

NNIT Forventningsbarometer™ 2013

Nyt perspektiv på værdiskabende data

Information Management



nnit

Conscience driven. Value adding

Introduktion

I 2013 udgaven af NNIT Forventningsbarometer™ sætter vi fokus på Information Management. Vi kigger på organisationernes reaktion på de stigende datamængder og på status af adoptionen af nye analysemetoder og de forretningsmuligheder det giver. Omfanget af data, hvad enten det er struktureret eller ustruktureret, nye datakilder, samt nye analyseredskaber udgør til sammen en ny præmis, som organisationerne så småt er ved at indstille sig på – men det stiller nye krav til infrastruktur, data management og processer.

I denne rapport fremlægger vi nogle af respondenternes svar i nedenstående temaer:

- Værdiskabende data, ja tak
- Udfordringer ved eksisterende løsninger
- Fremtidsperspektiv

En ny præmis

Kombinationen af et enormt datasæt og ny teknologi betyder, at vi kan få svar på nye spørgsmål, samtidig med vi kan få mere nuancerede svar på "gamle" spørgsmål. Hvor vi traditionelt har beskæftiget os med data mining i deskriptive data og bagudrettet rapportering, kan vi nu i højere grad arbejde med realtidsdata og prædiktive analyser baseret på mange forskellige datatyper fra varierende kilder. Det skaber helt nye perspektiver.

Forudsætningen for at kunne udnytte de teknologiske muligheder er imidlertid, at man har gjort sig klart, hvad man vil opnå: Er målet produktionsoptimering, kræves én type løsning, og hvis målet er øget salg, så er der brug for en anden løsning.


Next step: automatisering

Vi taler rigtig meget om "Big Data" uden at have en fasttømret definition af, hvornår data er "big" og hvornår det bare er data. Men uanset hvad, betyder det at it og it-afdelingens rolle i organisationen ændrer karakter. Fra at være en forretningsunderstøttende funktion rykker it ind i hjertet af organisationen, som en stærk forretningstransformerende kraft. De organisationer, der formår at udnytte mønsterbaseret og prædiktiv analyse til at automatisere processer i fx produktion og kunde- eller borger-service, kan både indkassere effektiviseringsgevinster, øge kvaliteten af deres produkt eller service og kanalisere medarbejderens ekspertise til mere proaktive udviklingsopgaver fremfor rutine- og driftsopgaver.

Der ligger et benhårdt udskilningsløb i organisationernes evne til at udnytte det konkurrencemæssige momentum, der nu er skabt af Big data og Information Management, som disciplinen, der skal facilitere en succesfuld indfrielse af forretningsstrategien.

Med venlig hilsen

Karsten Fogh Ho-Lanng



Corporate Vice President og Chief Technology Officer
NNIT A/S

Om NNIT Forventningsbarometer™

Hvert år tager NNIT temperaturen på et it-relateret emne. Sidste år kiggede vi på mobility, og dette år sætter vi fokus på Information Management og organisationernes reaktion på stigende datamængder og ønsket om at stille data til rådighed længere ude i organisationen. Undersøgelsen løb fra den 23. oktober til den 5. november 2012. Rapporten er baseret på 136 besvarelser.

NNIT's anbefaling

Definition af fire grundlæggende dataformer

Internt struktureret. Typisk data fra økonomi- eller CRM-systemet, der er velordnet i et data warehouse.

Internt ustruktureret. Alt det der ikke er let at kvantificere – tekst-dokumenter, præsentationer, videoer, samtaler og e-mails.

Eksternt struktureret. Markeds-analyser, statistik, benchmark-data og lignende.

Eksternt ustruktureret. Dialoger i sociale medier, Wikipedia-artikler, konkurrenters websites og twitter. Uendelige mængder data, også kaldet big data, med potentiel værdi, hvor traditionel Business Intelligence ikke slår til.

Information Management er ikke et mål i sig selv – det er et middel til at opnå jeres mål. Tilgangen til Information Management afhænger af udgangspunktet og jeres mål.

NNIT anbefaler, at I starter med at lægge en strategi for, hvordan I vil arbejde med data. Hvordan kan jeres nuværende set-up optimeres for at understøtte jeres organisations- og forretningsstrategi? Kig på eksisterende systemer, infrastruktur, processer, datakvalitet, applikationer og medarbejdernes kompetencer. Hvor fungerer det, og hvor fejler det?

