

# Forretningssystemers rolle i den digitale transformation

Forretningssystemer 2016

24. november 2016

Torben Storgaard og Søren B. Sørensen

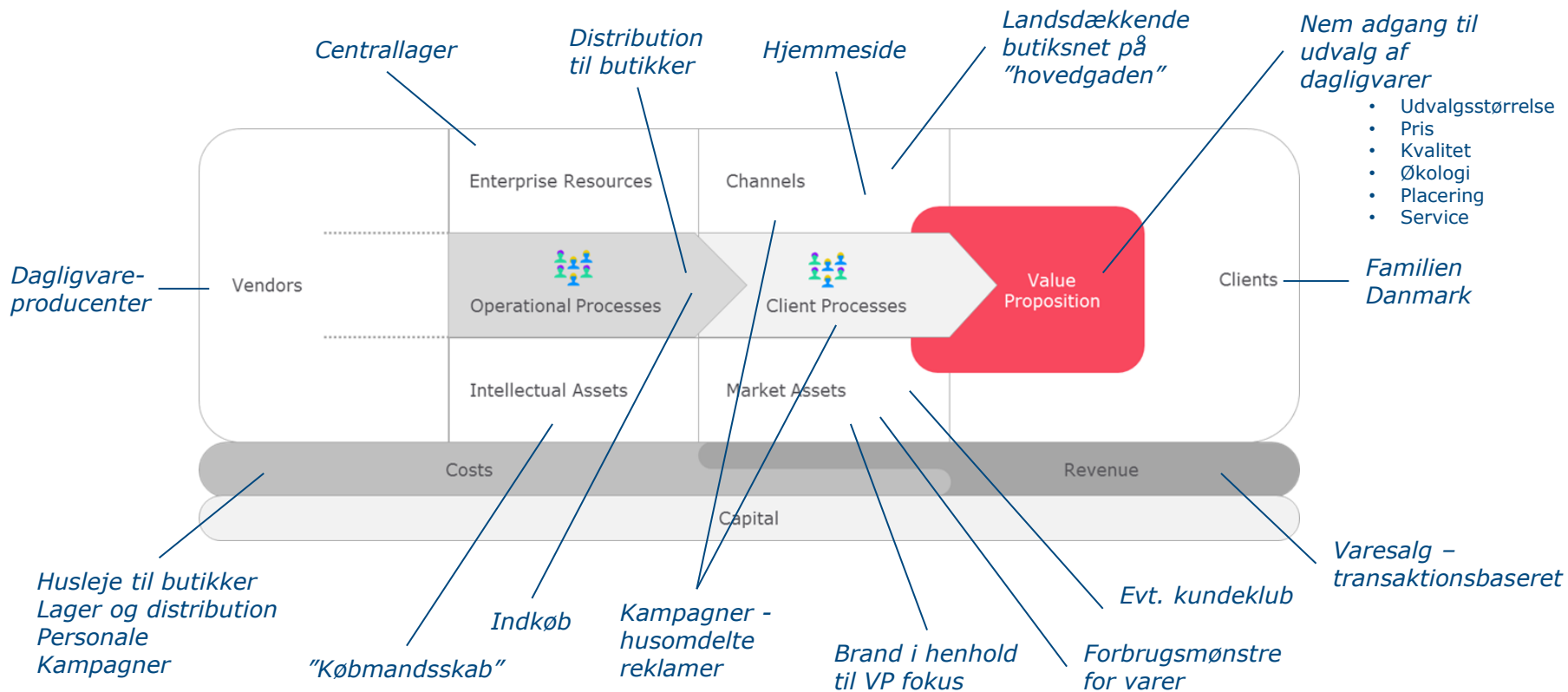


# Digital Transformation



# Devoteams forretningsmodel

Case: traditionel dagligvarekæde



