

PRESSEMEDDELELSE

RAMBØLL MANAGEMENT CONSULTING OG DANSK IT

HOVEDPUNKTER FRA IT I PRAKSIS® 2009, DER UDKOMMER I DAG DEN 26. AUGUST 2009, ER FØLGENDE:

- Borgerne oplever, at digital service er bedre service
- Den offentlige sektor er i front med grøn it
- Politikernes manglende forståelse for potentialet ved digitalisering bremser den offentlige sektor
- Inspiration udefra skaber bedre digitalisering

BORGERNE OPLEVER, AT DIGITAL SERVICE ER BEDRE SERVICE

IT i praksis® 2009 viser, at danskerne sætter pris på digital service i den offentlige sektor. 52 % af befolkningen siger, internetbaserede løsninger har givet bedre offentlig service i hverdagen. Samtidig foretrækker stadig flere danskere at benytte computeren, når de skal i kontakt med den offentlige sektor. 41 % af befolkningen foretrækker internettet (e-mail og hjemmeside) til at kommunikere med det offentlige – og særligt de 18-45-årige er helt i front.

Befolkningens budskab må være, at den offentlige sektor bør tilbyde digital service til borgerne i langt højere grad end i dag, og der er stadig mange forbedringsmuligheder. 81 % af it-cheferne i den offentlige sektor angiver, at der er et stort eller meget stort uudnyttet potentiale i yderligere digitalisering af processerne i forhold til borgere og virksomheder.

Det er kun i 28 % af de offentlige virksomheder, at det øgede udbud af digital service har medført en formel beslutning om, hvorledes de forskellige servicekanaler, fx internet, telefon og personligt fremmøde, skal målrettes eller prioriteres.

"Der er efterspørgsel efter mere digital service, men det er væsentligt, at den offentlige sektor i højere grad forholder sig strategisk til de digitale kanaler. Ny digitale muligheder må ikke ureflekteret blot blive til nye enkeltstående adgangskanaler til den offentlige sektor. Det er vigtigt at vurdere, om andre kanaler kan lukkes, justeres eller målrettes som følge af digitalisering. Samtidigt skal det offentliges nye digitale tilbud til borgere og virksomheder baseres på sammenhængende og gennemtænkte it-løsninger, som kan skabe reel synergi mellem de mange offentlige myndigheder og institutioner" siger underdirektør Erik Møberg, Rambøll Management Consulting.

"Det er glædeligt, at flere danskere foretrækker digitale services. Der er dog stadig 40 procent af danskerne, der ikke besidder de basale it-færdigheder, som gør dem i stand til at anvende digitale tilbud. Særligt bekymrende er det, at det typisk er netop dem, der har størst behov for at være

i kontakt med det offentlige - de ældre og arbejdsløse - der har de dårligste forudsætninger for at anvende de digitale services", siger Klaus Kvorning Hansen, formand DANSK IT.

"Løsningen på it-analfabetisme, er ikke færre offentlige, digitale serviceydelser eller at køre med parallelle papirbaserede systemer, som af natur ikke kan give borgeren den samme service og samtidig er dyrt. Det vil kun bremse udviklingen af en mere serviceorienteret og effektiv offentlig sektor, ligesom det vil opdele befolkningen i et digitalt A-hold og et analogt B-hold, der ikke er i stand til at få gavn af alle tilbud. Løsningen er snarere, at den it-svage del af befolkningen uddannes. Alt andet er, at lade en stor gruppe danskere i stikken, siger Klaus Kvorning Hansen.

DEN OFFENTLIGE SEKTOR ER I FRONT MED GRØN IT

Den offentlige sektor har et stærkere fokus på grøn it og it i en miljøbelastningskontekst end de private virksomheder. Ved nyindkøb vurderer 83 % af de offentlige virksomheder de miljømæssige konsekvenser af de enkelte løsninger. Det samme er kun tilfældet 51 % af de private virksomheder. Når målet er at anvende it til at nedbringe den enkelte virksomheds samlede miljøbelastning er de offentlige virksomheder også i front.

En del af forklaringen er naturligvis det stærke politiske fokus, der aktuelt er på grøn it, blandt andet som følge af efterårets klimakonference i København. Væsentligere endnu er det, at de offentlige virksomheder er underlagt andre styringsmæssige rammer end de private, og opererer med langt mere sammensatte mål og "bundlinjer", som bedre imødekommer en dagsorden som grøn it.