Strategi: Der skal være sammenhæng mellem jeres forretningsstrategi og jeres Information Management-strategi. Hvad vil I opnå, og hvad kræver de forretningsstrategiske mål af jeres evne til at analysere data og arbejde med for eksempel realtid samt mønsterbaseret og prædiktiv analyse?

Infrastruktur: Hvordan skal jeres infrastruktur se ud, for at I kan understøtte relevante bruger-typer og analysebehov som realtid, prædiktiv og analyse af ustruktureret data? Har I eventuelt brug for high performance appliances til store og hyppige analyser?

Processer: Hvilke backstage og frontstage-processer skal forbedres, så alle led i dataværdikæden understøtter jeres Information Management-strategi?

Data: Hvordan sikrer I en høj datakvalitet, så datagrundlaget og dermed udgangspunktet for analyser er optimalt?

Kompetencer: Hvordan får medarbejderne både backstage og frontstage et generelt kompetenceløft, hvilke ressourcer skal I have internt og hvilke skal I hente eksternt?

Business case: Lav en business case på et Information Management-projekt, og synliggør hvilken ROI, I kan forvente.

Outsourcing: Overvej om I med fordel kan outsource dele af infrastrukturen eller applikationslaget og derved tilføre nødvendige eksterne kompetencer og frigive interne ressourcer.

Værdiskabende data, ja tak

NNIT Forventningsbarometer viser en generel opfattelse af data som strategiske aktiver. De eksponentielt stigende datamængder, datakvaliteten og manglen på kvalificerede kompetencer udgør de største udfordringer i forhold til at trække værdi ud af data. Konsekvensen er en akkumulering af passive data - en frugt, der ligger og rådner.

76 % af respondenterne betragter i høj eller meget høj grad data som strategiske aktiver. På trods af den opfattelse, er det kun 18 %, der har en decideret Information Management-strategi - altså en strategi for, hvordan datapotentialet skal aktiveres og sættes i spil hos de relevante medarbejdere, så viden kan blive omsat til handling.

Analysen viser, at mange har udfordringer med at realisere datapotentialet og omsætte det til forretningsværdi. "Omfanget af data" er den enkeltstående faktor, flest (39 %) udpeger som en udfordring i forhold til at trække værdi ud af data. Det bliver fulgt af "Dårlig datakvalitet" med 31 % og "Mangel på de rette kompetencer til Data Management" med 28 %. Sagt på en anden måde: organisationerne har for meget data af for dårlig kvalitet, og de ved ikke, hvordan de skal aktivere den.

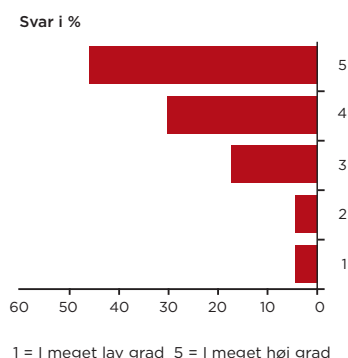
Information Management som konkurrenceparameter

48 % anser i høj eller meget høj grad Information Management som en konkurrenceparameter, dvs. som et middel til at opnå konkurrencefordele ved hjælp af data.

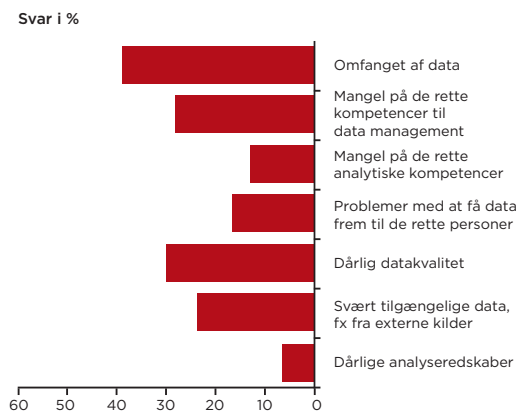
For eksempel mener 78 %, at de opnår et bedre beslutningsgrundlag som en del af gevinsten ved Information Management, 57 % af respondenterne angiver forbedrede forretningsprocesser, mens 48 % peger på muligheden for hurtigere beslutninger.

I en sammenligning med de nærmeste konkurrenter er der kun 20 %, der vurderer, at de i høj eller meget høj grad er på forkant med Information Management. Det er interessant at bemærke, at et flertal af de respondenter, der laver denne vurdering også tilkendegiver, at de har en Information Management-strategi.