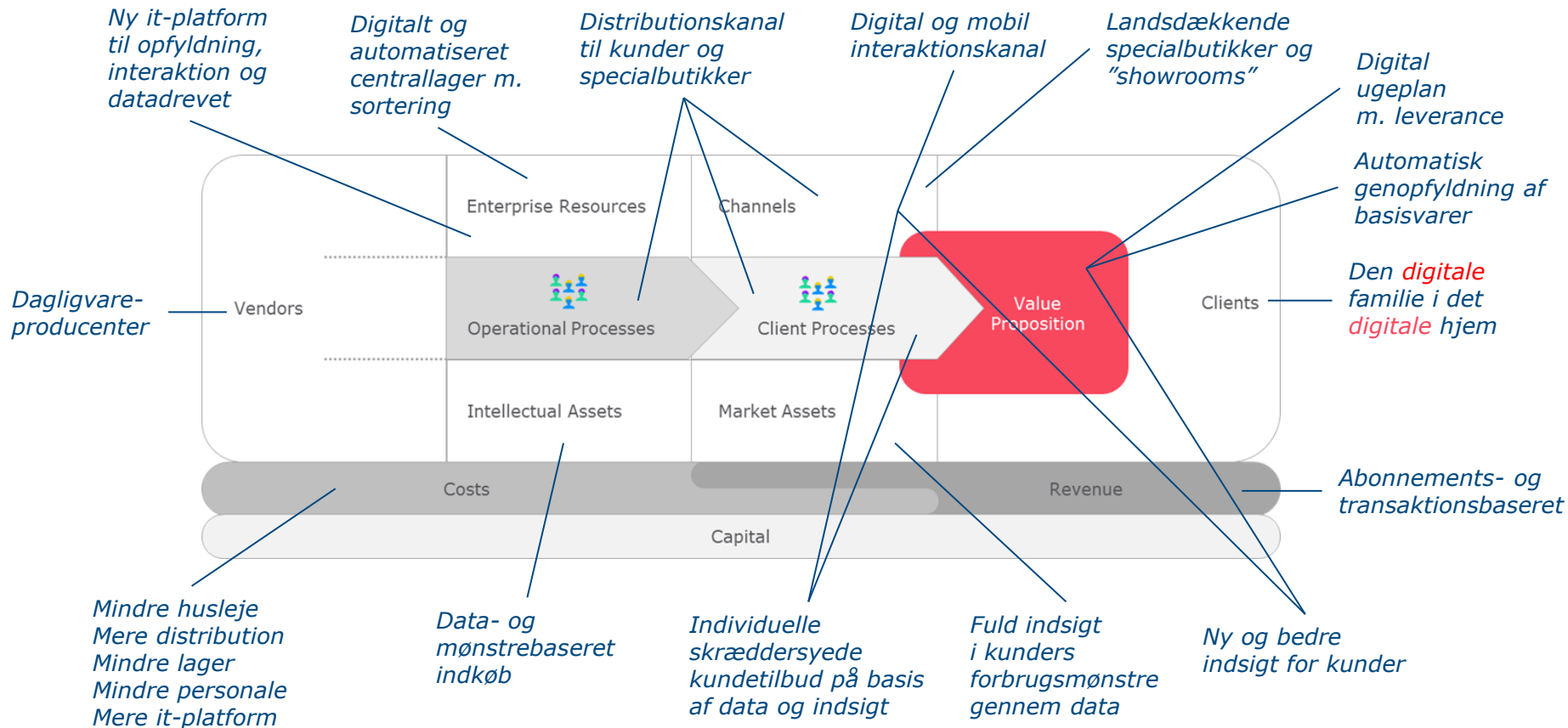
# Den digitaliserede familie i det digitaliserede hjem

Skift i teknologiforudsætninger – og skift i adfærd

- 24/7 på nettet
- Et fuldt digitaliseret køleskab
- Fuldt digitaliserede køkkenskabe
- "Postkasse" forberedt til modtage varer til køl - og almindelige varer