"De offentlige virksomheder – og offentlige it-chefer i særdeleshed – bør benytte den opmærksomhed, den grønne dagsorden giver it-området, eksempelvis når nye digitaliseringsinitiativer skal udvælges. Grøn it er - også i den offentlige sektor – meget mere end strømbesparelser i serverrummene. Skal it for alvor bidrage til øget bæredygtighed i virksomhederne, gælder det om at betragte it som det væsentligste bidrag til lavere miljøbelastning snarere end som en kilde til strømforbrug og CO₂-udledning" siger underdirektør Henrik Rosenberg Seiding, Rambøll Management Consulting.

"Der er ingen grund til, at virksomheder tøver med at tage grønne it-initiativer. Ved at ændre adfærd i forbindelse med anskaffelse, brug og afskaffelse af it, kan virksomhederne nemlig med forholdsvis enkle tiltag reducere energiforbruget betydeligt samtidig med, at de sparer penge. Herudover har grøn it også et stort forretningspotentiale. Grøn it handler således også om at udvikle intelligente it-løsninger, der kan reducere CO₂-udslippet i andre sammenhænge – eksempelvis fra boligen og trafikken", fortæller Klaus Kvorning Hansen.

POLITIKERNES MANGLENDE FORSTÅELSE FOR POTENTIALET VED DIGITALISERING BREMSER DEN OFFENTLIGE SEKTOR

Manglende forståelse for it på det politiske niveau er en barriere for at træffe strategiske beslutninger omkring it. *IT i praksis*[®] viser, at it-cheferne i langt højere grad ser det politiske niveau som en barriere – sammenlignet med virksomhedernes ledelse eller medarbejdere. 24 % af it-cheferne peger på, at politikernes manglende forståelse for it i høj grad er en barriere.

Digitaliseringen af den offentlige sektor er gået fra at være en it-disciplin til at være et central redskab til reformere og modernisere sektoren. De digitale muligheder har gennem de sidste 5-10 år rykket sig så meget, at fokus i stigende grad bliver interessant også for det politiske niveau.

"Det vil i de kommende år være vigtigt at modne politikere og topledelse til at træffe beslutninger, som kan rykke den digitale forvaltning videre og for alvor vende den ud mod borgerne. Det kræver forståelse for mulighederne for at kunne træffe de rette strategiske beslutninger" siger markedschef Ejvind Jørgensen, Rambøll Management Consulting.

"De umiddelbare effektiviseringsgevinster er ved at være høstet i den offentlige sektor. Næste skridt kræver i højere grad politisk mod, ambition og vision, da de store, uudnyttede gevinster ligger i at tænke på tværs af myndighedsskel og tænke brugersituationen ind. Kun hermed kan vi udvikle mere serviceorienterede digitale velfærdsservices, der i endnu højere grad tager udgangspunkt i borgernes og virksomhedernes behov", siger Klaus Kvorning Hansen, og tilføjer "It er kommet ud af maskinrummet. Nu skal politikerne slippe fortiden og placere sig på kommandobroen".

INSPIRATION UDEFRA SKABER BEDRE DIGITALISERING

IT i praksis[®] 2009 viser, at de digitale løsninger udvikles bedre og oftest billigere i de organisationer som systematisk erfarings- og videnudveksler med andre myndigheder og private virksomheder. Alligevel er det kun 66 % af it-cheferne i den offentlige sektor, der i dag deler erfaringer om digitale løsninger med andre myndigheder i Danmark. Erfaringsudveksling med den private sektor sker i endnu mindre grad; kun 25 % af de offentlige virksomheder udveksler erfaringer med private virksomheder.

"Det er afgørende for den offentlige sektors fortsatte innovationskraft, og evnen til effektivt og målrettet at tilvejebringe nye løsninger til borgere og virksomheder, at anvendelse og udveksling af viden på tværs af sektoren samt mellem sektoren og ressourcer blandt forskningsorganisationer, virksomheder, repræsentanter fra brugerne mv. øges" siger konsulent Asger Højen Danielson, Rambøll Management Consulting.

IT I PRAKSIS[®] 2009

Strategi, trends og erfaringer i danske virksomheder

IT i praksis[®] 2009 indeholder analyser af it i såvel private som offentlige danske virksomheder, og er kendt som en af de mest betydningsfulde undersøgelser af sin slags. Undersøgelsen baseres på svar fra både it-direktører og topledere. Med sin bredde opnår IT i praksis[®]-undersøgelsen en enestående legitimitet på det danske marked, både på det forretnings- og it-mæssige område. *IT i praksis*[®] benyttes hvert år flittigt som et velfunderet udgangspunkt for it-debatten, både internt i organisationerne og i samfundet som helhed.

