

PRESSEMEDDELELSE

RAMBØLL MANAGEMENT CONSULTING OG DANSK IT

**HOVEDPUNKTER FRA IT I PRAKSIS® 2011, DER UDKOMMER I DAG
DEN 24. AUGUST 2011:**

- Virksomhederne satser stort på mobile apps
- Danske virksomheder er delt i et A-hold og et B-hold, når det gælder outsourcing af it.
- Danskerne er delte omkring tvangsdigitalisering – men er klar til digital rabat

VIRKSOMHEDERNE SATSER STORT PÅ MOBILE APPS

De danske virksomheder satser på, at kunderne skal bruge apps, der kan anvendes til eksempelvis information eller indkøb af virksomhedens produkter.

Undersøgelsen *IT i praksis*® 2011 viser, at tre ud af fire virksomheder i 2014 vil tilbyde apps til deres kunder. Det er mere end en 3-dobling i forhold til i dag, hvor kun 19 % tilbyder apps.

Virksomhedernes massive satsning på apps stiller dem imidlertid over for en række afgørende teknologiske og strategiske valg i forhold til, hvordan den nye app skal understøtte virksomhedens mål.

- Virksomhederne skal nøje overveje, hvilke app-platforme, fx iPhone og Android, de ønsker at understøtte, og hvordan de forskellige app's lanceres, uden at virksomheden drukner i udgifter til support og udvikling. Kendskab til, hvad kunderne anvender, er det bedste udgangspunkt for en beslutning, og brugerundersøgelser kan være vejen til denne viden. Her spiller app'ens levetid også ind. Hvis den er kort, er grundige analyser ikke nødvendige. Hvis levetiden derimod er lang, er der behov for support- og udviklingsprincipper, siger manager Nils Bundgaard, Rambøll Management Consulting.

De potentielle brugere af app er til stede. Undersøgelsen viser, at mere end 80 % af de største private virksomheder i dag udleverer smartphones eller tablets til deres medarbejdere.

- Det gælder om at have is i maven og ikke bare hoppe med på vognen, fordi alle andre virksomheder gør det – der skal gøres et stort strategisk forarbejde. Allerede i dag er der rigtig mange eksempler på apps, der ikke giver værdi for kunden, lyder det fra Klaus Kvorning Hansen, formand DANSK IT.

Kigger man på det offentlige forventninger, så planlægger hele 65 % at tilbyde borgerne apps om tre år. Der er dog kun 3 % af de offentlige virksomheder, der i dag har apps på hylden.

- Med udsigten til en eksplosion i udbuddet af offentlige apps, kan vi kun opfordre til, at de offentlige virksomheder genbruger de bedste og finder sammen om fælles indkøb og udvikling. Det giver ikke meget mening, hvis for eksempel 98 kommuner udvikler hver deres app til det samme område, siger Klaus Kvorning Hansen, formand DANSK IT.

DANSKE VIRKSOMHEDER ER DELT I ET A- OG ET B-HOLD, NÅR DET GÆLDER OUTSOURCING AF IT

De virksomheder der primært sælger deres varer i Danmark, udnytter ikke mulighederne for at outsource globalt og opnå fordele. *IT i praksis*[®] 2011 viser, at 65 % af de virksomheder, der primært sælger deres varer i Danmark, ikke har outsourcet it-service til udenlandske leverandører. For de virksomheder, der sælger varer globalt, er det kun 33 %. Dette skaber et A-hold af globale virksomheder, der lægger sig i front modsat B-holdet, bestående af europæisk- og danskorienterede virksomheder, der i mindre grad gør brug af fordelene af sourcing med et globalt perspektiv.

Brugen af it-outsourcing er generelt stigende blandt danske virksomheder, men anvendelsen er meget afhængig af de markeder, hvor virksomhederne er repræsenteret. Jo mere globalt orienteret en virksomhed er, jo mere sandsynligt er det, at virksomheden bruger outsourcing. Virksomheder, der er orienteret mod det globale marked, anvender viden og erfaringer fra bl.a. salg eller produktion på outsourcing-lokationer til at reducere eventuelle barrierer for at indgå i partnerskab med en outsourcing-service-leverandør.

