



Flow
Pilots

PERSDOSSIER

Making digital tools for people.



PERSDOSSIER

Inhoudstafel

1	Missie Flow Pilots	P. 3
2	Diensten	P. 5
	a. Nieuwe inzichten voor de eindgebruikers	P. 6
	b. R&D: slimme applicaties op maat van consumenten	P. 6
	c. Consultancy rond de digitale transformatie van maakbedrijven	P. 7
3	Aanpak	P. 8
	a. Design sprints in co-creatie	P. 9
	b. Een inzichtrijke front-end voor de eindgebruikers	P. 11
4	Klanten over Flow Pilots	P. 12
5	Mijlpalen	P. 13
6	Flow Pilots Team	P. 14
7	Media & Perscontact	P. 17

1

Missie

Dankzij de razendsnelle digitalisering zitten zowel bedrijven als overheden anno 2021 op gigantisch veel data, die bovendien vaak ook over diverse platformen verspreid zijn.

IT-bedrijf Flow Pilots helpt bedrijven met de ontwikkeling van digitale toepassingen – onder meer op basis van al deze data - waardoor ze op elk moment en in elk proces over de juiste inzichten beschikken. Op maat gemaakte digitale oplossingen zorgen er zo voor dat bedrijven en overheden een stuk vlotter en efficiënter kunnen werken.

Flow Pilots is gespecialiseerd in het co-creëren van digitale producten en diensten. In samenspraak met de klanten ontwerpt en ontwikkelt het gebruiksvriendelijke softwaretoepassingen, die zowel voor de organisatie zelf als voor de eindgebruikers een verschil kunnen maken. Daarbij ontwikkelt het niet enkel verhelderende applicaties, maar optimaliseert het ook de processen die daarachter schuilgaan en maakt het integraties met andere apps mogelijk. In een tweede fase worden ook de medewerkers vertrouwd gemaakt met de nieuwe toepassingen, zodat ze daar autonoom mee aan de slag kunnen gaan. De klanten worden daarbij altijd zelf ook eigenaar van de intellectuele rechten op nieuwe toepassingen.

Het klantenportfolio is bijzonder divers, en gaat van maakbedrijven of overheden over servicebedrijven tot de eindgebruikers van hun diensten en producten. Onder meer Axa, Renson, Mylène, PwC, Soudal en NMBS maken vandaag al deel uit van het klantenbestand.

Het bedrijf telt intussen al een dertigtal medewerkers, en ceo Dewi Van de Vyver werd in 2020 door Data News ook uitgeroepen tot ICT woman of the Year in ons land.



1

Missie



ceo Dewi Van de Vyver :

“Flow Pilots heeft van een pragmatische en flexibele dienstverlening zijn handelsmerk gemaakt. Wij gaan niet op zoek naar kamikaze-technologie, maar ontwerpen slimme oplossingen die eerst altijd uitvoerig getest worden met de gebruikers. Pas dan kom je tot duurzame digitale toepassingen die honderd procent doen wat ze moeten doen, en die ook precies op maat zijn van de verschillende lagen en eindgebruikers van een organisatie. Dit bespaart onze klanten niet enkel heel veel tijd, teleurstellingen en geld, wij zijn er ook rotsvast van overtuigd dat samenwerking en engagement de sleutel zijn om digitale tools voor mensen te maken.”



2 Diensten



2

Diensten

Nieuwe inzichten voor eindgebruikers

Van AI over IoT tot slimme camera's op drones: de digitalisering zorgt voor een almaar toenemende hoeveelheid data, die doorgaans ook verzameld worden op heel uiteenlopende platformen. Maar hoe haal je als eindgebruiker nu ook voldoende consistente inzichten uit die veelheid aan data? En hoe helpen ze je business ook echt vooruit? De missing link hierbij is niet zelden een inzichtrijke front-end.

Technologie is immers vooral een middel, terwijl de meerwaarde toch vooral in de concrete toepassingen zit. En in de mate waarin die technologie ons als mens of bedrijf kan ondersteunen. Net die toegevoegde waarde staat bij Flow Pilots centraal. Het bedrijf ontwikkelt toepassingen om zijn klanten te helpen focussen op wat er echt toe doet, zodat de digitale transformatie ook concrete meerwaarde kan bieden.