It er en integreret del af arbejdet i danske virksomheder, og evnen til at udnytte de teknologiske muligheder er afgørende for virksomhedernes evne til at skabe fornyet vækst. Realisering af de potentielle gevinster ved anvendelse af teknologi er dog langt fra nogen selvfølge. Et stadig tæt-

tere samspil mellem teknologi og forretning stiller løbende krav til virksomhedernes strategiske kompetencer og til modenhed i arbejdet med virksomhedernes processer.

IT i praksis[®] 2009 sætter fokus på den digitale status i Danmark og de udfordringer, virksomheder og samfund står overfor. Undersøgelsen bygger på detaljerede svar fra både it-ledere og topchefer i de 500 største virksomheder samt kommuner, regioner og den statslige sektor.

Yderligere information fra Rambøll Management Consulting kan fås ved henvendelse til underdirektør Erik Møberg, underdirektør Henrik Rosenberg Seiding eller projektleder for *IT i praksis*[®] Asger Danielsen, Rambøll Management Consulting. Se kontaklinformation på www.it-i-praksis.dk eller ring 8944 7800.

Yderligere information fra DANSK IT kan fås ved henvendelse til Klaus Kvorning Hansen, formand DANSK IT, e-mail: kkh@pensam.dk, tlf. 44 39 37 00, eller pressekonsulent Morten Larsen, DANSK IT, e-mail: ml@dansk-it.dk, tlf.: 33 17 97 71, mobil 61 20 74 75.

Undersøgelsen er udarbejdet i samarbejde med DANSK IT.

Rambøll Management Consulting bærer det fulde ansvar for indholdet i *IT i praksis*[®]-rapporten. Udgivelsen af *IT i praksis*[®] 2009 støttes af KMD og Microsoft.

PRESSEMEDDELELSE

RAMBØLL MANAGEMENT CONSULTING OG DANSK IT

HOVEDPUNKTER FRA IT I PRAKSIS[®] 2009, DER UDKOMMER I DAG DEN 26. AUGUST 2009, ER FØLGENDE:

- Vækst og innovation lægges på hylden i mange danske virksomheder – konjunkturedgang sætter sit præg på virksomhedernes strategier
- It-cheferne har besparelser på dagsordenen – metoderne er mange og forskellige
- Danske virksomheder anvender i stadig stigende grad Lean – og de bedste kombinerer det med andre best practice-værktøjer
- Virksomhederne outsourcer i stigende grad – men forudsætningerne for succes halter

VÆKST OG INNOVATION LÆGGES PÅ HYLDEN I MANGE DANSKE VIRKSOMHEDER – KONJUNKTUREN SÆTTER SIT PRÆG PÅ VIRKSOMHEDERNES STRATEGIER

Danske virksomheder har i høj grad tilpasset strategierne til finanskrisens realiteter. I 2008 havde 75 % af virksomhederne vækststrategier. I 2009 er det tal faldet til 45 %.

Flertallet af virksomhederne satser nu på at konsolidere deres forretning frem for at udvide den. Samtidig begynder flere virksomheder at konkurrere på lave omkostninger og effektivitet i stedet for differentierede produkter, services og innovation.

IT i praksis[®] 2009 viser, at forretningsudvikling i år primært drives af effektivisering og rationalisering. Administrerende direktør og it-direktør er enige om, at effektivisering og rationalisering er det vigtigste punkt for at nå virksomhedernes mål. Samtidig er det markant, at andelen af administrerende direktører, der vurderer innovation og udvikling af nye forretningsmodeller som centralt for virksomheden, falder fra 63 % i 2008 til 38 % i 2009.

"Det er afgørende, at virksomhedernes investeringer i it afspejler de nye strategiske mål. Når fokus skifter fra vækst til konsolidering, skal investeringerne rettes til, og igangværende projekter skal revurderes. Samtidig er det centralt, at mange tiltag og investeringer i it og forretningsudvikling har en lang opstart og tager tid at gennemføre til et punkt, hvor virksomhederne har høstet betydelige gevinster. Voldsomme og hurtige kursskift kan give bagslag, og konsekvensen kan være, at gevinsterne aldrig høstes, fordi dagsorden igen ændres, inden man når i mål" siger manager Steen Christensen, Rambøll Management Consulting.