- Enhver virksomhed bør jævnligt genoverveje sin strategi for, hvem der kan løse virksomhedens it-opgaver bedst og billigst. Ikke alle bør outsource, men det er vigtigt, at også virksomheder, hvis salg er rettet mod Danmark, ikke lukker øjnene for de muligheder, der ligger i at outsource globalt. Ellers risikerer de at miste afgørende konkurrenceevne i forhold til konkurrenterne, siger chefkonsulent Asger Højen Danielsen, Rambøll Management Consulting.

IT i praksis[®] viser, at med de forventninger, der er til outsourcing de kommende år, vil afstanden mellem A- og B-holdet kun blive større i fremtiden.

DANSKERNE ER DELTE OMKRING TVANGSDIGITALISERING – MEN ER KLAR TIL DIGITAL RABAT

42 % af danskerne siger ja til, at borgerne i udgangspunktet skal anvende digital kommunikation, når de skal i kontakt med det offentlige, som det er målet i den netop udgivne fællesoffentlige digitaliseringsstrategi. Samtidig finder 41 % af danskere det uacceptabelt, og digital kommunikation splitter dermed danskerne i to grupper. Især danskere over 46 år er skeptiske over udsigten til, at man fra 2015 skal selvbetjene sig digitalt.

Opbakningen til at give digital rabat er derimod stor. Tre ud af fem danskere er positive eller neutrale over for, at det offentlige giver rabat på fx sagsbehandlingsgebyr, hvis borgerne ansøger digitalt frem for på papir.

- At give rabat til de digitale borgere er et accepteret instrument til at få danskerne i gang med selvbetjeningsløsningerne, og bør bruges til at supplere den offentlige sektors øvrige initiativer til at skabe bedre digital service og effektivisere, siger direktør Ejvind Jørgensen, Rambøll Management Consulting.

- Modstanden mod tvangsdigitalisering bør ikke få os til at droppe ideen, men til at finde på incitamenter, der gør overgangen til fuld digitalisering spiselig for selv de allermest it-skeptiske. Digital rabat vil her være et af mange incitamenter, politikerne bør overveje for at bryde gamle, analoge vaner, siger Klaus Kvorning Hansen, formand DANSK IT.

Gentagne undersøgelser har vist, at der er store besparelspotentialer i den offentlige sektor, hvis danskerne i højere grad benytter selvbetjening på internettet. Derfor vil de mindskede indtægter som følge af rabat på fx gebyr i forbindelse med byggesager blive tjent ind, fordi den digitale ansøgning er markant billigere at håndtere.

Men digitalisering handler ifølge DANSK IT og Rambøll ikke kun om besparelser. Tværtimod kan tvangsdigitalisering føre til bedre service.

- Besparelser er kun den ene side af digitaliseringens goder. Den anden er, at man som borger hurtigere vil kunne få svar på sine henvendelser og ansøgninger. Blandt andet i form straksafgørelser, når man for eksempel søger om byggetilladelser eller dagsinstitutionsplads, siger Klaus Kvorning Hansen.

IT I PRAKSIS® 2011

Strategi, trends og erfaringer i danske virksomheder

IT i praksis® 2011 indeholder analyser af it i private og offentlige danske virksomheder og er kendt som en af de mest betydningsfulde undersøgelser af sin slags. Undersøgelsen bygger på detaljerede svar fra både it-ledere og topchefer i de 500 største private virksomheder samt kommuner, regioner og den statslige sektor. Med sin bredde opnår *IT i praksis®*-undersøgelsen en enestående legitimitet på det danske marked, både på det forretnings- og it-mæssige område.

Yderligere information fra Rambøll Management Consulting kan fås ved henvendelse til manager Nils Bundgaard, e-mail: nbu@r-m.com, tlf.: 5161 7980, chefkonsulent (og projektleder for *IT i praksis®*) Asger Danielsen, e-mail: ashd@r-m.com, tlf.: 5161 7986 eller direktør Ejvind Jørgensen, e-mail: ejj@r-m.com, tlf.: 5161 7871.

Se yderligere kontaktinformation på www.it-i-praksis.dk.

Yderligere information fra DANSK IT kan fås ved henvendelse til Klaus Kvorning Hansen, formand, DANSK IT, tlf. 44 39 37 00 / mobil 25 27 74 16, mail: kkh@pensam.dk, eller pressekonsulent Morten Larsen, e-mail: ml@dansk-it.dk, tlf.: 61 20 74 75.

Undersøgelsen er udarbejdet af Rambøll Management Consulting i samarbejde med DANSK IT. Rambøll Management Consulting bærer det fulde ansvar for indholdet i *IT i praksis®*-rapporten.