# Digitaliseret dagligvarekæde



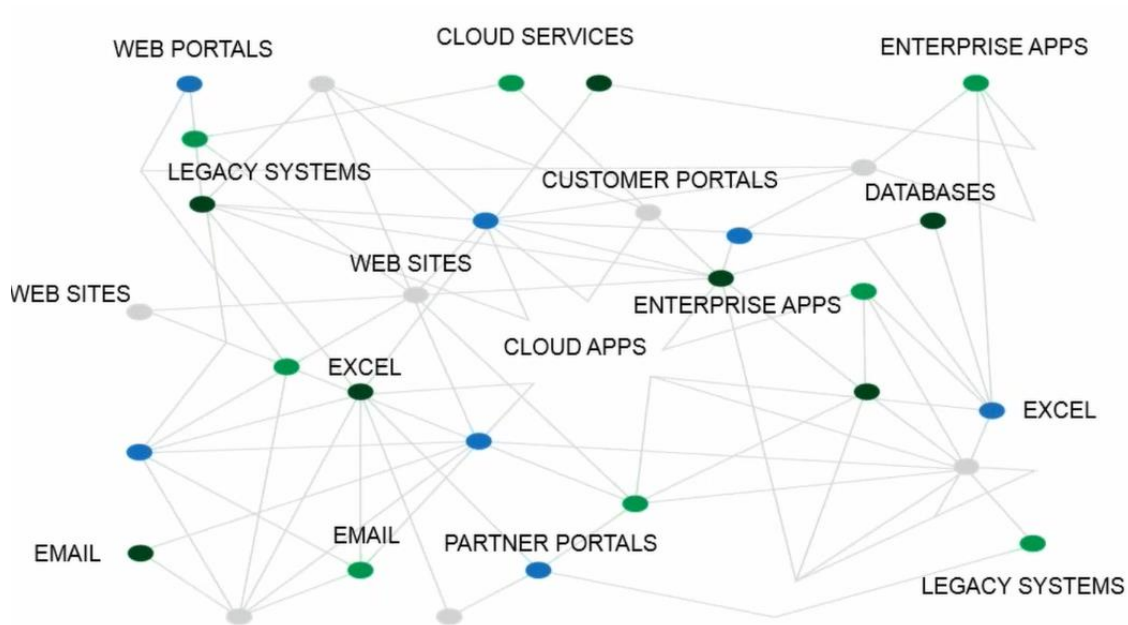
## Hvad med forretningssystemerne?

Hvilke nye krav stiller den digitaliserede forretningsmodel?