R&D: slimme applicaties op maat van consumenten

Hoe bedien ik als consument een Renson-luchtfilter vanop afstand? Of nog: hoe kan ik als overheid de eindgebruiker een beter zicht op zijn waterverbruik geven, en hem wijzen op mogelijke besparingen? In beide gevallen kan een app een uitweg bieden, maar die moet dan uiteraard ook bijzonder laagdrempelig en gebruiksvriendelijk zijn.



Flow Pilots denkt samen met bedrijven en overheden na over dit soort slimme applicaties en ontwikkelt ze op maat, waardoor dit soort klanten vanzelf ook een groter bereik krijgen.

Zo ontwierp het bedrijf bijvoorbeeld Buck-E, een systeem dat kinderen aanmoedigt om vaker te voet of met de fiets naar school te komen. Ouders die hun kinderen registreren op de website, ontvangen een speciale chip die ze aan de fiets of aan de boekentas van hun kroost kunnen bevestigen. Een draadloos systeem aan de schoolpoorten scant de chip. Elke dag dat kinderen met de fiets naar school komen, verdienen ze speciale digitale munten: Bucks. Die kunnen ze achteraf op de kermis uitgeven, terwijl ook hun schoolomgeving er een stukje veiliger op geworden is.

2

Diensten

Consultancy rond de digitale transformatie van maakbedrijven

Nieuwe digitale toepassingen kunnen maakbedrijven helpen om hun flow – de productieketen zeg maar - slimmer te organiseren, zodat die bedrijven productiever en efficiënter worden. Zo kunnen allerlei tools en sensoren vandaag bijvoorbeeld al perfect voorspellen wanneer een bepaald onderdeel in een machine aan onderhoud of vervanging toe is.

Door die flow nauwkeurig en geïntegreerd in kaart te brengen en tijdig te anticiperen op de vervanging en het onderhoud van machines, helpt Flow Pilots productiebedrijven flink wat tijd en geld te besparen.



3

Aanpak

De “Flow” in Flow Pilots staat voor creativiteit en procesmatig werken. “Pilots” verwijst dan weer naar het leiderschap, de ervaring en de kennis die met de klanten worden gedeeld.

Temidden van van de stortvloed aan nieuwe technologieën en complexe data, wil Flow Pilots de pragmatische en flexibele missing link zijn die de ervaring van de eindgebruikers zoveel mogelijk kan optimaliseren. Met het oog daarop kan het bedrijf terugvallen op een multidisciplinair team dat graag leert en groeit. De eerste reflex daarbij blijft steeds: “Hoe kunnen we hiermee de ervaring van de eindgebruiker verbeteren?”

Het bedrijf vertrekt daarvoor van nauwkeurige, technologie-onafhankelijke designprocessen. Die leiden tot slimme oplossingen, die in een eerste fase en in nauw overleg met de gebruikers uitvoerig getest worden. Die aanpak leidt finaal tot duurzame digitale toepassingen die niet enkel volledig beantwoorden aan de verwachtingen van de klant, maar ook netjes op maat zijn van de verschillende lagen en eindgebruikers van een organisatie.

De klanten van Flow Pilots krijgen bovendien ook alle intellectuele rechten hierop in handen. Waar mogelijk probeert het bedrijf vanaf het prille begin mee te denken rond nieuwe toepassingen en oplossingen. Transparantie, communicatie, co-creatie en feedback lopen als een rode draad doorheen de aanpak van Flow Pilots.



3 Aanpak



Design Sprints

Onderzoek wijst uit dat amper 1 op de 8 digitale transformatieprocessen succesvol verloopt. IT-specialisten focussen doorgaans vooral op het eindproduct zelf, en minder op de problemen die het moet oplossen. Deze aanpak zorgt ervoor dat nogal wat nieuwe digitale tools falen. Net daarom maakt Flow Pilots gebruik van zogenaamde design sprints om optimaal in te spelen op de vraag van een klant.

