

Uden digitale tiltag står hver 10. virksomhed til at miste 25 procent af omsætningen

Danske virksomheder vurderer, at de risikerer at miste store lunser af omsætningen, hvis ikke de gør noget nu på den digitale front. Hver 10. virksomhed vurderer, at mindst 25 procent af omsætningen er truet, hvis ikke de gør noget digitalt. I gennemsnit er 13 procent af omsætningen truet på tværs af alle brancher.

Det viser undersøgelsen *IT i praksis*® 2016 fra Rambøll og DANSK IT. I den fortæller topledere fra top 500-virksomheder, at 13 procent af omsætningen er truet, hvis ikke de gør noget på den digitale front inden for de næste tre år. Især de finansielle virksomheder er udsatte; de står til at miste 19 procent af omsætningen.

”På grund af den ekstremt høje hastighed, hvormed digitaliseringen forandrer markedet, er det mere end nogensinde nødvendigt, at virksomhederne løbende vurderer markedet og egne styrker og svagheder”, siger Steen Christensen, Direktør, Rambøll Management Consulting.

Langt fra alle virksomheder er dog klædt på til hurtigt at kunne omstille sig til de digitale forandringer.

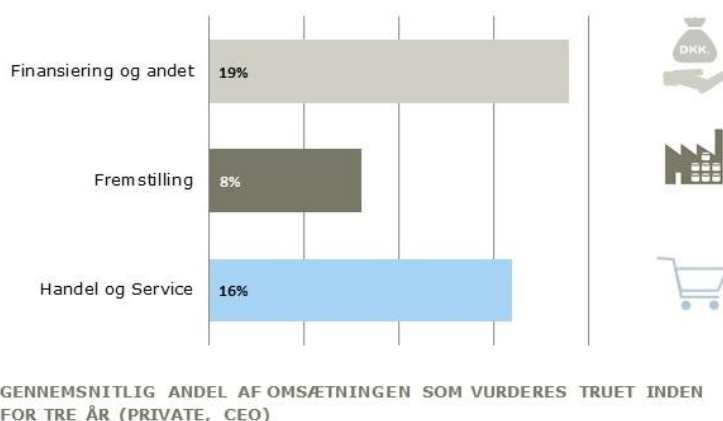
Ifølge undersøgelsen arbejder knap 40 procent med at gentænke deres forretningsmodel eller afdække, hvordan deres markeder forandres af nye digitale muligheder, og kun 26 procent undersøger, om der er trusler mod virksomhedens produkter eller services.

”Når der ikke er flere virksomheder, der regelmæssigt vurderer de digitale muligheder og trusler, skyldes det næppe, at virksomhederne ikke er opmærksomme på, at digitaliseringen meget hurtigt kan vende op og ned på markedet. Det skyldes nok snarere, at mange virksomheder ikke har fundet opskriften på, hvordan de kommer på forkant med en udvikling, der går ekstremt hurtigt”, siger Rikke Hvilshøj, adm. direktør, DANSK IT.

Hun peger på, at løsningen på den udfordring ikke nødvendigvis findes i virksomhedernes egen organisation.

”Nogle virksomheder har haft succes med at invitere iværksættere, der ikke har rod i de traditionelle brancher, ind i organisationen, og det på en måde, så der er afstand til den eksisterende organisation, så den ikke skaber begrænsninger. Danske Banks Mobilepay er et godt eksempel på, hvordan man med den tilgang har haft held med at blive digital frontløber på et område,” fortæller Rikke Hvilshøj.

”Der eksisterer i dag ganske få virksomheder i markeder, som med flerårige strategier præcist kan beskrive behovet for digitale initiativer. Dertil er forandringshastigheden for stor. Derimod har enhver virksomhed mulighed for at sætte en retning for, hvor deres initiativer i forhold til digital teknologi skal bevæge sig hen,” påpeger Steen Christensen, Rambøll Management Consulting.



At forretningen og it-funktionen er enige om målene er en væsentlig forudsætning for, at virksomhederne får sat en retning for, hvor de skal bevæge sig hen. Her viser rapporten, at de danske CEOs og CIOs ikke altid prioriterer ens. Ikke mindst er der stor forskel på, i hvor høj grad kunder og slutbrugere skal involveres i den digitale innovation. Hos CEOs er det i top-4, hos CIOs på en top-12.

