen, Russen – ze werkten toen allemaal samen in de scheepvaarttechnologie. We hadden zeewaardige schepen en geschut, dus we konden goederen inladen en de vijand op afstand houden. Uiteindelijk was het de verwaarloosde technologie die onze positie de das omdeed.

Opeens hadden de Engelsen beter geschut en dus verloren we de slag in de Middellandse Zee. Bètalent is er in Nederland voldoende, dan zien we in Jet-Net, het Jongeren en Technologie Netwerk Nederland. Daarin werken de grote vijf samen: Akzo, DSM, Philips, Shell en Unilever. Jet-Net populariseert en stimuleert exacte vakken en helpt middelbare scholen: met profielwerkstukken, met materiaal en met bedrijfsoriëntatie. Leerlingen praten bij ons met onderzoekers over hun profiel en dan blijken het toch niet zulke enorme nerds te zijn. Ook meisjes en vrouwen vinden het erg leuk.

Open source is een goed model voor toekomstige innovaties. Mee eens?

Open innovatie betekent voor ons zeker niet in eerste instantie dat we achter elk idee van iedereen aangaan. Voor grote concerns is open innovatie vooral gemeenschappelijk innoveren. Dat begint eigenlijk al aan het eind van de negentiende eeuw in de chemische industrie. Als we dan even een sprong maken van honderd jaar, naar het moderne computergebruik en de opkomst van de netwerkeconomie, dan dient zich het concept van open innovatie des te sterker aan. Waarom zou je je beperken tot je eigen lab, zeker omdat in de jaren tachtig bleek dat de research alleen maar zou afnemen. Dat was een schril contrast met de periode na de Tweede Wereldoorlog, toen onderzoekers in ruimte en vrijheid tot fantastische resultaten kwamen, bijvoorbeeld de ontwikkeling van de radar.

Maar open innovatie bij Philips is tegenwoordig toch wat anders, namelijk gemeenschappelijk innoveren in kennisketens. Zo werkt onze halfgeleiderdivisie intensief samen met Nokia, die zijn opdrachten weer krijgt van de telco's. We beïnvloeden en helpen elkaar daarin en proberen in goede samenwerking te komen tot de definitie van de juiste componenten. Philips Research praat ook met grote winkelketens, en dan gaat het integraal over de inrichting van de winkels, over de shopping experience, over het betalingsverkeer en over de logistiek. De halfgeleiderdivisie transformeert zich ook naar 'automotive & identification'. Daarbij staat de vraag centraal hoe de auto, als rijdend home entertainment system, wordt vernetwerkt.

Iets anders is weer hoe bijvoorbeeld IMEC in

Leuven consortia smeedt waar wij in participeren, bijvoorbeeld met LG maar ook met Samsung, waardoor de kosten voor researchfaciliteiten worden gedrukt. Op deze manier kan ook de overheid deelnemen in publiek-private samenwerking; de Vlaamse overheid bijvoorbeeld steekt structureel geld in de facilitering van heel grote projecten. In Grenoble werken we op een vergelijkbare manier aan de volgende generatie micro-elektronicaschakelingen. Beredeneerde open innovatie in netwerkverband is tegenwoordig harder nodig dan ooit. Ter illustratie: het puissant rijke Intel kan misschien nog net één generatie waferfabs zelf bekostigen.

Een drastische verandering van ondernemerscultuur is nodig. Mee eens?

Velen vinden het risico te groot om zelfstandig ondernemer te zijn, terwijl er heel wat goede ideeën zijn. Ook veel consumenten sturen ons mailtjes met verbeteringen. Een student met een grandioos conceptidee voor een emotiewekker wilde het risico van productontwikkeling uiteindelijk toch niet lopen.

Hier is een klimaat gecreëerd dat je afbrandt op falen. Dat is enorm jammer. De overheid zou het aanzien van ondernemers moeten opvijzelen en ze moeten coachen en helpen. Op dit moment gaat er heel veel geld naar het creëren van vangnetten, bijvoorbeeld wachtgeld. Als we dat nu eens zouden gebruiken om wachtgelders zelf een nieuwe baan te laten creëren.