"Det er fuldt forståeligt, at dagsordenen i en krisesituation er præget af omkostningsbesparelser. Hvis danske virksomheder dog kun fokuserer på besparelser som middel til at håndtere krisen, risikerer de at havne i en situation, hvor der ikke er innovationskraft tilbage, hvilket kan få negati-

ve konsekvenser for virksomhedens konkurrenceevne. Krisen fjerner faktisk ikke behovet for innovation måske tværtimod. Virksomhederne må ikke overse, at it rigtigt anvendt mere er en del af løsningen, end problemet”, siger Klaus Kvorning Hansen, formand DANSK IT.

IT-CHEFERNE HAR BESPARELSER PÅ DAGSORDNEN – METODERNE ER MANGE OG FORSKELLIGE

It-cheferne i danske virksomheder har i høj grad fokus på at reducere it-omkostningerne, og de initiativer, der tages, er mangfoldige. Der fokuseres både på leverandører og konsulenter, mens der internt i virksomheden fokuseres på organisering og bedre styring.

Leverandørerne er den kategori, som flest virksomheder retter opmærksomheden imod, når omkostningerne skal begrænses som en konsekvens af finanskrisen. Således har 70 % af virksomhederne genforhandlet deres leverandøraftaler eller forventer at gøre det, viser *IT i praksis*[®] 2009. Presset på omkostninger er samtidig motiverende for anvendelsen af ny teknologi, fx virtualisering, og 77 % af virksomhederne har på grund af konjunkturedgang øget anvendelse af ny teknologi. CIO'erne bør udnytte krisen til de innovative initiativer, som der ikke har været mulighed for i de senere år.

"Det er vigtigt, at virksomhedernes tiltag balancerer behovet for kortsigtede besparelser med de langsigtede ambitioner, så tiltagene så vidt muligt bliver små skridt i retning af strategien - samtidig med, at de hurtigt medfører besparelser. Der vil ofte være en risiko for, at hurtige operationelle initiativer giver flere problemer end løsninger på langt sigt. Derfor er det vigtigt, at initiativerne sker helhedsorienteret" udtaler business manager Søren Weeke, Rambøll Management Consulting.

Ifølge *IT i praksis*[®] 2009 er der dog stor enighed mellem de it-ansvarlige og forretningsansvarlige om, hvilke elementer, der skal for at virksomheden skal få succes. Det har skabt en ny kultur.

"It er kommet op af maskinrummet og ind på kommandobroen. Vi skal derfor til at lære at agere i en ny form for kultur med fokus på gevinstrealisering, og hvor teknologien er med til at transformere hele organisationen. Det kræver accept af organisatorisk smerte, der næsten altid opstår, når man skærper dialogen, tænker på tværs af organisationen og går efter det fulde udbytte af investeringerne", siger Klaus Kvorning Hansen.

DANSKE VIRKSOMHEDER ANVENDER I STADIG STIGENDE GRAD LEAN TIL AT BLIVE MERE EFFEKTIVE – OG DEN STIGENDE PROCESFORSTÅELSE SKAL UDNYTTES TIL AT BLIVE ENDNU BEDRE

Udbredelsen af Lean er stadig voksende, og om tre år forventer 64 % af virksomhederne at anvende Lean. Der er store potentialer i at kombinere Lean med de best practice-værktøjer, som virksomhederne anvender, fx ITIL og Prince2. *IT i praksis*[®] 2009 viser, at en større del af de virksomheder, der får mest ud af deres it, anvender Lean og andre best practice-værktøjer, sammenlignet med de virksomheder, der får mindst udbytte af deres it.

IT i praksis[®] 2009 viser, at ITIL og Lean er de to mest udbredte redskaber på listen over værktøjer og rammeværker. ITIL og it-service management er med deres fokus på bl.a. drift og support

samtidigt oplagt at kombinere med Lean-tankegangen, da disse processer er karakteriseret ved at være gentagne, ensartede og standardiserbare og dermed velegnede til Lean.

"Vi leder konstant efter det næste trin i procesudviklingen og sammentænker eksempelvis Lean og ITIL. Lean-tankegangen involverer en kontinuerlig læring og løbende forbedring af processerne, så de næste små justeringer af processerne implementeres måned efter måned. Lean hjælper til med at gøre ramme-værkerne implementerbare" siger Manager Steen Christensen, Rambøll Management Consulting.

Klaus Kvorning Hansen, vurderer, at Lean og best practice-værktøjer kan være nyttige redskaber i krisen.

