

Hvordan kan vi fremme en øget digitalisering af vores virksomheder ?



Præsentation



Peter Birkedal

+45 40 84 46 46

peb@optimero.com

Specialiseret i transformation, organisation, projekt og forandringsledelse på flere niveauer, både de fuldt operationelle og øverste ledelsesniveauer.

Primært erfaringsområde er store og komplekse IT-relaterede ændringer med et højt indhold af strategi, målstyring, forretningsanalyse, procesanalyse og løsningsdesign, herunder ledelse af kontrakter og leverandører samt organisation og ledelse af teams (lokal, international, interkulturelle).

Senior IT-projektleder med stor erfaring med IT-anskaffelser og med projektledelse af systemimplementeringer, i Danmark og i udlandet. I forbindelse hermed også håndtering af leverandører og forhandling af it-kontrakter.

Erfaring dækker både private og offentlige systemanskaffelser og udbud, samt kompetencer indenfor IT-strategi, effektivisering af forretningsprocesser, outsourcing og hosting samt IT-arkitektur og teknisk infrastruktur.



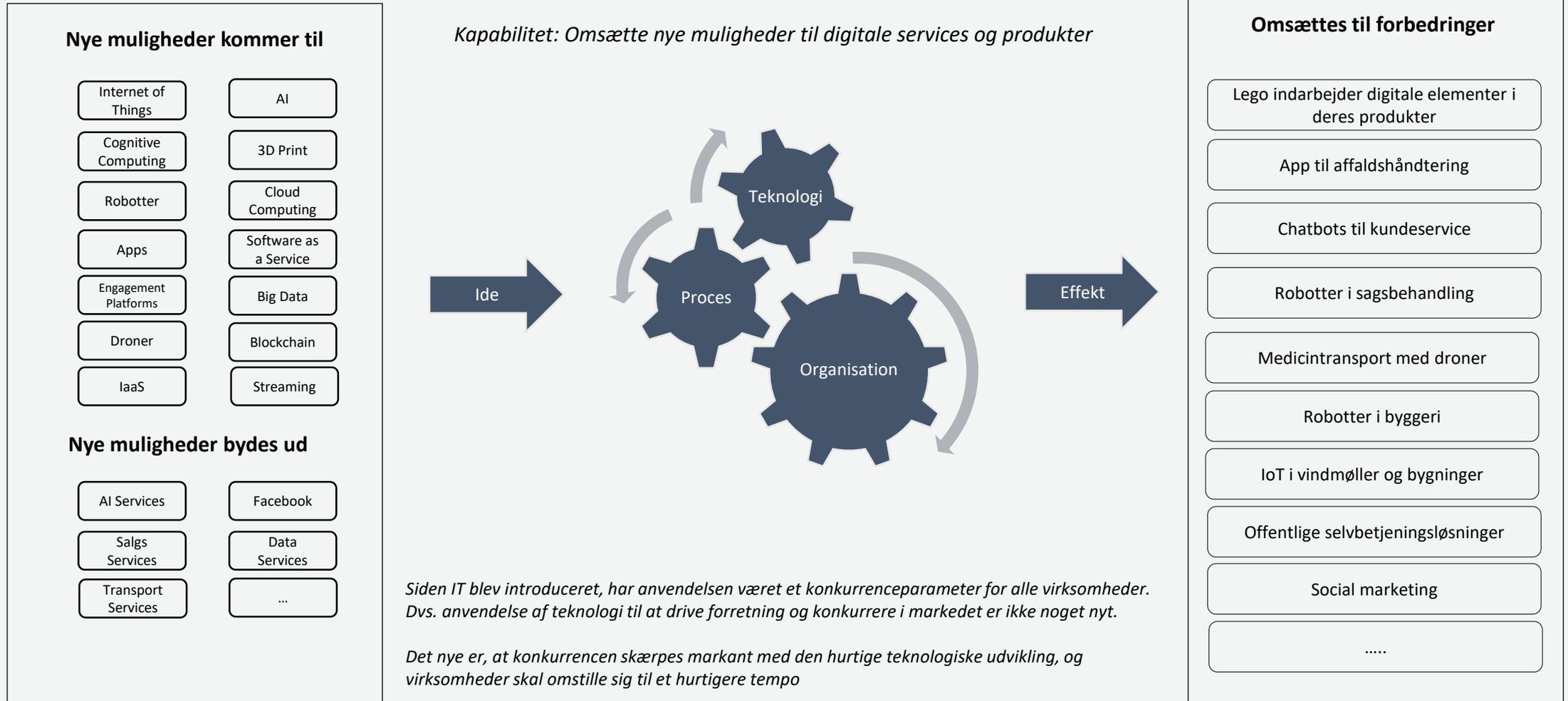
Erik Buchwald Christensen

+45 40 56 80 25

ebc@optimero.com

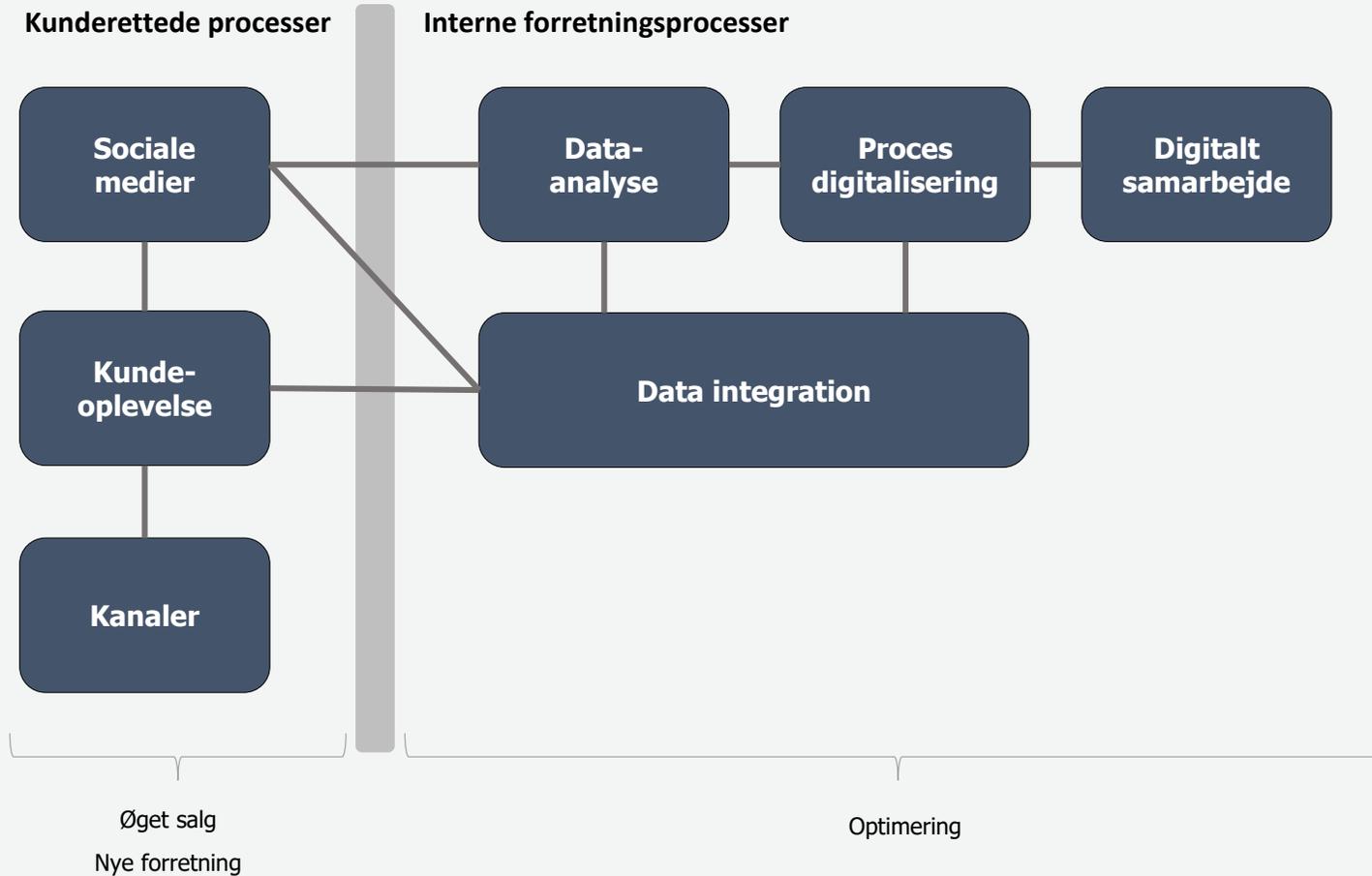
Digital Transformation

– At kunne omsætte nye muligheder til konkrete forbedringer



Digital Transformation

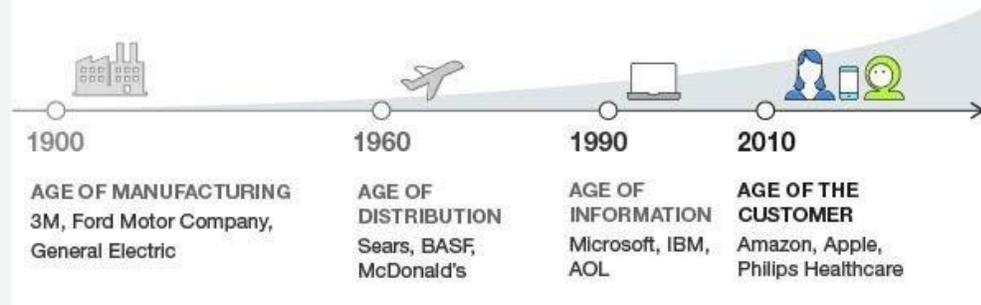
- En digitalisering der omfatter hele forretningen