Ict als innovatieas. Wat is nodig om dat waar te maken?

Ict kiezen als innovatieas is goed. Je moet ict dan wel zien als gebruik van de computer in de meest brede zin, dus inclusief zaken als workflow en logistiek. Ict is in mijn beleving niet dat wat Capgemini doet: dat is het traditioneel genereren van software voor automatisering.

Belangrijk is ook de integratie van ict in bijvoorbeeld ambient intelligence. Denk aan de toepassing van polymere elektronica in de mode, zodat elk kledingstuk een display is waar je met licht en patronen uit de voeten kunt. Of aan de lamp van de toekomst als een computertje dat licht geeft: dat allerlei sferen en stemmingen kan accommoderen. Misschien heeft mijn huiskamer straks wel duizend van die lichtunits. Zoiets is duidelijk meer mijn soort van ict.

»Als je in de EU wilt innoveren, moet je ook hier de hele waardeketen hebben«

Cobra

In Nederland hoor je voornamelijk economen en bedrijfskundigen over innovatie theoretiseren. Laatst was ik bij NWO: allemaal theoretisch gedoe met als aanbeveling natuurlijk dat er meer onderzoek naar innovatie moet worden gedaan.

Technologie zal nooit innoveren. De mensen – in de meest brede zin – moeten het doen. Kijk bijvoorbeeld naar de boekdrukkunst. De innovatie was daar niet de techniek, maar het feit dat mensen gingen lezen en schrijven.

Innovatie is een ander woord voor vernieuwing: in de markt, in de samenleving, noem maar op. Ik heb altijd de Cobra-schilder Constant voor ogen. Die zegt: een goed schilderij is gewoon nieuw; er is echte vernieuwing. En wat dat precies is, weet je van tevoren natuurlijk nooit helemaal. Toen de dvd als drager werd ontwikkeld, was het de bedoeling speelfilms te publiceren nadat ze in de bioscoop hadden gedraaid. Maar wat blijkt nu: de meeste dvd's die in de winkel liggen, bevatten series die op tv zijn geweest. Is dat nou innovatief...?

Personalisatie

Innovatie kan heel goed worden gedreven door personalisatie. Ik geloof heel erg in mass-customization en in de beleveniseconomie.

Neem de gezondheidszorg. Tegenwoordig staat die synoniem met wachttijden, maar met moderne ict kunnen we zorgverlening tegenwoordig heel goed toesnijden op de individuele patiënt. Dat is een enorme stap vooruit, want sinds de Renaissance hebben we altijd maar gewerkt aan oplossingen voor gemiddelde gevallen.

Wat 'in the eye of the beholder' betreft: kijk eens naar de ontwikkelingen op het gebied van media, onze Ambilight-tv bijvoorbeeld. De kosten van de elektronica om de kleuren op de buis via verlichting gedoseerd te laten doorlopen op de wand, zijn relatief laag. Het belevenisgenot is enorm en wij hebben de zaak met patenten afgeschermd. Dat is natuurlijk een prachtige manier om innovatief te zijn in een markt die absoluut verzadigd is.



www.ergopers.be

Cobra-schilder Constant: 'Een goed schilderij is gewoon nieuw; er is echte vernieuwing.'

Patrick Morley (48 jaar) is ceo van Kluwer en was daarvoor onder meer coo van Telfort en cto/lid van de Raad van Bestuur van KPN.

Nederlandse en Belgische ondernemingen zijn nauwelijks innovatief. Mee eens?

Dat kan natuurlijk niet kloppen, want er zijn altijd uitzonderingen. En op ict-gebied in Nederland zelfs heel belangrijke. Mijn voorbeeld, vanuit mijn telefonieachtergrond, is natuurlijk de fameuze sms-geschiedenis, waarvan de rechten bij het Nederlandse CMG liggen. Maar ook Atos Origin en Capgemini zijn voor een groot deel Nederlands. Samen voorzien die drie voor een belangrijk deel in de innovatieve ict-behoeften van het bedrijfsleven alhier.