“Det kan undre, at kundeinddragelse ikke prioriteres højere hos CIOs, når mange af de virksomheder, der for alvor har udfordret de traditionelle forretningsmodeller netop er kendetegnet ved aktivt at drive innovationen ved at inddrage kunder og slutbrugere”, slutter Rikke Hvilshøj.

Flere ældre end unge vil kommunikere digitalt med det offentlige

Ny undersøgelse fra Rambøll og DANSK IT viser, at flere ældre end unge foretrækker at kommunikere digitalt med det offentlige. Og det på trods af, at langt flere ældre end unge opfatter deres it-kompetencer som dårlige.

Danskere på 56 år og ældre foretrækker i højere grad at kommunikere digitalt med det offentlige end de 18-34 årige. Det viser den årlige temperaturmåling af digitaliseringen i Danmark, *IT i praksis*®. Generelt foretrækker 51 procent af de ældre at kommunikere digitalt, hvor det kun gælder for 47 procent af de unge.

”I mange år har man talt om de ’it-svage’ ældre som særligt udsatte for at blive koblet af, når det offentlige digitaliseres. Nu viser det sig, at det tværtimod er de unge, der risikerer at blive koblet af. Ikke nødvendigvis fordi de mangler it-kompetencer, for dem mener de selv, at de har masser af, men måske snarere fordi de mangler erfaring i at kommunikere med det offentlige og har svært ved at forstå reglerne på områder som skat, boligstøtte eller kontanthjælp mm,” siger Chefkonsulent Peter Pietras fra Rambøll Management Consulting.

Hvor 70 procent af de yngre borgere vurderer deres digitale kompetencer som gode, gælder det kun for 50 procent af de ældre.

”Det er interessant, at de unge - til trods for, at de vurderer deres egne digitale kompetencer som gode - foretrækker de analoge kanaler i deres kontakt med det offentlige. Mens de ældre, der mener, at deres it-kompetencer ikke er så gode, foretrækker digital kommunikation. Det vidner om, at erfaring med det offentlige betyder mere end digitale kompetencer, når det kommer til lysten til at kommunikere digitalt med det offentlige,” siger Rikke Hvilshøj, adm. direktør, DANSK IT.



Lang uddannelse lig med digitale præferencer

Dette års *IT i praksis*® viser imidlertid også, at borgere med mellemlang eller lang uddannelse er de mest digitale – og de er markant mere digitalt orienterede end borgere med en kort videregående uddannelse. 55 procent af borgerne med en mellem- og lang videregående uddannelse foretrækker digital kommunikation med det offentlige, hvor det kun gælder for 36 procent af borgerne med en grundskoleuddannelse. Da de fleste af dem, der har en grundskoleuddannelse, findes blandt de yngre borgere, tyder det på, at det er et samspil mellem alder, erfaring med det offentlige og uddannelse, der afgør borgernes kanalpræferencer.

”Det er bekymrende, at det tilsyneladende kræver en høj uddannelse og flere års erfaring at lære at mestre kunsten at kommunikere med det offentlige. Årsagen er sandsynligvis, at den offentlige sektor opleves som uoverskuelig for mange og især for unge. Skal der gøres noget ved det, kræver det, at såvel

de digitale som analoge adgangsveje til den offentlige sektor bliver enklere at anvende og at der skabes bedre sammenhæng i den offentlige sektor,” slutter Rikke Hvilshøj.

Trods pivåben dør til forretningen går danske CIOs ikke ind

Danske CIOs sidder fast i drift, selvom topledelse hellere vil bruge dem til forretningen.

Aldrig før har topledelsen i danske virksomheder været så åbne for at se på, hvordan it kan bidrage til forretningen. Alligevel udnytter danske CIOs ikke chancen for at komme tættere på forretningsledelsen. Det viser undersøgelsen *IT i praksis*® 2016, som Rambøll og DANSK IT netop har offentliggjort.

Danske topledere ønsker, at deres CIOs i højere grad deltager i at fastlægge forretningsstrategien og i at understøtte dem i tage beslutninger, viser dette års *IT i praksis*®. Men danske CIOs har ofte andre prioriteter.

Mens topledelsens fjerde største ønske til its rolle er at være centrale bidragere til at drive digital forretningsinnovation med involvering af kunder og slutbrugere, er denne rolle en bundskraber på en tolvteplads på CIOernes prioriteringsliste. Til gengæld prioriteres driften næsthøjest af de danske CIOs.