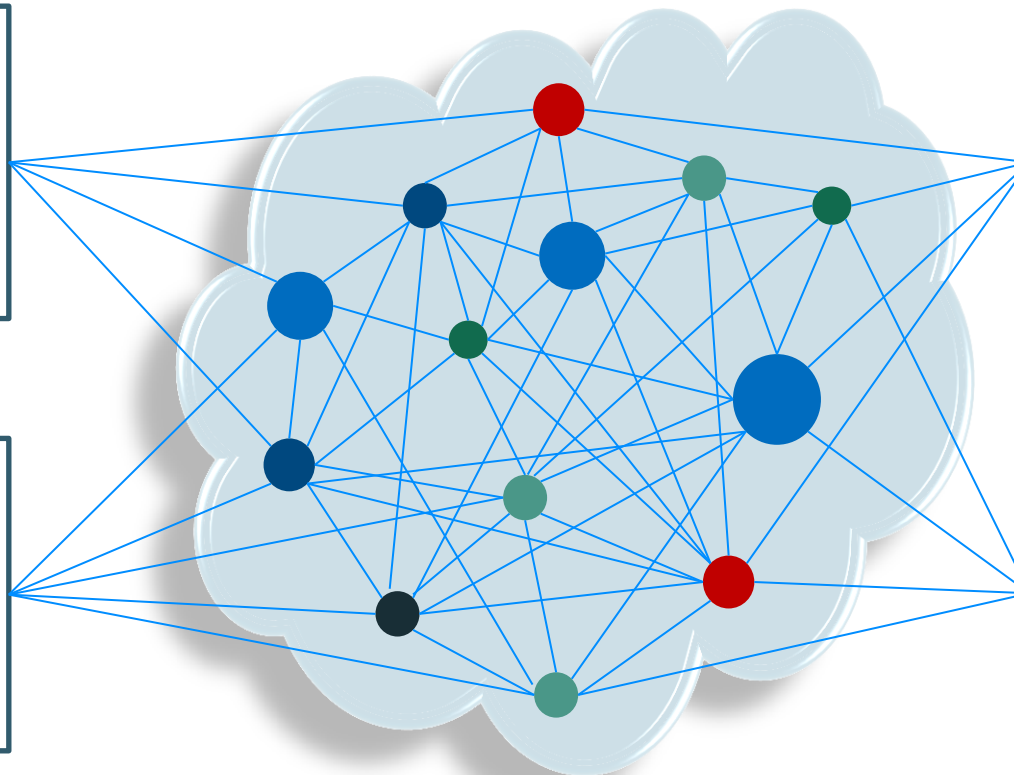
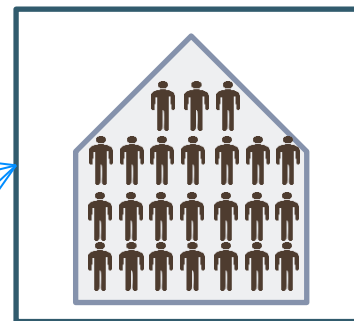
- Mere fokus på den forreste del af forretningsmodellen – mindst lige så stort fokus på værdiskabelsen som på driftseffektiviteten
- Alle kunder er nu "de facto" mobilt digitale
- Kundebegrebet bliver ændret/suppleret – fra købskunde til også at omfatte brugerkunde
- Produkter, der kan købes, bliver suppleret og/eller substitueret af brugsydelser, der gøres tilgængelige digitalt
- Mange samtidige analoge og digitale kanaler – ofte komplementerende og derfor skal spille sammen tæt sammen – baseret på og bundet sammen af nye data om kundeadfærd
- Den digitale kundeoplevelse kommer til at blive den daglige og primære kundeoplevelse – den person-til-person baserede kundeoplevelse bliver mere sjælden (og kostbar?)
- Forretningsmodellen bliver datadrevet på en ny og anderledes måde – baseret på kolossale mængder af data. Alle typer og former for data: strukturerede/ustrukturerede, eksterne/interne, osv.
- Den bagerste del af forretningsmodellen går fra "bare" at være procesunderstøttet til at blive automatiseret – baseret på de nye data om kundeadfærd
- Langt hovedparten af virksomhedens data opsamles udenfor forretningssystemerne – fra IoT-enheder, sociale medier, apps, mv. Disse data skal kombineres med alle andre data – og omsættes til indsigt

# Forretningssystem landskabet er komplekst og vidt forgrenet

- Dette er virkeligheden som alle skal forholde sig til – det går ikke væk



# Ekspontiel tilvækst af kommunikation og data





# Virksomhedens udvidede værdikæde er i fokus

- Integration mellem systemer er kritisk og afgørende

- Holistisk view på den udvidede værdikæde – væk fra internt fokus alene
- Behov for at udveksle data, stille data - og løsninger til rådighed samt skabe gennemsigtighed og troværdighed i data
- Samarbejdspartnere er en dynamisk størrelse som stiller store krav til agilitet og reaktionsevne hos "vinder" virksomheden