We denken natuurlijk altijd dat er te weinig wordt ontwikkeld. Maar daar moet je erg mee oppassen, is mijn ervaring. De markt heeft namelijk maar een beperkt absorptievermogen. Over-

daad schaadt dus onmiddellijk. Bij innovatie moeten we zeker ook denken aan vernieuwing van het bestaande portfolio. Het is absoluut niet zo dat innovatie alleen maar radicale vernieuwing zou moeten betekenen.

Daarnaast hebben de lage landen natuurlijk maar beperkte resources. Ict wordt hier voornamelijk ingezet in het kader van procesinnovatie, ten dienste van productie en logistiek. Dat soort ondersteunende innovatie is misschien niet echt wereldschokkend, maar toch van cruciaal belang voor de continuïteit en de slagkracht van ondernemingen.

De instroom van bètatalent stukt. Dat is een grote bedreiging voor de economie. Mee eens?

In de Verenigde Staten drijft de ict-economie grotendeels op buitenlanders. Je moet er dus niet voor terugschrikken om gekwalificeerde mensen binnen te halen. Ongetwijfeld hebben andere economieën last gehad van de brain drain naar Amerika, maar in omgekeerde richting komt er nu een 'brain gain' tot stand van Aziaten die vanwege de vooruitzichten teruggaan en hun vaderland daar helpen opbouwen. Die bewegingen zijn van alle tijden. Bij alle negativiteit die hier soms heerst, moeten we niet vergeten dat het Nederlandse onderwijssysteem in principe goed is en dat er hier nog veel meer andere voordelen zijn. De kwaliteit van het leven is in Nederland erg hoog. Ook de veiligheid is nog steeds erg groot, al beleven we dat op dit moment misschien wat minder. De factor geluk, je levensverwachting. Uiteindelijk is aantrekkelijkheid zeker ook een kwestie van marketing. Inhuren in India of waar dan ook, dat moet je natuurlijk gewoon doen als dat uitkomt. Maar bottom-line is het belangrijk om niet alles alleen met 'eigen' mensen te willen doen. Een mooi voorbeeld daarvan zijn voetbalclubs.



sportsnavi.yahoo.co.jp

'Niet alles moet met eigen mensen. Een mooi voorbeeld zijn voetbalclubs.'

Open source is een goed model voor toekomstige innovaties. Mee eens?

Om te beginnen moeten bedrijven geloven in de eigen kracht. En open innovatie is ook zeker geen haarlemmerolie. Maar partners kun je altijd gebruiken waar je zelf niet zo goed bent. Wachten tot je zelf zo goed bent, maakt je traag en je verliest kostbare tijd. 'Not invented here' is gewoonweg de dood in de pot. En verder: praten over paradigma's is aardig maar uitvoering is waar het bij innovatie om gaat. Snelheid van uitvoering is je kritische competentie. Wat dat betreft moeten we research en innovatie scherp onderscheiden: bij het eerste vloeit er zogezegd geld naar kennis en bij het andere wordt kennis omgezet in geld.

»Het grote voordeel van de bureaucratie is dat er in ieder geval heldere procedures zijn«

Een drastische verandering van ondernemerscultuur is nodig. Mee eens?

Laat ik eens bij de ondernemers zelf blijven. Vooraf moet men zich goed beseffen en accepteren dat men gaat falen. Vanuit die onvermijdelijke mislukking moet je als ondernemer je succes vinden. Dat is een zoektocht en als we dan even naar techniek kijken, dan duurt het vaak decennia voordat je dat echt goed kunt inzetten. Voordat Edison een bruikbaar materiaal vond voor de gloeilamp, had hij duizend dingen geprobeerd die allemaal niet werkten. Edison bleef bij zijn leest en bleef zoeken naar een combinatie die naar behoren functioneerde. Op verschillende innovatievlakken is dat meestal een precair evenwicht.

In mijn concrete ervaringen met overheden, bij Kenniswijk, moet ik zeggen dat er van overheidswege goed werd meegewerkt. Natuurlijk was er het spanningsveld tussen centraal en regionaal, maar dat zou ik als gezond willen bestempelen. In dat specifieke project was er een algemene overtuiging dat het resultaat telde. We konden overgaan tot uitvoering. Er zijn in Eindhoven en Nuenen nu ruim tienduizend aansluitingen op glasvezel en dat is uniek in de wereld. Het grote voordeel van de bureaucratie, zoals we er daar

mee te maken hadden, was dat er in ieder geval heldere procedures waren.