Rambøll og DANSK IT opfordrer til, at de danske CIOs udnytter en unik mulighed for at blive en af de helt centrale drivkræfter for virksomhedernes forretningsinnovation. Ikke mindst i forhold til at skabe værdi for kunderne.

	CEO 2016	CIO 2016	
Blive uundværlig for forretningen	1	1	Aktivt fokuserer på at bibringe forretningen en større digitaliserings-/teknologi-/it-forståelse
	2	8	Tilpasser i højere grad it-funktionen/-organisationen til forretningens tilgang og behov
	3	3	Deltager i fastlæggelse af forretningsstrategien
	4	12	Aktivt driver digital it-/forretningsinnovation med inddragelse af kunder/slutbrugere
Forme it nøjagtigt til forretningskrav	5	4	Fokuserer knivskarpt på, hvad it-funktionen/-organisationen selv skal gøre, og hvad eksterne er bedre til
	6	2	Aktivt fokuserer på daglig it-drift/-udvikling
	7	16	Omlægger/tilpasser it's 'Operating Model' til målrettet at understøtte forretningsdigitalisering
	8	5	Tilgænger dig (og it-funktionen) en større forretningsforståelse
	9	13	Etablering af blandede it- og forretningskompetencecentre og dermed flytter it-kompetencerne ud i forretningen
	10	9	Fokuserer mere på at sikre tilgængelighed og anvendelighed af jeres it-systemer
Tage ansvar for it-grundlaget i forretningen	11	7	Reducerer it-omkostningerne og øger effektiviteten
	12	10	Tilgænger dig (og it-funktionen) en større forståelse af virksomhedens kunder/brugere
	13	11	Tilpasser værktøjskassen, så bimodal it/agil udvikling/DevOps bliver den nye standard
	14	14	Får ansvaret for alle initiativer i virksomheden med it-indhold
	15	6	Får ansvaret for alle it-relaterede omkostninger i virksomheden
	16	15	Sætter dig i spidsen for teknologidreven/digital forretningstransformation
	17	18	Får mulighed for at fordele it-budgettet med klart fokus på digitalisering
	18	17	Får et større it-budget

CIO'ENS BIDRAG TIL AT SKABE DE BEDSTE RESULTATER FOR FORRETNINGEN VED HJÆLP AF IT (PRIVATE, CEO OG CIO)

”Topledelsen i danske virksomheder ønsker oprigtigt at forstå, hvad it i virkeligheden kan, og de står med åbne arme for at modtage its bidrag til forretningen. Det er en skam, at danske CIOs ikke har opdaget, at topledelsen ønsker, at de i højere grad skal bidrage med indsigt i kundernes behov og i hvor markedet bevæger dig hen, ligesom de skal give ledelsens større støtte i at tage beslutninger. Hvis CIOerne ikke udnytter muligheden nu og takker ja til forretningsledelsens invitation til at være strategisk sparringspartner, er løbet kørt og alternativ it-sourcing vil igen komme på forretningens agenda”, siger Steen Christensen, Direktør, Rambøll Management Consulting.

Hos DANSK IT peger man på, at forretningen bærer et stort ansvar for, at ikke flere CIOs har set, hvad der er på forretningens ønskeliste.

”Jeg forstår godt, at CIOen stadig har meget fokus på daglig it-drift og udvikling. For deres erfaring siger dem, at den mindste driftsforstyrrelse får stor opmærksomhed i virksomhedens topledelse. Men

undersøgelsen giver et stærkt fingerpeg om, at tiden er inde til, at CIOerne for alvor påtager sig rollen som dem, der bidrager til forretningsinnovationen," siger Rikke Hvilshøj, adm. direktør, DANSK IT.

Danskerne må selv få den offentlige service til at hænge sammen

Langt de fleste danskere må selv få tingene til at hænge sammen på tværs af afdelinger og myndigheder, når de er i kontakt med det offentlige, viser ny undersøgelse fra Rambøll og DANSK IT.