Digital Transformation

– Kunderettede løsninger i fokus

1-1 Change accelerates as power shifts to end customers



139946

Source: Forrester Research, Inc. Unauthorized reproduction, citation, or distribution prohibited.



Digital Transformation

– Eksponentiel digital vækst

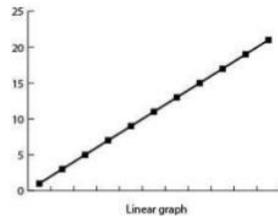
School of Mechanical Engineering
FACULTY OF ENGINEERING



Linear

1, 2, 3, 4, 5, 6...

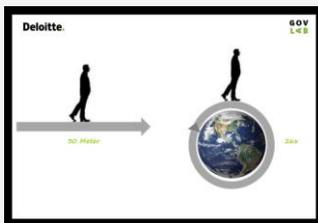
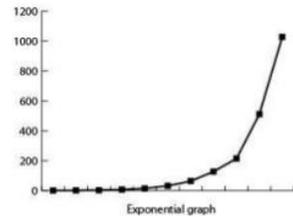
- 30 linear steps: end up about 30 meter away



Exponential

1, 2, 4, 8, 16, 32...

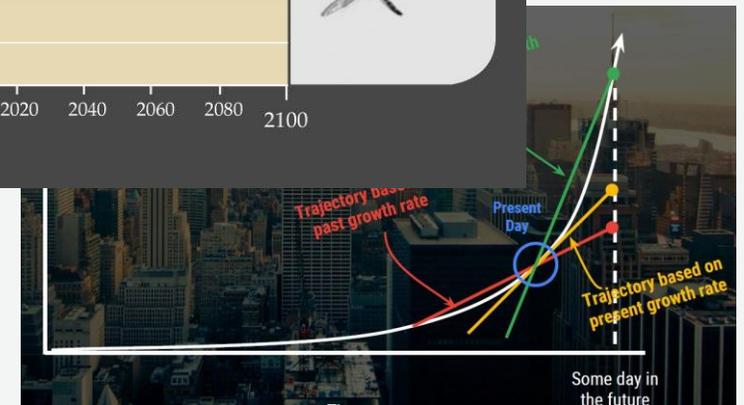
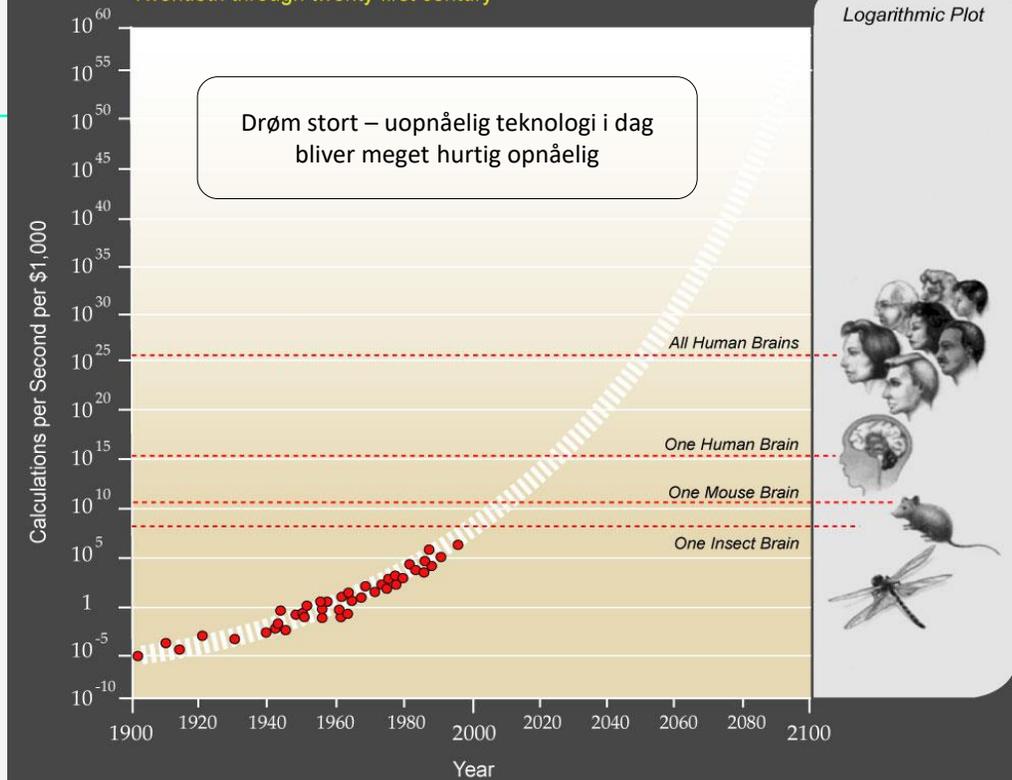
- 30 exponential steps: billion meters away (26 times around the planet)



Eksponentiel vækst går ufattelig hurtigt...

Exponential Growth of Computing

Twentieth through twenty first century



Eksponentiel vækst i rå computerkraft åbner muligheder ingen rigtigt kan forudsige

Digital Transformation

– Drives af ændrede markedsvilkår

Sustaining innovation – 1912 *

Løbende investering i nye produkter, nye tekniske løsninger, rutiner og fremgangsmåder.

Vilkår - Løbende konkurrence.

Disruptive innovation - 1995 **

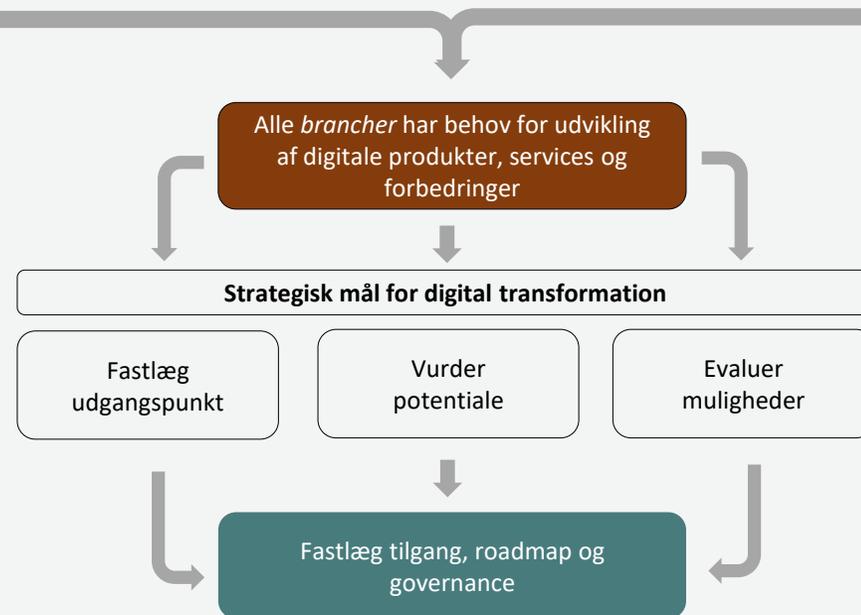
Små spillere med færre ressourcer, kan via ny teknologi udfordre etablerede spillere. Alle spillere kan ændre hele brancher.