Ict als innovatieas. Wat is nodig om dat waar te maken?

Ict is een belangrijke innovatieas en dat zal zo

Prof. Chris Verhoef (43 jaar) is hoogleraar informatiesystemen Vrije Universiteit Amsterdam.

Nederlandse en Belgische ondernemingen zijn nauwelijks innovatief. Mee eens?

Software is de onzichtbare innovatiemotor van de economie. Het is niet zomaar een toeleverend trucje, het is essentieel. Wat een bedrijf tegenwoordig ook doet, it is een belangrijke component. Vreemd genoeg hebben sommige bedrijven in de it-sector, de traditionele detachingsbedrijven, er economisch belang bij om niet te innoveren. Een werkelijke innovatieve oplossing van het legacyprobleem bijvoorbeeld zal hoogstwaarschijnlijk niet van it-leveranciers komen. Want zij hebben er juist belang bij dat ze zo veel mogelijk werk kunnen blijven verrichten rond legacysystemen. PriceWaterhouseCoopers noemt dat in een rapport 'marktfalen'. De Nederlandse en Belgische bedrijven lijken op dit punt in ieder geval niet voldoende innovatief, omdat een economisch belang in de weg zit.

De instroom van bètatalent stukt. Dat is een grote bedreiging voor de economie. Mee eens?

Er is op korte termijn een groot tekort aan bètatalent. Zonder goede bèta-studenten uit Nederland en België stukt de innovatie. Bij de Vrije Universiteit trekken we ook topstudenten uit Oost-Europa aan, maar voor industrieel relevante projecten is kennis van de cultuur ook een groot issue. Verder vertrekken veel van die buitenlandse studenten ook weer, zodat we er op de lange termijn niet genoeg aan hebben. Een kenniseconomie kan niet zonder bètatalent. Het aantal informatici in opleiding is bijvoorbeeld alarmrend laag. De aantrekkingskracht van het vakge-

blijven, naast opkomende disciplines als nano- en biotechnologie. Als je dan kijkt waar het precies over gaat, kom je uit op de situatie dat ict voor de verschillende economische sectoren natuurlijk een verschillende relevantie heeft. Banken, logistiek en de tuinbouw bijvoorbeeld zijn compleet andere werelden. Ook de uitgeverij wordt steeds meer afhankelijk van ict: opslaan, doorzoeken en metadatering zijn daar de kern van. Om van daaruit tot realisatie te komen werkt Kluwer via een geordend proces met maatstaven doorlopend aan een pijplijn met nieuwe producten. Alle nieuwe ideeën, verbeteringen, combinaties, noem maar op, worden doorgetrechterd naar de directie, die ze snel beoordeelt.

bied zou omhoog moeten. De problematische instroom zien we bij veel it-opleidingen en dat terwijl it op dit moment het beste beroepsperspectief heeft van alle studies. Een aansprekend beleid vanuit overheid en bedrijfsleven zou hier op zijn plaats zijn.

Open source is een goed model voor toekomstige innovaties. Mee eens?

Ik noem het liever open sores. Open source is in mijn ogen vooral een anti-Microsoft-lobby. Het lijkt me niet het beste model voor innovatie. Als je iets wilt maken, en je geeft veel uit aan r&d, wil je er zeker van zijn dat die kennis beschermd wordt. Kijk naar de farmacie, naar Philips, er zou veel minder innovatie zijn zonder kennisbescherming. Een alternatief op patenten is dat je je vinding publiceert, zodat je die claimt zonder deze direct met een octrooi dicht te timmeren. Je kunt je afvragen of open source in de it-industrie

»Klassieke ict-detacheringsbedrijven hebben er economisch belang bij om niet te innoveren«

wel werkelijke, disruptieve innovaties heeft opgeleverd. Linux bijvoorbeeld, dat is toch gewoon een herimplementatie van Unix.

Een drastische verandering van ondernemerscultuur is nodig. Mee eens?