Het bedrijf zet daarbij ook voluit in op co-creatie: samen met de klant uitvissen wat hij nu precies zoekt. Via design sprints lost het problemen heel pragmatisch op, bouwt het mee aan de toekomst van het bedrijf. Die methodologie is bij uitstek geschikt voor het oplossen van zeer complexe problemen. In deze aanpak staat de mens centraal, en worden problemen steeds vanuit menselijke behoeften gedefinieerd en opgelost.

Eerst wordt via brainstormsessies bepaald in welke richting een oplossing moet gaan. In een volgend stadium wordt via de Design Thinking-methodiek meteen een prototype gebouwd, waarna de oplossing in de praktijk kan worden uitgetest.

De ontwerpfase van een nieuw digitaal product kan ruwweg in vier grote etappes worden opgesplitst: je hebt een idee, je bouwt het, je lanceert het en finaal krijg je nieuwe gegevens die je helpen je product nog verder te verbeteren en te verfijnen. Dit hele proces duurt steeds langer, en dit kost bedrijven uiteraard ook handenvol geld.

Hier komt Design Sprints in beeld, als methodologie om samen met eindgebruikers sneller een nieuw product te ontwerpen. Nieuwe ideeën en oplossingen worden binnen een periode van hooguit enkele weken geanalyseerd en uitgetest. Dankzij deze aanpak ontdekken klanten veel sneller of een nieuw product wel degelijk de moeite waard is om te lanceren.

3

Aanpak

De workflow van Flow Pilots valt dan ook uiteen in drie belangrijke fasen:

De **denkfase**,

waarin alles draait rond empathie en rond de bepaling van de kernproblemen. Enkel wanneer je een probleem voldoende breed en empathisch benadert, beland je uiteindelijk ook in een ontwerpproces waarin niet de puur technologische oplossing maar eerder de menselijke benadering centraal staat. Ontwerpers krijgen hierbij de kans om verschillende standpunten te beluisteren, waarna ze kennis en inzichten kunnen verwerven over de uitdagingen die op tafel liggen én over de eindgebruikers. Zonder enige vooringenomenheid. Empathie helpt hen om verbinding te maken met het publiek waarvoor ze het eindproduct maken, waarvoor het probleem ook een stuk duidelijker kan worden gedefinieerd. De focus van de de probleemstelling verschuift hierdoor van 'we moeten een digitale tool ontwerpen voor bedrijf X om hun verkoopcijfers te verhogen', naar 'de klanten van bedrijf X hebben een goed overzicht nodig van de catalogus om gemakkelijker te vinden wat ze zoeken'. De eindgebruiker komt dus op de eerste plaats te staan, en deze

verandering van focus maakt een wereld van verschil. In deze fase primeert dus vooral het vermogen om buiten de gebaande paden te denken: hoe meer ideeën je kunt genereren, hoe meer mogelijkheden om ze uit te testen en het probleem van de eindgebruiker op de meest efficiënte en beste manier op te lossen.

De **bouwfase**,

waarin de verschillende oplossingen die in de denkfase werden verzameld omgezet worden in concrete productkenmerken en -functies. In deze fase komt het ontwerp dus tot leven. Via testen met prototypes wordt duidelijk of er nog bepaalde functies moet worden toegevoegd of verwijderd om de eindgebruiker zo goed mogelijk te bedienen. Dit kan gaan van maquettes over schetsen tot digitale offertes.

De **pitch/care-fase**,

waarin de klanten een beroep kunnen doen op een transparante nazorg.



3

Aanpak

Een inzichtrijke front-end voor de eindgebruikers

Covid-19 heeft alvast één ding duidelijk gemaakt: het interpreteren van data is supermoeilijk. Een dashboard met grafieken volstaat niet. Je moet ook uitleggen wat je toont op die grafiek. Realtime-inzichten geven dus de doorslag. Hierbij is het bijzonder belangrijk om alle data heel gecontroleerd over te brengen naar je medewerkers/doelgroepen, zodat de interpretatie ervan heel consistent gebeurt. Flow Pilots biedt niet enkel expertise die bedrijven zelf niet in huis hebben, het vertaalt die expertise ook in nieuwe inzichten.