Vilkår - Øget risiko og mulighed

Digital disruptive innovation – 2010 ->

Digital udvikling går så hurtigt, at forudsigelser er meget vanskelige***. Omkostninger og udviklingstid er hurtigt faldende.

Vilkår - alle må forberede sig på fremtiden.



* 1912 Joseph A. Schumpeter

** 1995 Clayton M. Christensen

*** 1965 Gordon E. Moore

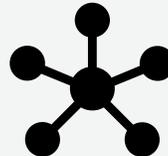
Digital Transformation

- En dynamisk kapacitet

Digital Transformation = Kapabilitet til løbende tilpasning



Accelererende udbud
af teknologi og
muligheder



Løbende tilpasning
af organisation og
platforme



Løbende ændring af
markedsvilkår
og kundefærd

Digitale løsninger

OPTIMERO

Digitalisering og digital transformation – hvor skal man begynde?

	Administration	Serviceleverancer	Salg / Marketing
Ophold	Reservationssystem Hotelsystem SaaS Software as a Service	Devices til opgaveløsning Vagtplanlægning Time- & kørselsregistrering Apps på telefon & tablets Sensorer & IoT Smarthome	Hjemmeside Google Adwords / SEO Nyhedsbreve Bookingløsning Forespørgsler & chat Digital kanalstrategi Digitale kundeoplevelser
Indhold i ophold	Økonomisystem Logistik Indkøb HR	Selvbetjeningsløsninger Museums-apps Virtual reality Vedligeholdelse – IoT Detailhandelssystem Point-of-sale	Hjemmeside Digital marketing / Sociale medier Arrangementer / datoer Årskort / billetter Abonnementsløsninger Webshop

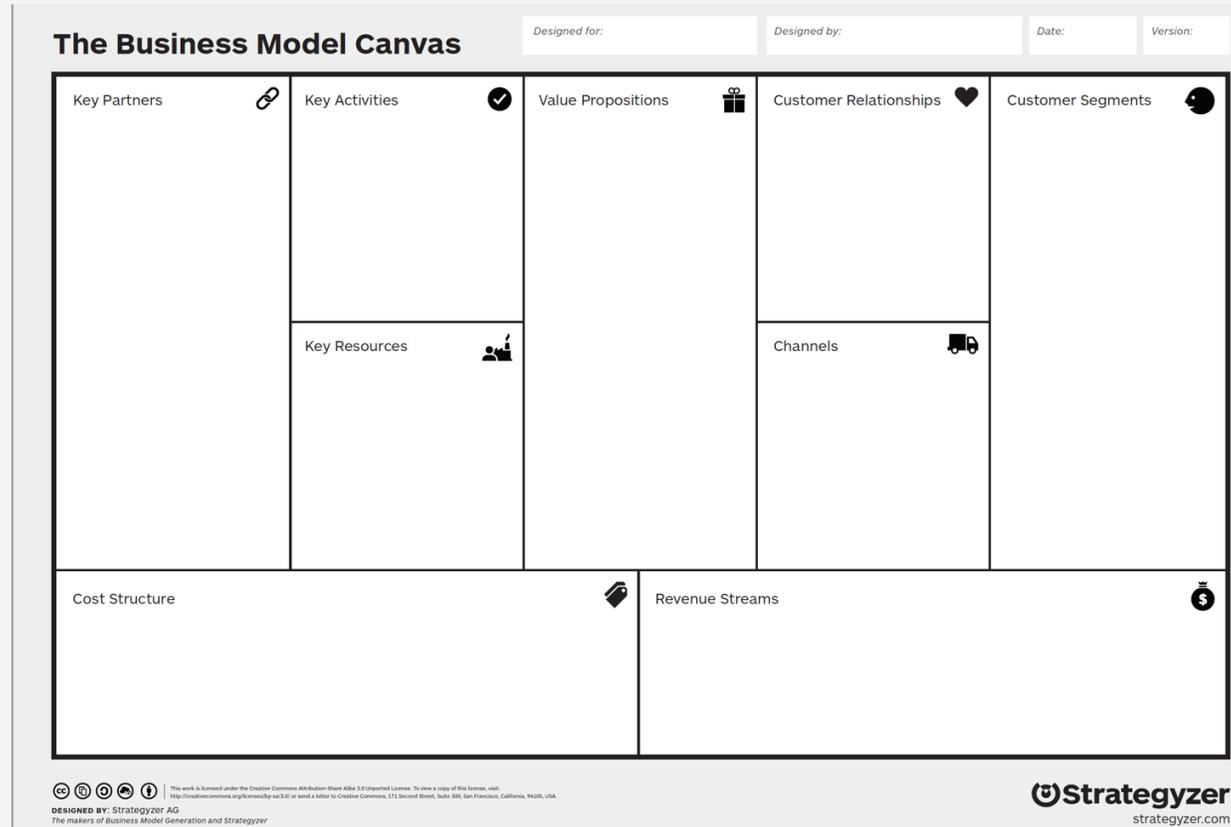
Og glem ikke forretningsmodellen – der skal udvikles en digital strategi

Forretningsmodellen

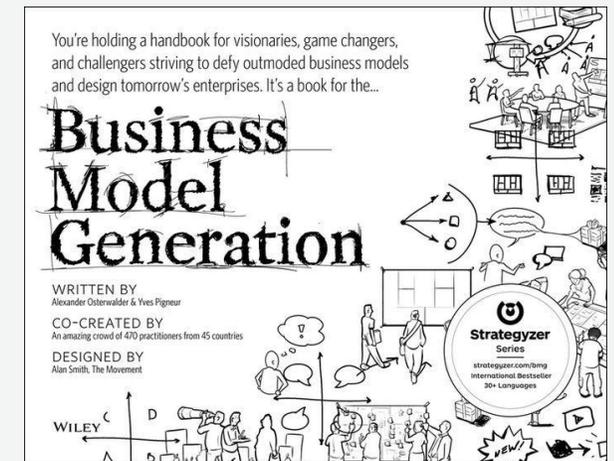
Overskueligt format → lærred
Opdelt i sektioner → byggesten
Visual arbejdsform → post it

Formål:
Simpel, hurtig og overskuelig
opbygning af forretningsmodel

Agil metode:
Hurtig frem til et konkret forslag →
efterprøv kritiske antagelser →
opdater med ny viden



Alexander Osterwalder, "A business model describes the rationale of how an organization creates, delivers, and captures value".



Digitaliseringens elementer

Den korte ordbog

- **Kunstig intelligens** – AI – teknik, der gør computeren i stand til at overveje, lære og tage beslutninger
- **Maskinlæring** – computeren lærer fra eksempler (data) og bliver bedre og bedre
- **Datafangst og datahøst** – opsamling af data over længere tid og som bruges i maskinlæring
- **Data mining** – at analysere og finde mønstre i store datamængder; bruges i maskinlæring og RPA
- **RPA** – Robotic Process Automation, automatisering af processer
- **Big data** – store datamængder, der bliver indsamlet, behandlet og analyseret og bruges til at fortolke verden omkring os
- **Internet of Things** – IoT – netværk af sensorer, der indsamler og deler data over internettet
- **Chatbots** – en virtuel service, der kan kommunikere med mennesker via tekst
- **Digitale assistenter** – forbedrede chatbotter, der også kan kommunikere auditivt
- **NLP** – Natural Language Processing, teknik til at computere forstår det talte sprog

**Administration og
Serviceleverancer**

OPTIMERO

Digitalt selvbetjeningsystem sparer SMV'er for brug af revisor

Virksomheder er især udfordret af komplicerede regler og er derfor nødt til at have en revisor med, når de skal indberette til det offentlige. Målet med Digital Revisors løsning er at gøre virksomhederne i stand til selv at lave deres årsrapport og selvangivelse.