"I krisetider, er det vigtigt at innovation ikke drukner i effektiviseringer. Virksomheder kan derfor med fordel bruge Lean og ITIL til at forenkle arbejdsprocesser, så der skabes overskud til innovation af produkter og services", siger Klaus Kvorning Hansen.

VIRKSOMHEDERNE OUTSOURCER I STIGENDE GRAD – MEN FORUDSÆTNINGERNE FOR SUCCES HALTER

Danske virksomheder forventer øget anvendelse af outsourcing af it-opgaver til leverandører nationalt og internationalt. Således forventer 28 % af virksomhederne øget outsourcing til nationale leverandører, mens 17 % forventer øget outsourcing til Europa, USA og Rusland. *IT i praksis*[®] 2009 viser, at virksomhedernes forudsætninger for at outsource ikke er på plads. Det er problematisk, fordi en outsourcingsucces i høj grad afhænger af virksomhedens modenhed i processer, organisation og kultur og mindre af, hvilket land og hvilken leverandørsammensætning der vælges.

Betragtes virksomhedernes forudsætninger for at styre projekter, hvor nogle opgaver er outsourcete, viser *IT i praksis*[®], at kun mellem 25 % og godt 50 % har projektmodeller, beskrivelseskabeloner, overblik og projektporteføljestyling på plads.

"Mange virksomheder bliver overrasket over, hvilke krav outsourcing stiller til virksomhedens interne processer og disses præcision. Det er vigtigt, at virksomhederne har effektiv projektstyring, kravdefinitioner og kontrolprocesser for at kunne håndtere samarbejdet med leverandøren – særligt hvis opgaven håndteres på et andet kontinent" siger konsulent Jacob Fink, Rambøll Management Consulting.

"Det er problematisk, at så mange danske virksomheder outsourcer som den blinde slås. Og man kan frygte, at krisen vil få endnu flere virksomheder til at outsource alene for at opnå besparelser, uden at forudsætningerne er på plads og uden at de overordnede strategiske formål er afklarede. Det skal man absolut være varsom med", siger Klaus Kvorning Hansen.

IT I PRAKSIS[®] 2009

Strategi, trends og erfaringer i danske virksomheder

IT i praksis[®] 2009 indeholder analyser af it i såvel private som offentlige danske virksomheder, og er kendt som en af de mest betydningsfulde undersøgelser af sin slags. Undersøgelsen baseres

på svar fra både it-direktører og topledere. Med sin bredde opnår IT i praksis®-undersøgelsen en enestående legitimitet på det danske marked, både på det forretnings- og it-mæssige område. *IT i praksis®* benyttes hvert år flittigt som et velfunderet udgangspunkt for it-debatten, både internt i organisationerne og i samfundet som helhed.

It er en integreret del af arbejdet i danske virksomheder, og evnen til at udnytte de teknologiske muligheder er afgørende for virksomhedernes evne til at skabe fornyet vækst. Realisering af de potentielle gevinster ved anvendelse af teknologi er dog langt fra nogen selvfølge. Et stadig tættere samspil mellem teknologi og forretning stiller løbende krav til virksomhedernes strategiske kompetencer og til modenhed i arbejdet med virksomhedernes processer.

IT i praksis® 2009 sætter fokus på den digitale status i Danmark og de udfordringer, virksomheder og samfund står overfor. Undersøgelsen bygger på detaljerede svar fra både it-ledere og topchefer i de 500 største virksomheder samt kommuner, regioner og den statslige sektor.

Yderligere information fra Rambøll Management Consulting kan fås ved henvendelse til underdirektør Erik Møberg eller projektleder for *IT i praksis®* Asger Danielsen, Rambøll Management Consulting. Se kontaktinformation på www.it-i-praksis.dk eller ring 8944 7800.

Yderligere information fra DANSK IT kan fås ved henvendelse til Klaus Kvorning Hansen, formand DANSK IT, e-mail: kkh@pensam.dk, tlf. 44 39 37 00, eller pressekonsulent Morten Larsen, DANSK IT, e-mail: ml@dansk-it.dk, tlf.: 33 17 97 71, mobil 61 20 74 75.

Undersøgelsen er udarbejdet i samarbejde med DANSK IT.

Rambøll Management Consulting bærer det fulde ansvar for indholdet i *IT i praksis®*-rapporten. Udgivelsen af *IT i praksis® 2009* støttes af KMD og Microsoft.