De overheid zou beter kunnen sturen met geld, maar dan wel vanuit een verkoepelende visie.

Bush zegt: we gaan naar Mars. Kijk, dat is een visie. Hij zegt er direct achteraan: en die Hubble-telescoop kan wat mij betreft neerstorten. Dat zijn keuzes. En je kunt discussiëren of het ook jouw keuzes zouden zijn, maar hij geeft wel sturing. En Bush laat het niet alleen bij woorden, hij zet er ook direct een heleboel geld tegenover. Met alleen maar positieve energie kom je er niet. Veder eist men naar aanleiding van het PITAC-rapport dat voor elke dollar r&d-subsidie een vast percentage aan it-onderzoek dient te worden besteed. Zo bouw je een sterk sturingsmechanisme.

Ict als innovatieas. Wat is nodig om dat waar te maken?

De overheid zou veel dwingender een bepaalde visie kunnen ondersteunen, bijvoorbeeld onderzoek naar legacy. Dertig procent van de code ter wereld is Cobol, 250 miljard regels Cobol. Dat is een enorme uitdaging voor innovatie. Of investeren in onderzoek om ons cultureel erfgoed digitaal te maken en die informatie ook tijdloos te maken. Dat is ook een soort naar Mars gaan. En dat heeft ook een spin-off naar allerlei nuttige zaken in de praktijk, zoals e-mailverkeer bewaren tussen overheid en burgers. Verder zijn er tal van mogelijkheden in sectoren als food & flowers of gezondheidszorg. Aan ideeën is geen gebrek, volgens mij zouden we in Nederland en België ons vooral moeten richten op kapitaalintensieve it-toepassingen, zoals software voor mri-scanners, nachtkijkers, chipmachines. Je zou kunnen beginnen door een analyse te maken van bedrijfs-overnames de afgelopen tien jaar. Dat levert een schat aan inzichten op want uiteindelijk overleeft altijd het meest innovatieve bedrijf.



'Mars-missie van Bush is krachtige innovatievisie.'

Ton van der Veldt (50 jaar) is lid van de Raad van Bestuur van AFAS, een succesvolle Nederlandse erp-leverancier.

Nederlandse en Belgische ondernemingen zijn nauwelijks innovatief. Mee eens?

Zeker. Als je kijkt hoeveel ouwe it-meuk er in Nederland nog in de lucht wordt gehouden, mag je constateren dat we inderdaad te weinig innovatief zijn. Ons bedrijf is ontstaan toen we een managementbuyout deden bij Raet. Afas wilde innoveren rond een compleet nieuw te bouwen architectuur, Raet wilde vernieuwen op services. Afas is dus ontstaan omdat Raet de innovatie van software niet zag zitten. Innovatie begint altijd met visie. Afas is ontstaan vanuit de visie dat dingen anders kunnen en moeten. Dat drijft innovatie. En innovatie is pas succesvol als er krachtig leiderschap achter zit. Gelukkig kreeg Afas de kans om te innoveren dankzij niet zulke innovatieve klanten. Als iedereen en masse van zijn AS400- en dos-systemen af was gegaan, hadden we een groot probleem gehad. Wij konden onze innovaties betalen dankzij de licentie-inkomsten op onze oude producten.

De instroom van bètatalent stukt. Dat is een grote bedreiging voor de economie. Mee eens?

Natuurlijk is het belangrijk dat goede automatiseringskennis in Nederland voor handen is. Maar ik ben een techno-optimist en je moet de toekomst niet door de bril van vandaag beschouwen. Er is heel veel dat nog (beter) geautomatiseerd kan worden. De vraag is alleen hoeveel mensen je daarvoor nodig hebt. Toen wij begonnen, hadden we zes man op de administratie zitten. Nu zitten er nog maar drie terwijl onze klantenbase bijna is verdriedubbeld. Als je iets vanuit een goede architectuur bouwt, heb je al die mensen niet nodig.

Open source is een goed model voor toekomstige innovaties. Mee eens?