Kilde: Alexandra Instituttet

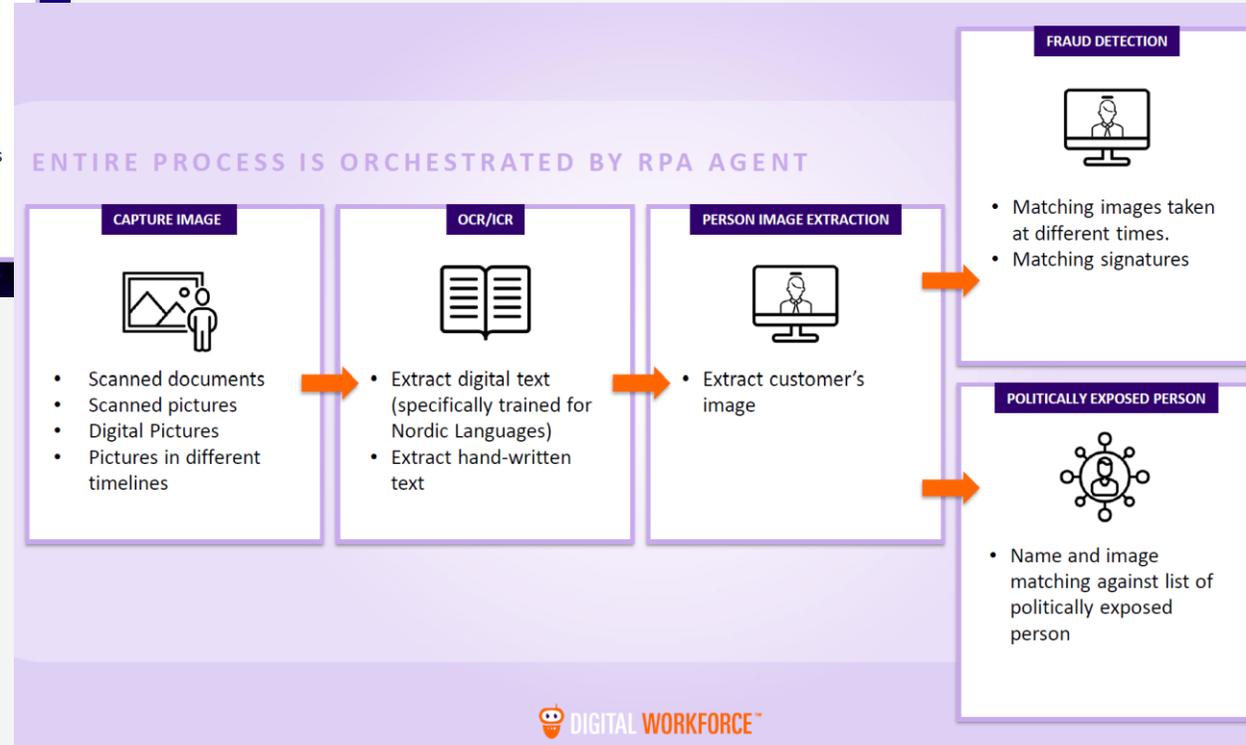
Automatiserede processor

APPLICATION OF NATURAL LANGUAGE PROCESSING STREAMLINE CLASSIFICATION OF EMAILS IN BANK



Email classification in Australian bank

KYC process in banking industry



Procesautomatisering i dansk forsikringselskab

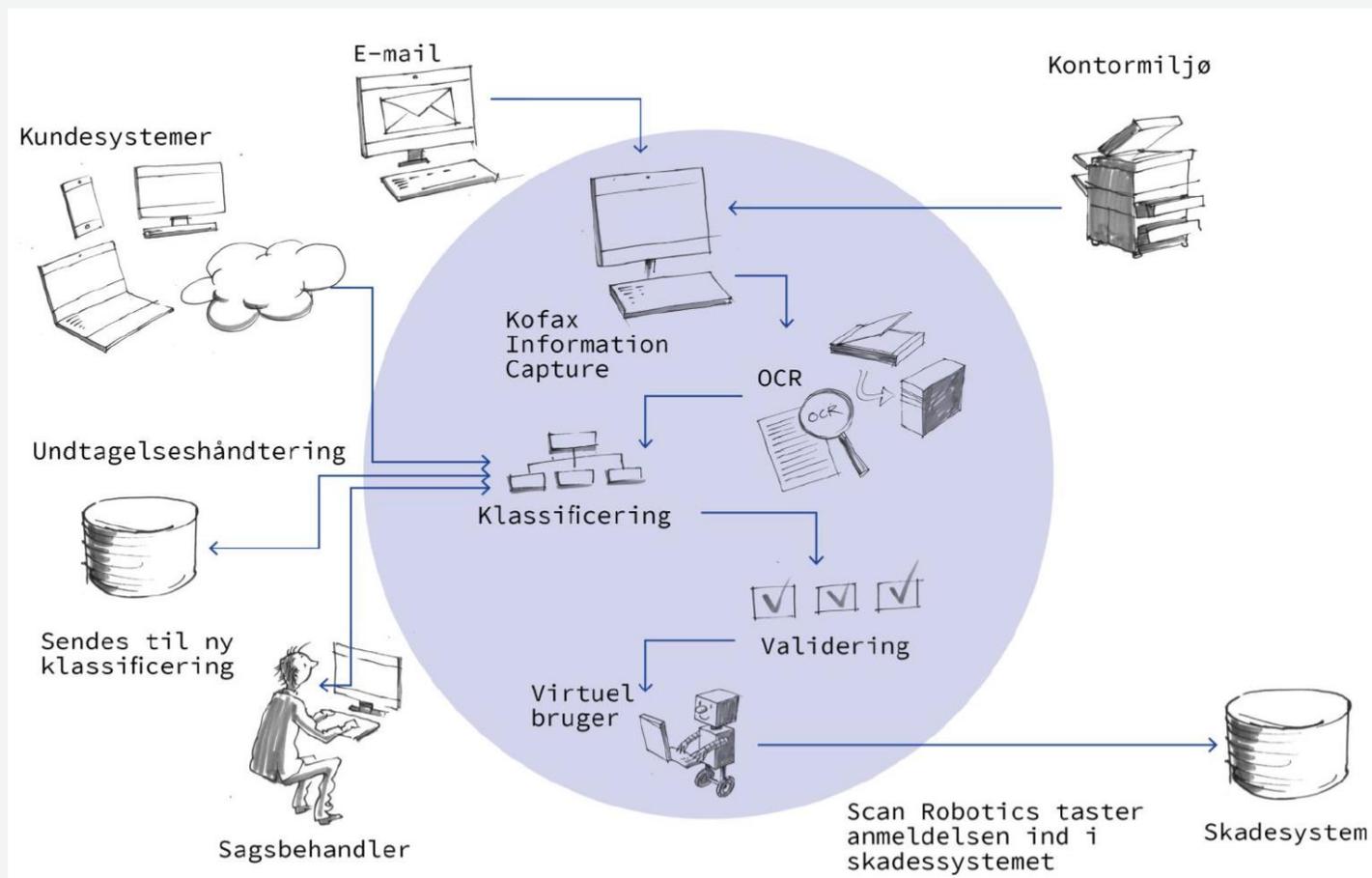
Eksempler

- Modtage skadesanmeldelser gennem forskellige kanaler (website, app, e-mail, brev) og registrerer anmeldelsen i skadessystemet (se figur).
- Robot, der læser pdf-dokumenter om glasskader, beregner skadesbeløbet, udbetaler det til kunden og sender et brev.
- Selskabet har lavet økonomirobotter, skadesrobotter og policerobotter.

Forudsætninger

- Processerne skal være regelbundne.
- Input til robotten skrives i Excel, så det kan projektledere, der ikke er udviklere.
- Der skal frigøres faktor 7 timer. Bruger man 3 måneder på at udvikle en robot, skal man spare 21 mandmåneder om et år.