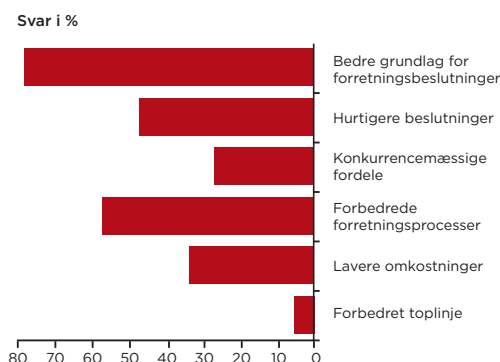
Figur 1: I hvor høj grad betragter I jeres data som strategiske aktiver?



Figur 2: Hvad er jeres største udfordringer i forhold til at trække værdi ud af data?

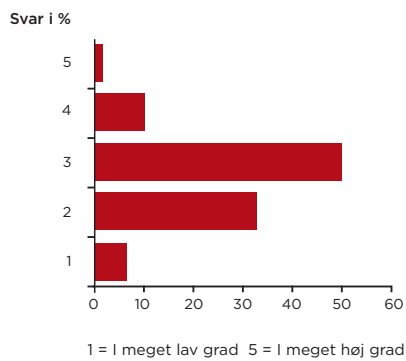


Figur 3: Hvilke primære gevinster ser I ved IM?

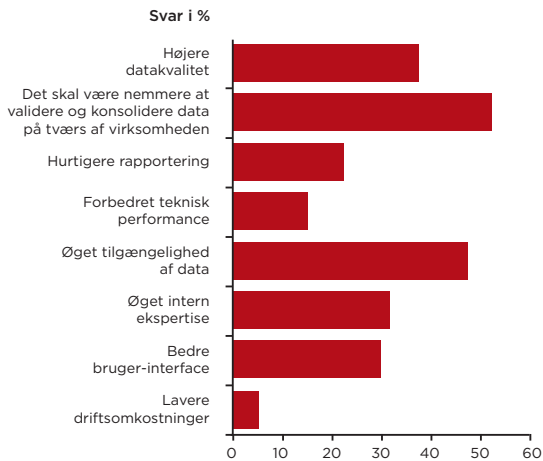


Udfordringer ved eksisterende løsninger

Figur 4: Hvor tilfredse er I generelt med jeres IM-komponenter?



Figur 5: Hvad skal der til for at højne tilfredsesheden?



Omfanget af data er en udfordring i sig selv. Dernæst er kvaliteten af data og forældede løsninger en hæmsko for effektiv udnyttelse, hvilket forstærkes af et kompetence-vakuum. Så hvis data ikke skal havne permanent på fjernlageret, er der brug for Data Management, supporterende infrastruktur, analytiske redskaber, der tager højde for nye brugertyper og et generelt kompetenceløft.

Kun 12 % er udpræget tilfredse med deres Information Management-komponenter. Hvis tilfredseshedsgraden for de resterende 88 % skal højnes, peger 57 % på, at "Det skal være nemmere at validere og konsolidere data på tværs af virksomheden", 46 % fordrer "Øget tilgængelighed af data" mens "Højere datakvalitet" trækker 37 %.

28 % indikerer, at de mangler de rette kompetencer til Data Management, hvilket medfører, at forarbejdningen og tilgængeliggørelsen af data lider.

Også i analyseprocessen mangler der kompetencer- specielt når data skubbes ud til nye brugertyper, der ikke har analytisk rutine. Således er udbredelsen af analyseredskaber i marketing, indkøb og logistik begrænset til henholdsvis 28 %, 26 % og 31 %. For de traditionelt datakyndige afdelinger ser tallene således ud: 45 % for salg, 46 % for produktion og 66 % for finans/økonomi.

Mere end halvdelen af respondenterne udtrykker ønske om at stille data til rådighed for flere medarbejdere, end det er tilfældet i dag. 62 % angiver "Manglende strategi for hvordan Line of Business skal arbejde med Information Management" som den største barriere, dernæst følger "Manglende datakyndighed hos slutbrugere" med 51 % og på en delt tredje plads ligger "Manglende brugervenlighed", "Høje licenspriser" og "Governance" med 32 %.

God Information Management understøtter udbredelsen af data og analyse-redskaber også i Line of Business. Men der er en klar tendens til at de eksisterende redskaber, infrastrukturer og processer ikke understøtter organisationernes analytiske ambitioner. Dermed kan det blive svært at skabe en struktureret og analytisk tilgang til anvendelsen af data, og ifølge respondenterne er der især tre indsatsområder, de vil prioritere i 2013:

- **Øget tilgængelighed af data: 62 %**

Hvis tilgængeligheden af data skal øges, skal ejerskabet af data (re)defineres – ideelt set er det organisationen snarere end den enkelte afdeling. Og med en central konsolidering af data, kan alle arbejde med det samme konsistente grundlag.