Ik ben faliekant tegen open-sourcesoftware. Ik ben meer een man van standaarden. Ik snap ook niet dat je als bedrijf afhankelijk zou willen zijn van eigen ontwikkelaars. Onze software wordt steeds eenvoudiger, daar ligt de toekomst. Tegelijkertijd realiseer ik me heel goed dat belangrijke innovaties ook van buiten het eigen bedrijf komen. De wereld om ons heen verandert en wij plukken ook de vruchten. Dat iemand nu in Japan rechtstreeks in zijn gegevens kan kijken op de

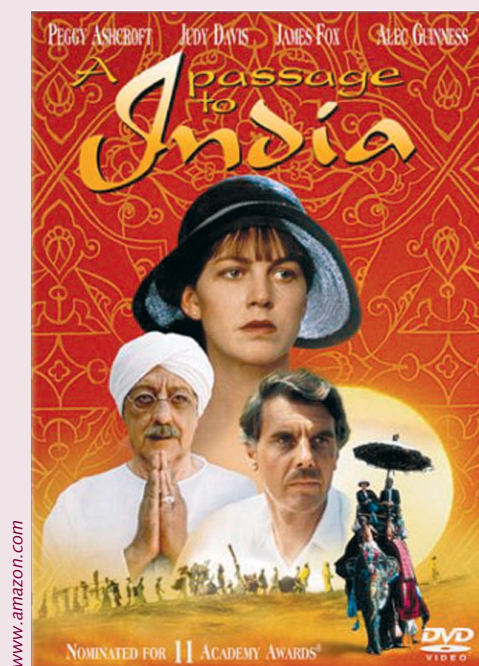
server van zijn hoofdkantoor, is niet aan ons te danken. Dat krijgen we gratis aangeleverd door innovaties in de wereld om ons heen.

Een drastische verandering van ondernemerscultuur is nodig. Mee eens?

Ik zie dat de grootste belemmering om te innoveren angst is: de angst om mensen tegen de haren in te strijken. De heilige huisjes mogen niet om, we moeten maar vooral zo doorgaan zoals we dat tientallen jaren gedaan hebben. Die lafheid breekt je uiteindelijk op. Ik kan voorbeelden geven van bedrijven die onnodig hele afdelingen in stand houden door veranderingen maar uit te stellen. We moeten van die angst af en ondernemerschap en visie moeten daarvoor in de plaats komen. Outsourcen naar India is in ieder geval geen oplossing: Het enige wat men met India doet, is er zijn legacy naartoe verhuizen. Je kunt je ict-ontwikkeling gewoon in Nederland houden door een veel betere en goedkopere architectuur.

»Je moet de toekomst niet door de bril van vandaag beschouwen«

Ict als innovatieas. Wat is nodig om dat waar te maken? Het Nederlandse innovatieplatform is heel veel bla bla. Het praat in algemeenheden over it alsof het dan over hetzelfde gaat. Als ik in een it-forum zit, zit er links van mij een telecombedrijf en rechts een hardwareleverancier. Ict is zo breed. We moeten af van die gebakken lucht door de zaken concreet te maken. Benoem concrete items. Per sector en dan gewoon zeggen welke doelen we willen bereiken en hoe we dat gaan doen.



'Het enige wat men met India doet, is er zijn legacy naartoe verhuizen.'

Business solutions

Bill Gates heeft de ambitie geformuleerd om zijn business solutions tot 2010 te laten groeien naar \$ 10 miljard. Wat betekent dat voor Afas?

Ik ben in het begin heel erg boos geweest op Microsoft. Ze hebben gezegd: van jouw markt blijven we af, maar nu komt hun ware aard naar boven. We verkopen embedded heel veel MS SQL Server mee in onze producten. En nu zijn het ineens concurrenten geworden met de software van onder andere Navision. De clou van ons hele spelletje is architectuur. We hebben 11.000 klanten, één installatie-cd'-tje en maar weinig developers voor de functionaliteit nodig. Op prijs en daadkracht kunnen we de concurrentie aan. Tot 2009 werkt Microsoft aan een nieuwe architectuur. We moeten nu toeslaan door zo veel mogelijk klanten in te pikken. Een gezond klantenbestand is van wezensbelang. Onderschat nooit de kracht van een goede installed base.