Kilde: Købstædernes Forsikring



Kilde: Scansolutions

Den digitale arbejdsplads – RPA demo

Robotic Process Automation:

- Er en softwarerobot som bruges til at automatisere repetitive processer med klare regler og høj volumen ved at simulere menneskelig interaktion med IT systemerne



<https://youtu.be/FV8IM9SIFQ8>

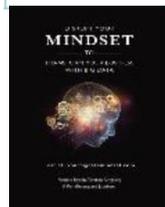
Kilde: Process Excellence Consulting

Hvad er Big Data?

Source: Disrupt your Mindset to transform your Business with Big Data - Rydén, Ringberg og Jacobsen, 2017

Interaction	B - to - C	B- from - C	B – with - C	B - for - C
Strategy	Promote & Sell	Listen & Learn	Connect & Collaborate	Empower & Engage
Customer approach	Passive	Active	Proactive	Interactive
Business approach	Bombardment	Retention	Engagement	Empowerment
Value	Attention	Intelligence	Creative skills	Responsibility
Time	Short-term	Long-term	Project-based	Indefinite
Market logic	Transaction	Relation	Innovation	Community

Managers' mental mindsets sets the scene



AMAZON



DELTA



LEGO



ROSKILDE

© Per Østergaard Jacobsen
CW SUMMIT 2019

Sensorer & Internet of Things

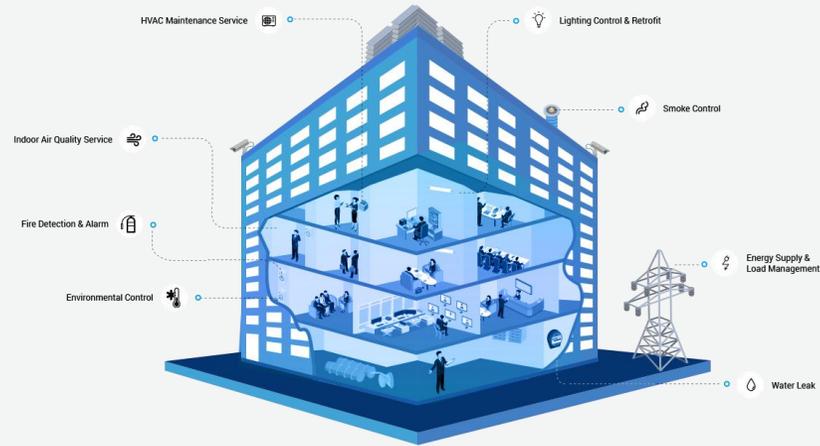
Krypteret og effektivt netværk til IoT i DK (97%)