## Grænsen mellem netbutikken og den fysiske butik eksisterer ikke

- Krav til gennemsigtighed og én version af sandheden er den nye normal i 2016

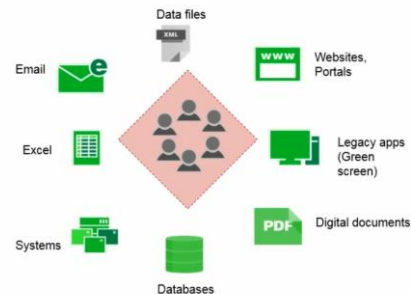
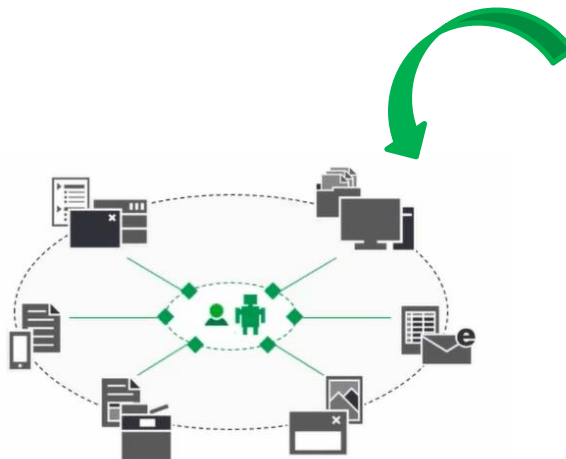


# "Robotterne" flytter fra produktionen til administrationen

- Det er ikke længere forbeholdt produktionen af udskifte manpower med teknologi

Eksempel:

- Prisrobot der konstant overvåger markedet og flere gange i døgnet opdaterer produktpriser
- Robot som løbende følger op på leverancestatus ved at indhente data fra flere datakilder og automatisk holder kunden ajour med status



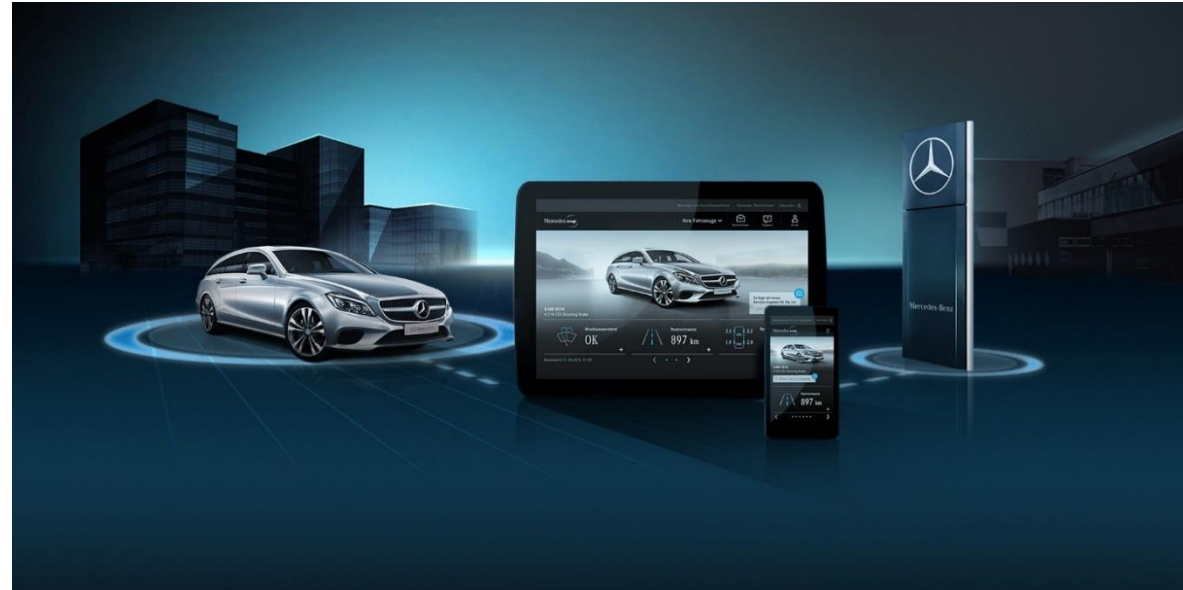
**HUMAN WORKFORCE + DIGITAL WORKFORCE =  
INTELLIGENT WORKFORCE**

# IoT integreret med ERP+CRM+BI

- Når du ved mere om kunderne end de selv ved

Eksempel:

- Løbende opsamling af data om sundhedstilstanden på din bil
- Analyse af data
- Automatisk indkaldelse og planlægning af service
- Bestilling af reservedele ud fra diagnose og erfaringer
- Hjælp kunden før de selv ved de har behov = god kundeservice



# ERP Cloud fra hype to reality

- ERP Cloud løsninger er ikke længere for garage virksomheder

- Tidligere så vi Cloud løsninger primært indenfor CRM, HR, BI og andre BoB systemer
- Tidligere var det primært i den lave ende af markedet som anvendte Cloud baserede ERP systemer
- Nu tilbyder bl.a. de etablerede store globale forretnings-system leverandører SAP, Oracle, Infor og Microsoft alle Cloud ERP løsninger





## Forretningssystemer er med helt ud i skoven

- Mobile devices + Apps til forretningssystemer har gjort det muligt at tage dem overalt

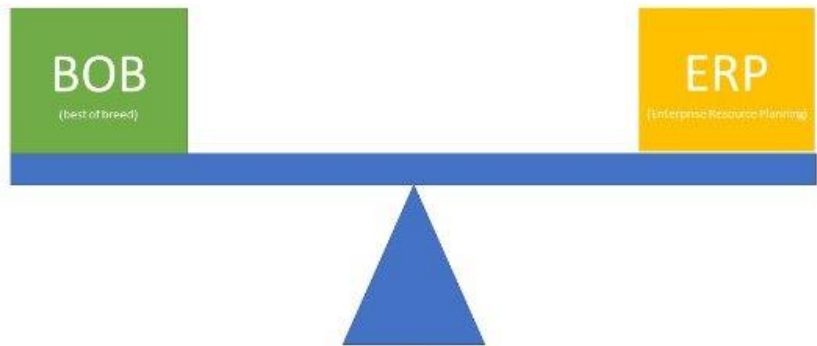
- Udbredelse af mobile devices har gjort det attraktivt at medbringe dit forretningssystem overalt
- Apps teknologien har gjort det muligt at lave simpelt og målrettet funktionalitet
- Sammenstilling af data fra flere kilder og udnyttelse af GPS teknologi gør det muligt at optimere og effektivisere arbejdsprocesser



## Man skal ikke forholde sig til sine forretningssystemer hvert 15 år

- Øget krav om fleksibilitet og agilitet kræver et konstant fokus

- Du har ikke længere et kerneforretningssystem
- Du har ikke længere enkelte velkendte datakilder
- Du er konstant i bevægelse ud af din "road"
- Du er ikke enten til gul eller grøn – både og er blevet moderne



# Opsummering

- Hvad betyder alt det her for dig som overvejer nye systemer

- Markedet er fortsat uigennemsigtigt – og der er mange at vælge imellem
- Brug din digitaliserings- og IT-strategi som retningsgivende i forbindelse med dine valg
- Du skal overveje om dine behov kan løses vha ERP og/eller Best-of-breed
- Du skal overveje hvad de nye muligheder indenfor mobilitet, sociale medier, BI mm. kan betyde for dig
- Hvis du er en "standard" virksomhed, så kan system valget være nemmere
- Er du lidt "speciel" skal du fortsat sikre dig, at løsningen passer til dine forretningsbehov – i dag og i morgen
- Du skal sikre dig at du vælger den rigtige partner og dem med de relevante kompetencer også er tilgængelige for projektet
- Du skal sikre dig at træffe en beslutning ud fra et velbegrundet og uvildigt grundlag
- Du skal sikre dig en ordentlig aftale hvor der lægges vægt på et gensidigt langsigtet samarbejde

Brug dagen til at blive inspireret og få overblik



**Tak - fortsat god dag**