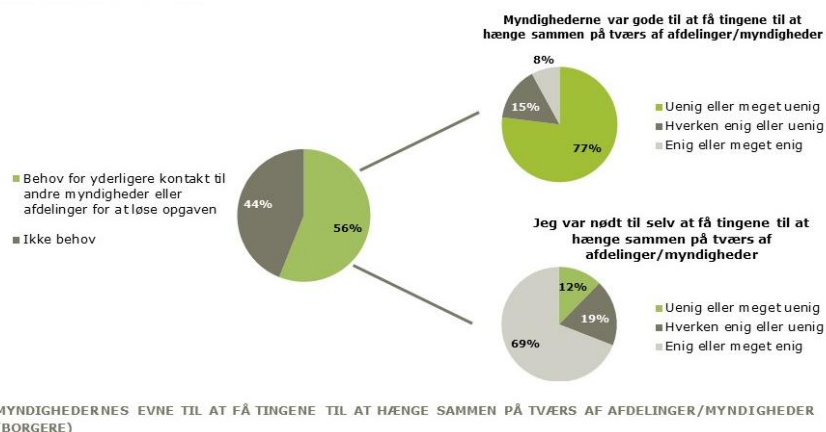
IT i praksis® 2016 - den årlige temperaturmåling af, hvordan det står til med brugen af it i Danmark - viser i år, at de fleste danskere oplever, at den offentlige sektor ikke hænger sammen – fx når de anvender selvbetjening på nettet.

Af de mere end 2.000 adspurgte danskere svarer 56 procent, at de ikke kunne få løst opgaven et sted, sidst de var i kontakt med det offentlige, men havde brug for yderligere kontakt til andre afdelinger/myndigheder. Hele af 69 procent af dem var selv nødt til at få tingene til at hænge sammen på tværs af afdelinger/myndigheder.

“Man har i mange år talt om, at mange patienter oplever, at sygehuse, afdelinger og kommuner ikke taler sammen på tværs, og at patienten selv må skabe sammenhæng. Nu viser det sig, at samme problem gør sig gældende på tværs af hele den offentlige sektor. Det er bekymrende. Ikke mindst fordi taberne ofte er de ressourcesvage borgere,” siger Rikke Hvilshøj, adm. direktør, DANSK IT.

Digitalisering kan ikke klare hele opgaven

Undersøgelsen peger på, at der er et stort potentiale i at anvende de digitale løsninger til at skabe en mere sammenhængende offentlig service. Men den peger også på, at de digitale løsninger ikke kan skabe sammenhæng alene. Traditionelle kanaler som telefonen, mailen eller det personlige møde spiller også en vigtig rolle.



“Fordi man sætter strøm til en offentlig service betyder det ikke nødvendigvis, at man kan lukke én analog service. Tværtimod er det personlige møde eller telefonen ofte en vigtig støttefunktion til de digitale kanaler. En god og effektiv service over telefonen kan fx sørge for, at borgerne og myndigheden ikke behøver at bruge tid og ressourcer på at mødes personligt. De store gevinster må findes i at få løsningerne til at spille sammen, hvilket kræver gennemgribende ændringer af den offentlige administration,” siger Rikke Hvilshøj.

Behov for at se på tværs

Ifølge undersøgelsen er der dog problemer med den service, borgerne får på de mere traditionelle kanaler som mail og telefonen. 27 procent var utilfredse med den service, de fik på mail, sidst de var i kontakt med det offentlige. 34 procent var utilfredse med servicen over telefonen.

“Noget tyder på, at mange myndigheder har haft meget travlt med at digitalisere, men i processen har forsømt at få de mere traditionelle kanaler som telefonen til at spille sammen med de digitale. Det vidner om, at en af de helt store udfordringer er, at der sjældent er nogen i den offentlige sektor, der har et ansvar for at se på tværs og koordinere hele servicerejsen set fra borgerens synsvinkel”, slutter Chefkonsulent Peter Pietras fra Rambøll Management Consulting.

De bedste digitale kommuner får borgerne og medarbejderne med

De kommuner, der har været bedst til at digitalisere velfærden, sætter fokus på at inddrage borgerne og uddanne personalet til at bruge de digitale løsninger bedst muligt.

Digitalisering af velfærden og opkvalificeringen af medarbejderne hænger tæt sammen. Ifølge *IT i praksis*® 2016 – den årlige måling af brugen af it i Danmark udført af Rambøll og DANSK IT – har 100 procent af de kommuner, der vurderes at være *best practice*-organisationer i forhold til brugen af it, benhårdt fokus på at forbedre medarbejdernes kompetencer inden for velfærdsteknologi det kommende år. Det tilsvarende tal for de dårligst digitaliserede kommuner er 29 procent.