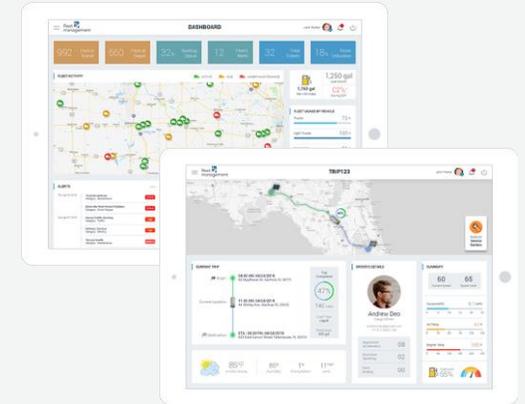
Energy Consumption



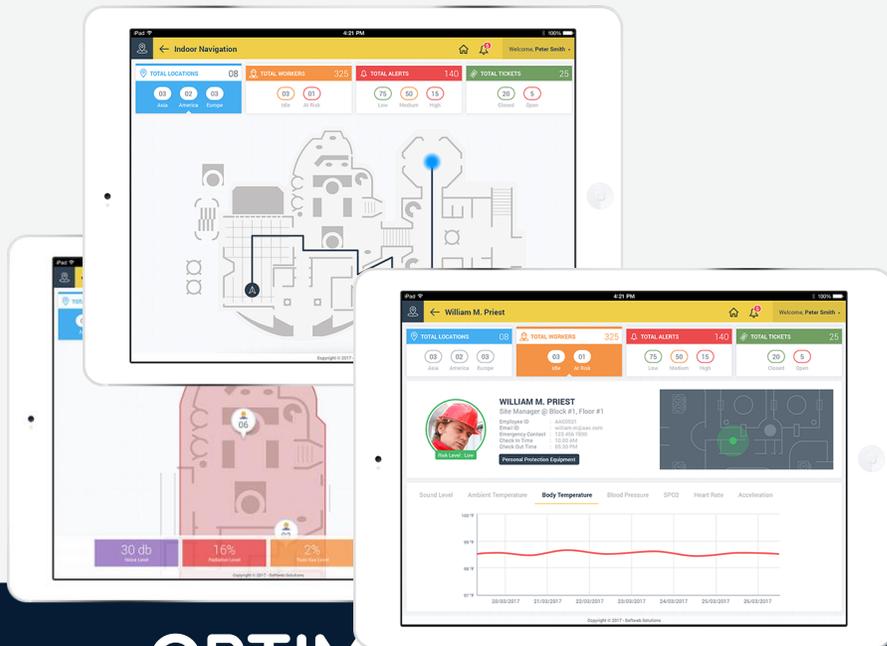
Facility monitoring



Fleet management



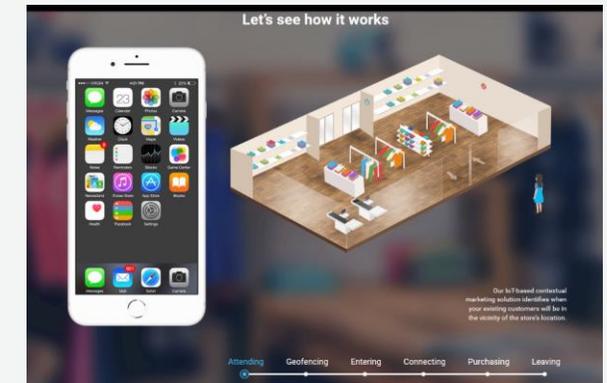
Connected workers



Food monitoring



Retail

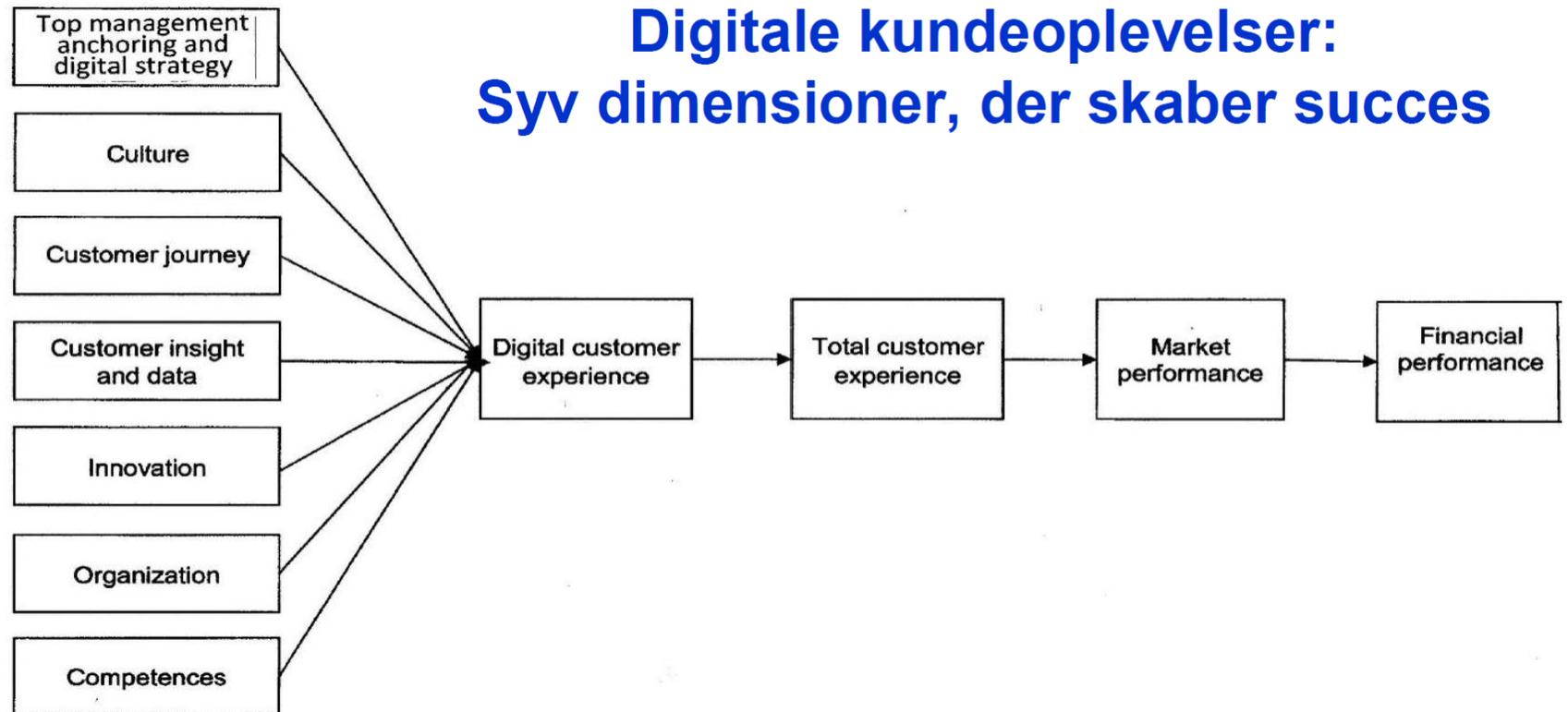


Salg / Marketing

OPTIMERO

Ordet *kundeoplevelse* bliver efterhånden nævnt lige så ofte på direktionsgangen som strategi, brand og innovation

Digitale kundeoplevelser: Syv dimensioner, der skaber succes



‘Ledelse, der tør, og medarbejdere, der vil’

Hvordan skaber vi så en kundeoplevelse i verdensklasse?

HVORDAN SKABER VI SÅ EN KUNDEOPLEVELSE I VERDENSKLASSE?

Få identificeret og indsamlet de relevante data – Hvem, hvad, hvor, hvorfor, hvordan, hvornår...

På app, web, sociale medier, mail, chat, SMS og voice

Så vi ender med noget brugbart

KUNDE	FORMÅL
-------	--------

VERDENSKLASSE CX DREJER SIG OM
GENKENDELSE



Men...! HVORDAN?

De nemme

- IVR
- Website Login
- Mailadresse
- Sociale Medier

De lidt sværere

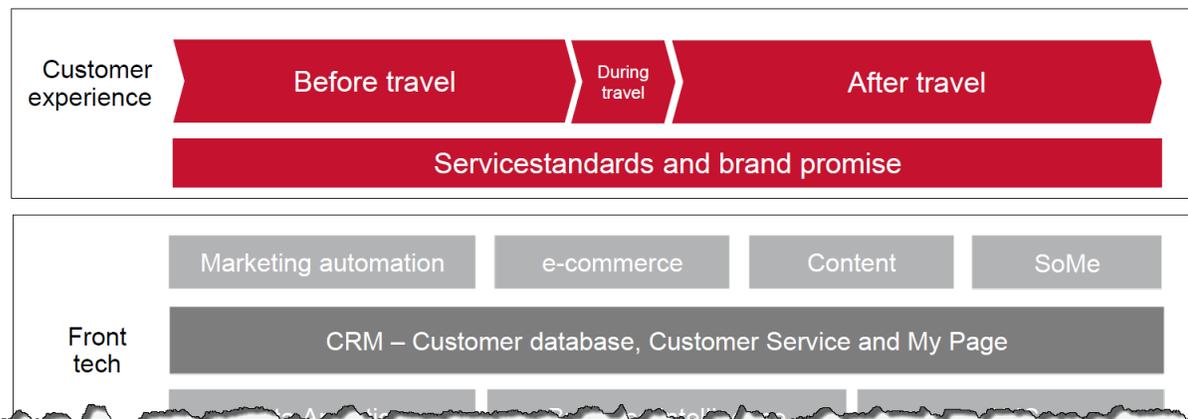
- Mobilapp
- Hashtags
- Website Tracking

*IVR = Interactive Voice Response

Kilde: Netdesign

Med de relevante data kan Marketing Automation udvikles

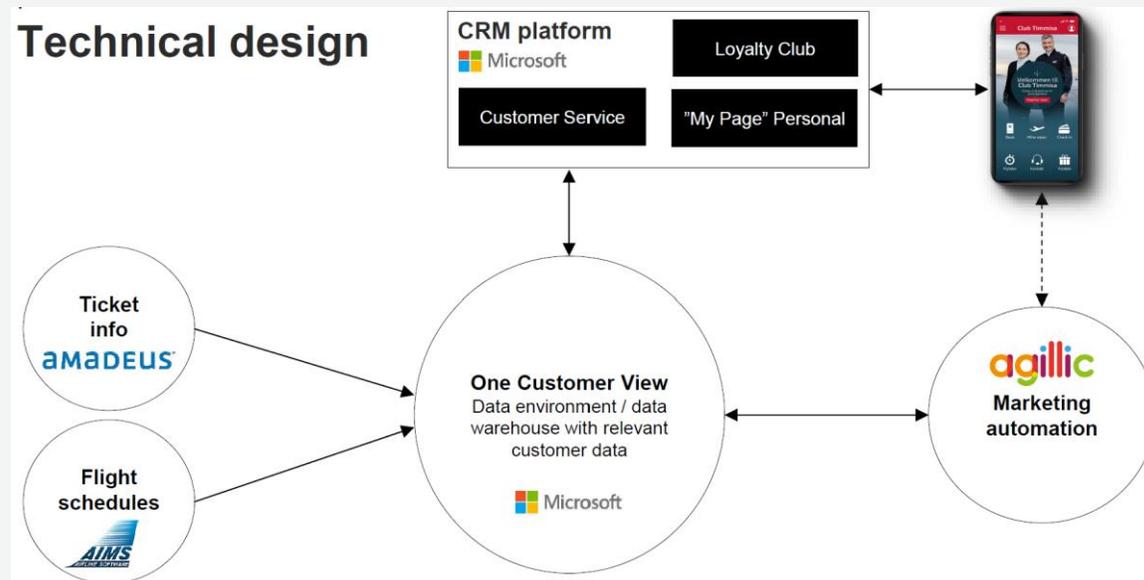
“Experience Architecture” adjusted to Air Greenland



Planlæg kunderejsen før, under og efter besøget

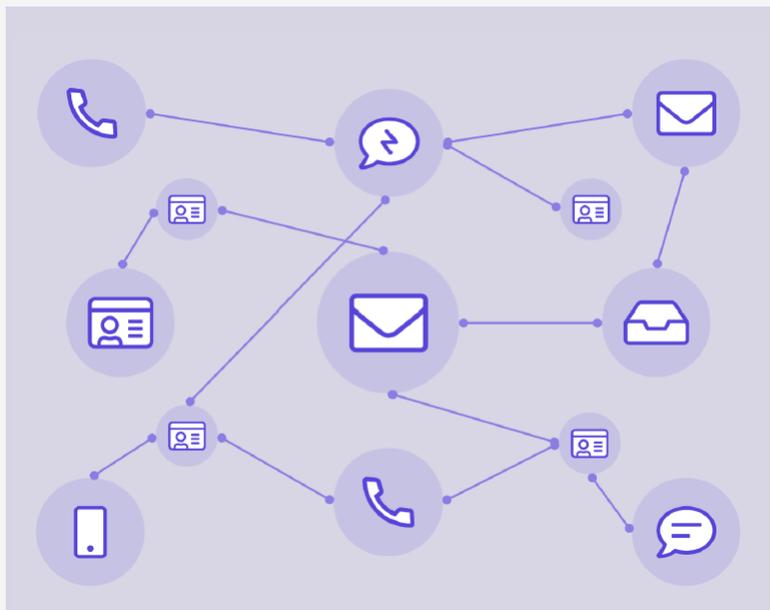
Ved at integrere de forskellige systemer og kommunikationskanaler kan marketingopgaver automatiseres, her fx i form af en app, der altid indeholder kundens opdaterede oplysninger.