4

Klanten over Flow Pilots



Anneleen Vens,
head of digital transformation at Renson:

“We werkten al samen met verschillende andere digitale partners, maar altijd ontbrak er wel iets. Een goede partner begrijpt niet enkel jouw pijn, maar ook jouw bedrijfscultuur. Je moet kunnen verbinden

en hetzelfde verhaal kunnen vertellen. Toen we met Dewi Van De Vyver spraken, voelden we die verbondenheid echt. We delen een sterke gemeenschappelijke focus: we willen werken vanuit het oogpunt van de klant.

Technologie is leuk, maar je moet ook echte toegevoegde waarde kunnen bieden. Je wilt voldoende raakpunten creëren met de klanten, en de hele bedrijfsketen moet kloppen. Vandaag voelen we ook echt de meerwaarde van deze nieuwe digitale raakpunten, in het verleden hadden we nooit het contact met onze klanten zoals we dat nu hebben. De klantervaring staat centraal. Dit is voor ons de belangrijkste gedeelde waarde met Flow Pilots en ongetwijfeld ook de hoofdreden waarom onze samenwerking met hen op wieltjes loopt. We willen allebei toegevoegde waarde creëren voor onze eindklanten door middel van digitalisering.”



5

Mijlpalen

- 2011** Opstart
- 2017** Flow Pilots wordt deel van groep Cival Schaubroeck
- 2019** Dewi Van de Vyver wordt CEO Flow Pilots
- 2020** Verkiezing Dewi Van de Vijver, CEO van Flow Pilots, tot ICT Woman of the Year (Data News).
- 2021** Flow Pilots bestaat 10 jaar.
Het team bestaat nu uit 30 medewerkers.



6 Flow Pilots Team

Meet the team



6

Flow Pilots Team

Dewi Van De Vyver - CEO Flow Pilots

Dewi Van De Vyver heeft altijd iets gehad met technologie. Het stond dan ook in de sterren geschreven dat ze ooit haar weg zou vinden tussen de developers, hoewel ze zelf die achtergrond niet heeft.

Acht jaar geleden lag ze mee aan de wieg van Flow Pilots, en intussen zit ze er ook al twee jaar aan de stuurknuppel als CEO. Dewi vulde haar master Communicatiewetenschappen aan met opleidingen in economie, grafisch design en IT-management.



“Mijn ervaring en interesse in uitlopende vakgebieden is een meerwaarde voor ons team en voor onze klanten. Het maakt dat ik hun digitale problematiek, inclusief alle bijbehorende uitdagingen, beter kan inschatten dan iemand met een puur technologische achtergrond.”

Naast haar job als CEO bij Flow Pilots, maakt Dewi ook deel uit van het panel van de technologiepodcast Tech45. Ze is ook mama van twee zonen, die haar iedere dag opnieuw inspireren en helpen om ook het ruimere plaatje te zien.

“Onze kinderen, Gen Z'ers en digital natives, zijn de toekomst. Zij consumeren technologie op een totaal andere manier dan hun voorgangers: tech is een constante in hun leven. Bovendien bestaat de job die zij later zullen uitoefenen vandaag nog niet.”

6

Flow Pilots Team



Ecosysteem Cipal Schaubroeck

Sinds 2017 is Flow Pilots onderdeel van Cipal Schaubroeck.

“Bij Cipal Schaubroeck bouwen we samen met onze klanten aan de toekomst. Aan de hand van duurzame co-creatie zetten we in op innovatie en tillen we de digitale transformatie van overheden naar een hoger niveau.








Door in elk traject de mens centraal te stellen, bieden we zowel de burger als de gebruiker en medewerker een stevige meerwaarde. Een klantvriendelijke, efficiënte overheid voor de burger, gebruiksvriendelijke en betrouwbare toepassingen voor de ambtenaar en talloze ontplooiingsmogelijkheden voor onze eigen medewerkers.”



7

Media & Perscontact

Social media links

-  [facebook](#)
-  [twitter](#)
-  [linkedin](#)
-  [youtube](#)
-  [instagram](#)
-  [blog](#)
-  [flowpilots.com](#)
- [jobs.flowpilots.com/en](#)

Perscontact

Saar Dietvorst
saar@manley.eu
+32 468 19 75 07