“Det er den helt rigtige vej at gå det kommende år at have fokus på at forbedre medarbejdernes kompetencer. De kompetencer medarbejderne har brug for er langt fra alene et spørgsmål om at betjene teknologien, det handler også om at teknologien skal give mening i forhold til de øvrige opgaver, man skal løse, og i forhold til det, de opfatter som kerneopgaven,” siger Rikke Hvilshøj, adm. direktør i DANSK IT. “Om det lykkes afhænger i højere grad af lederens kompetencer end af medarbejdernes. Og så skal medarbejderne jo også have det til at give mening i forhold til borgerne – det er meget lettere, hvis det også giver mening for dem selv,” tilføjer hun.

DIGITAL MEDSKABELSE – MOTIVERER DET OFFENTLIGE BORGEREN TIL MEDSKABELSE?



Samtidig med et stærkt fokus på uddannelse af medarbejdere i det kommende år er der sket et markant fremskridt i medarbejderinddragelse, hvor 64 procent af de it-ansvarlige i kommuner og regioner i dag lægger vægt på medarbejderinddragelse i udviklingen af konkrete løsninger. Sidste år var tallet 34 procent. Det er en glædelig udvikling, mener Rikke Hvilshøj.

Samtidig kendetegnes *best practice*-organisationer ved at prioritere borgerinddragelse i udviklingen af de digitale løsninger. 86 procent af de it-ansvarlige i *best practice*-organisationerne mener, at bruger- og borgerinddragelse i høj eller i nogen grad skal bidrage til deres digitale succes. I modsætning hertil kan kun 14 procent af *worst practice*-organisationerne tilslutte sig dette.

“Det er i høj grad sandsynligt, at borgerinddragelse i sig selv ikke er nok, men at det er måden, hvorpå borgerne inddrages, der gør forskellen. Inddragelsen skal være reel, begynde tidligt i processen og fortsætte helt frem til implementeringen. Inddragelsen skal omfatte borgere, der afviger fra gennemsnittet, og som måske endda kan betegnes som ekstreme brugere,” siger Chefkonsulent Peter Pietras fra Rambøll Management Consulting.

Rikke Hvilshøj lægger vægt på, at effektiv digitalisering af velfærden er et aktivt valg, som de offentlige organisationer skal satse sammenhængende på. “Gevinsterne er store, hvis digitaliseringen sker sammenhængende med fokus på både borgere, som jo er dem, det hele handler om, og medarbejderne, som skal betjene løsningerne. Vi håber, at de bedste kommuner kan tjene til fremtidig inspiration for resten. Det vil komme alle til gode i sidste ende.”

Kontakt

Steen Christensen
Direktør, Rambøll Management Consulting
T: 51 61 78 78
M: stec@ramboll.com

Rikke Hvilshøj
Adm. direktør, DANSK IT
T: 41 25 00 02
M: Rh@dit.dk

Peter Pietras
Chefkonsulent, Rambøll Management Consulting
T: 51 61 56 11
M: peps@ramboll.com

Maj Westh Johansen
Presserådgiver, Rambøll
T: 51 61 18 93
M: majwj@ramboll.com

Morten Larsen
Pressechef, DANSK IT
T: 33 17 97 71/61 20 74 75
M: ml@dit.dk

Om Rambøll Management Consulting

Rambøll Management Consulting er en international konsulentvirksomhed med mere end 600 medarbejdere fordelt på kontorer i København, Aarhus, Stockholm, Oslo, Helsinki, Hamburg, London, Berlin og Bruxelles. Vi leverer uafhængig rådgivning inden for management, it, research og survey til et globalt marked. Vi har over 40 års erfaring fra projektarbejde i det meste af verden og er en del af Rambøll Gruppen, der med 13.200 medarbejdere hører til blandt Europas største rådgivningsgrupper. Mere information på www.ramboll.dk.

Om DANSK IT

DANSK IT er en non-profit interesseorganisation stiftet i 1958. DANSK IT arbejder for at fremme og understøtte it, hvor dette skaber værdi for samfundet og den enkelte. At samle, styrke og udvikle it-brugere og it-professionelles kompetencer og faglighed. Og på et uafhængigt grundlag varetage samfundets og medlemmernes it-interesser. Mere information findes på www.dit.dk