Technical design



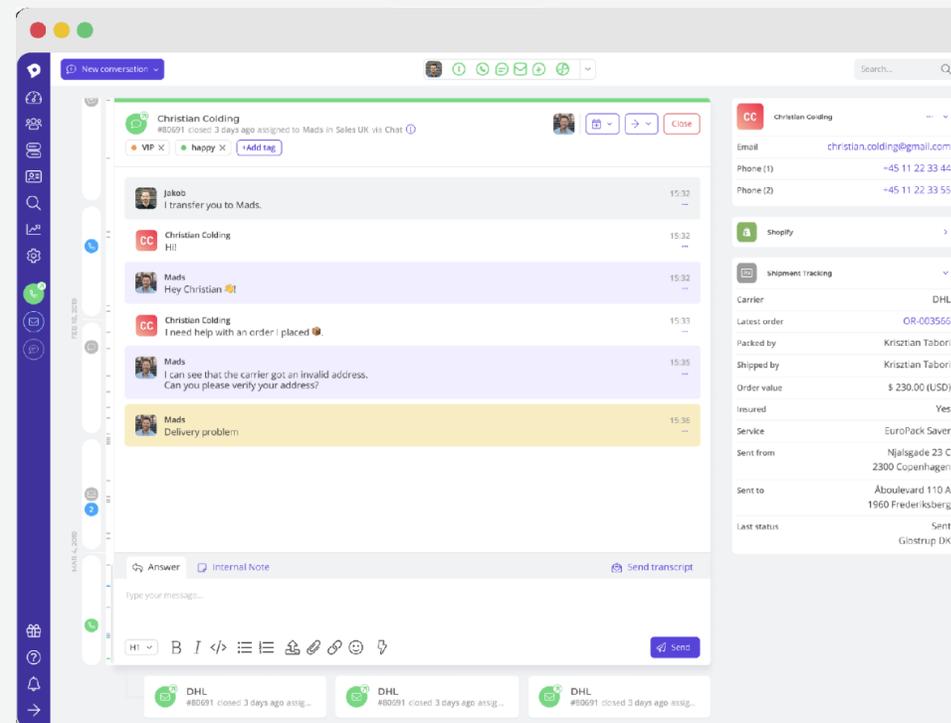
Kilde: DXC.technology og air greenland

The future of CX is Conversational



Fra et virvar af kommunikationskanaler i adskildte siloer til Dixas produkt, der samler alle kundernes kanaler, FB, Messenger, Snapchat osv. i eet skærbillede og bruger AI til autovisitering.

Fra oprettelse af en supportsag, få et nummer og vente på svar, til samtale i realtid om problemet med virksomheder, der kender problemet.

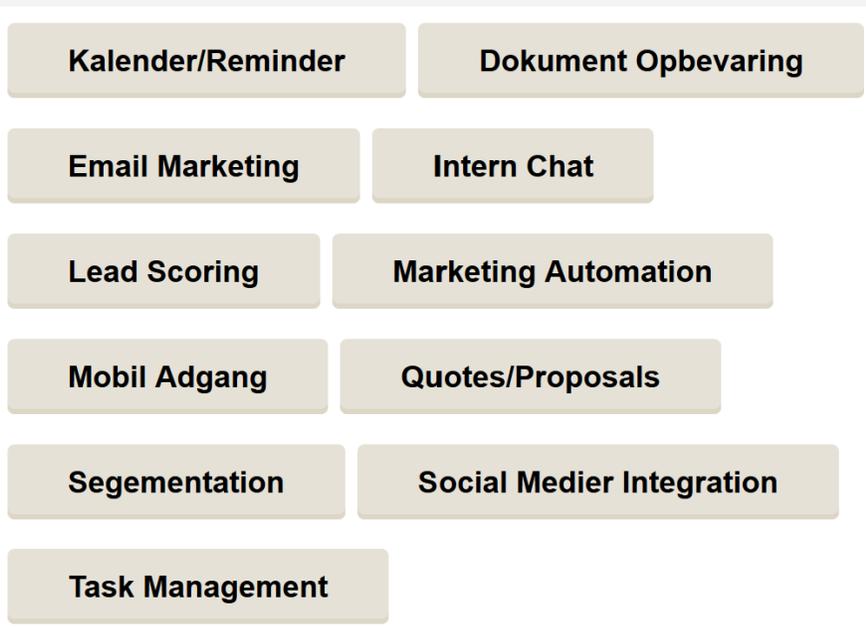


Conversational Tech is a global macro trend that is changing the way brands communicate with people today.

Kilde: Dixa

CRM-systemernes betydning for digital Salg / Marketing er voksende

CRM-systemer skal bl.a. kunne:



- Der findes mange CRM-systemer
 - Hubspot
 - Lime-CRM
 - Skyview
 - WebCRM
 - Salesforce
 - Microsoft Dynamics
 - ActiveCampaign
 - Pipedrive
 - Freshsales
 - Superoffice
 - Simply CRM
 - Scoro
 - monday.com
 - Zoho

Kilde: www.theme.dk

Opsamling

OPTIMERO

Hvilken tilgang til datadrevne forretning passer ind i jeres virksomhed?

Vælg det bedste fra begge verdener

Den teknologidrevne tilgang

Har købt ekstern konsulent ind.

Har fokus på at opbygge tekniske kompetencer.

Har få projekter med høj intensitet.

Forsøger at skubbe teknologien.

Har mantraet, at teknikken er det krævende.

Den forretningsdrevne tilgang

Kommer langt med simple værktøjer.

Har eksterne til at varetage selve driften.

Har mange projekter med hurtige afprøvninger.

Varetager udvikling in-house.

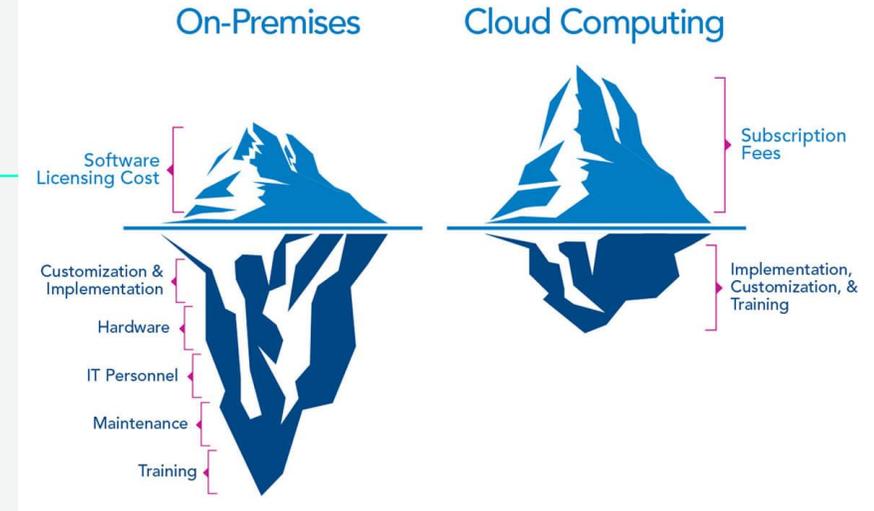
Har mantraet, at alt det udenom teknikken er det krævende.

