

## ‘DIGITALE TRANSFORMATIE GAAT NIET ALLEEN OVER HET INTRODUCEREN VAN NIEUWE TECHNOLOGIEËN’



**Dit keer geen column van AIPC, maar een interview met de nieuwe voorzitter van de internationale vereniging van congrescentra Aloysius Arlando. Hij is tevens CEO van SingEx Holdings, onder meer beheerder van het Singapore Expo Convention and Exhibition Centre.**

### **Wat zijn de grootste uitdagingen voor congrescentra?**

“Hoe om te gaan met de hedendaagse, zich snel ontwikkelende, digitale economie. Het gaat niet om het omarmen van digitalisering om het digitaliseren zelf, maar om te bepalen wat de digitalisering van de maatschappij betekent voor een congrescentrum en wat we willen dat digitalisering voor een congrescentrum kan betekenen. Inkomsten genereren? Zorgen voor een betere klantenervaring?”

Dit transformatieproces moet beginnen met een stevige visie en strategie, die gebaseerd is op hoe een congrescentrum waarde genereert voor haar aandeelhouders en de bestemming waarin de accommodatie zich bevindt. Het vraagt ook om moed en inzet om de verandering aan te sturen, zonder het zicht te verliezen op het uiteindelijke doel.

Het gaat niet meer om jezelf te onderscheiden van de competitie, maar het gaat over jezelf in een nieuw en ander speelveld positioneren, zodat we niet alleen maar anders zijn, maar uniek.

### **Wat biedt nu voor congrescentra de meeste kansen? En maakt men daar gebruik van?**

Congrescentra streven er naar om passende initiatieven te nemen voor digitale transformatie, die hun helpen om hun klanten tegemoet te komen en het bedrijf te laten groeien. Digitale transformatie gaat niet alleen over het introduceren van nieuwe technologieën. Het gaat ook om het binnen halen van de juiste talenten op het gebied van digitalisering en hen te integreren in de bedrijfsvoering, terwijl onze bestaande talenten allemaal bereid moeten zijn om de nieuwe richting te omarmen en bij te scholen, evenals samenwerken met digitale versnellers om de innovaties snel aan de markt te kunnen aanbieden.

### **Hoe moeten congrescentra concurreren in de huidige, zeer competitieve markt?**

Door zich aan te passen aan hun klanten, door dapper te zijn, door te concentreren op het eindspel en door visionair te zijn. Niet naar achteren kijken. Zelfs niet naar de competitie kijken. Het gaat juist om verder vooruit kijken, want de enige manier om te revolutioneren is door de ongebaande paden te betreden, met daarbij de overtuiging dat elke potentiële mislukking een stap naar succes is.

### **Waar staan congrescentra over vijf jaar?**

Congrescentra zullen meer zijn dan een locatieverschaffer. Ze zullen partners en dienstverleners zijn aan gemeenschapsbouwers. Een integrale speler voor de merkpositionering van een bestemming en leverancier van economische en sociale waarde voor de bestemming.