Og husk:

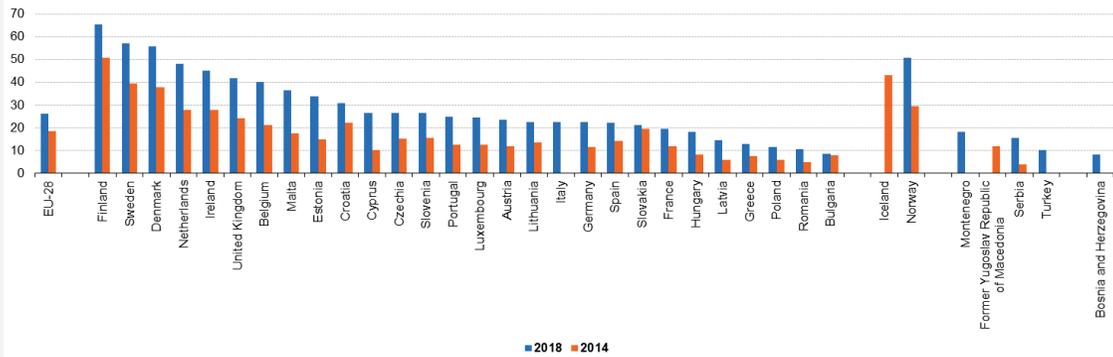
Lad ikke it-sikkerhed sætte en stopper for **din succes**

Kilde: Alexandra Institutet

Cloud Computing



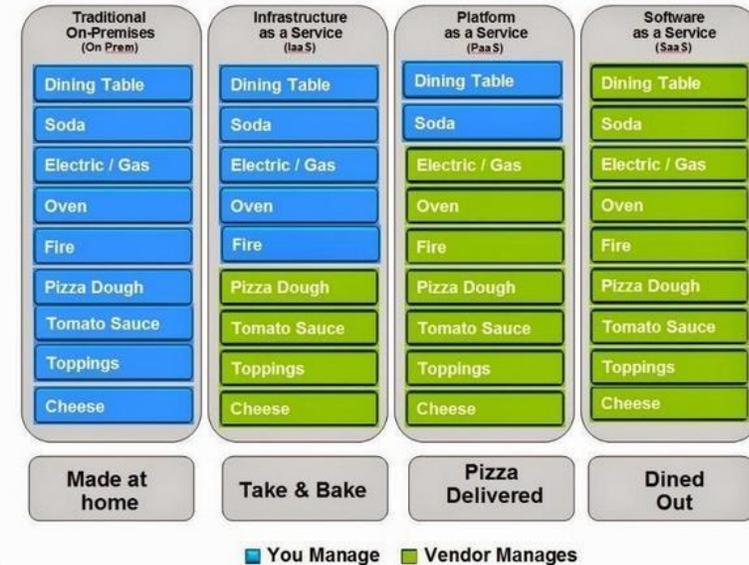
Use of cloud computing services, 2014 and 2018 (% of enterprises)



Note : Italy: Break in series. Iceland and The Former Yugoslav Republic of Macedonia: 2018 not available. Montenegro, Turkey and Bosnia and Herzegovina: 2014 not available. Source: Eurostat (online data code: isoc_cicce_use)

eurostat

Pizza as a Service



Digitalisering & Digital Transformation Introduktion

OPTIMERO

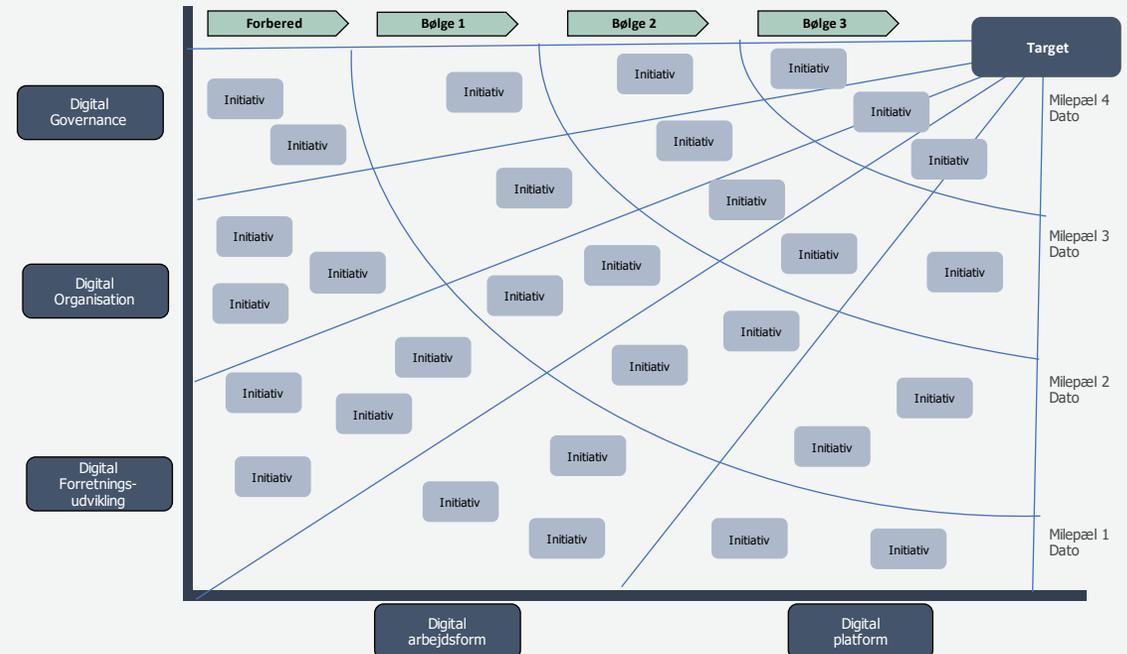
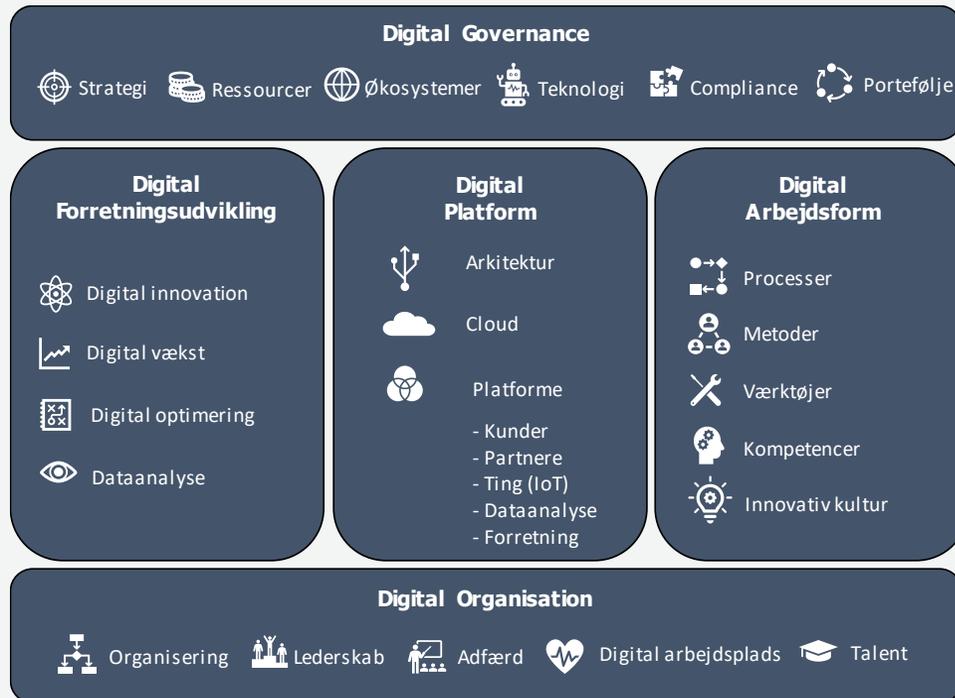


Digital Transformation

Der er mange indsatsområder – vi skal vælge de rigtige



Og finde en hensigtsmæssig vej



Virksomheder har forskellige behov



Virksomheder har forskellige mål og muligheder

Drøftelser i grupper

Hvad har vi mest brug for ?

Vækst

Tilgang og fastholdelse af kunder
Udnytte kundebasen bedre
Udvikle nye produkter og services
Nye markeder og segmenter

Hvilke digitale løsninger er relevante ?

Optimering

Effektivisering af processer
Øge kvalitet og reducere risici
Reduktion af omkostninger

Hvilke digitale løsninger er relevante ?

Hvad begrænser os i at komme videre ?

Kompetencer

Viden om teknologier
Metoder og værktøjer
Evne til forandring

Rammer

Økonomi
Tid / kapacitet
Strategi og ledelse

Hvilke barrierer er de mest udtalte ?

Hvad vil være det vigtigste at løse først ?

Hvad kunne hjælpe jer videre ?