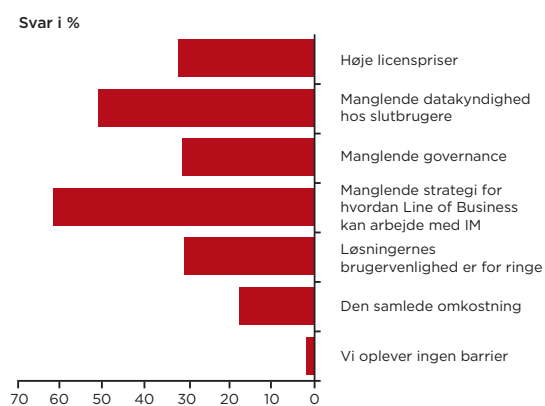
- **Højere datakvalitet: 44 %**

Høj datakvalitet giver et bedre beslutningsgrundlag, og det er afgørende at organisationen som helhed forstår betydningen af datakvalitet og tager ansvar for kvaliteten. En konsistent og høj datakvalitet opnås ved hjælp af Data Management governance og via it-systemer, der standardiserer datainput og understøtter processerne.

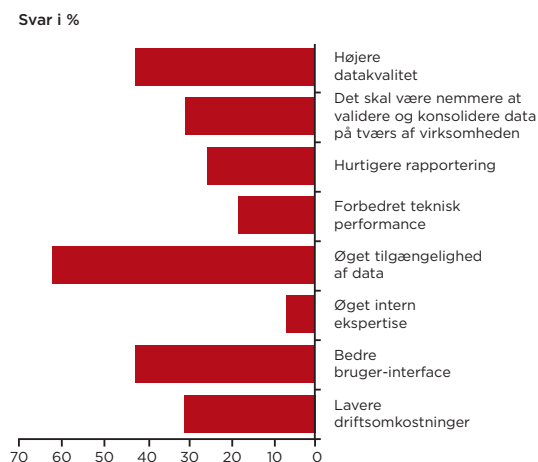
- **Bedre bruger-interface: 44 %**

Alle bliver analytikere – men ikke alle har analytisk baggrund. Det stiller krav til en øget brugervenlighed og uddannelse, så de traditionelt mindre datakyndige også kan arbejde konstruktivt med data.

Figur 6: Hvilke barrierer, matcher jeres erfaring med at stille analyseredskaber til rådighed for medarbejderne?



Figur 7: Hvilke indsatsområder vil I prioritere i 2013?



Fremtidsperspektiv

4 stærke kræfter

Sammen med Cloud, Mobility og Social er Information en af de drivere, der vil revolutionere de kendte forretningsmodeller. De er stærke og kan fungere uafhængigt af hinanden, men den organisation der formår at kombinere de fire dimensioner med Information Management som fundamentet og anerkender den potentielle synergi opnår en stærk position.

Det er NNIT's opfattelse, at mange organisationer er i færd med at omstille sig til en ny præmis i form af øget datamængde, nye datatyper, nye analysemetoder - og at man ser på, hvordan man kan udnytte den transparens, data kan give i forhold til markeder, målgrupper og andre faktorer, der influerer på beslutningsprocessen. For at kunne udnytte mulighederne maksimalt skal organisationerne opgraderes på især fire punkter; strategi, processer, datakvalitet og analytiske kompetencer.

Som beskrevet i afsnittet "Værdiskabende data, ja tak" er det et mindretal, der har en Information Management-strategi. Det er i modstrid med opfattelsen af, hvor vigtigt data er. Sat på spidsen kan man sige, at data skal være med til at indfri forretningsstrategien, og for at det kan ske, skal der være et direkte link mellem forretningsstrategien og Information Management-strategien. Forretningsstrategien sætter retning og skal på plads, inden organisationen kan optimere sin dataudnyttelse via Information Management. Det er banalt; men hvis du ikke ved, hvor du skal hen, så ved du heller ikke, om du skal gå til højre eller venstre.

Organisationen skal prioritere, hvilke data, der er de vigtigste og sørge for, at det også er dem, der er de mest tilgængelige, hyppigst opdaterede samt validerede og at der rent faktisk bliver analyseret på dem. Derfor er det en smule bekymrende, at kun 20 % af de respondenter, der i dag ikke har en strategi, forventer at udvikle en i løbet af 2013.

Nye datatyper og nye analysemetoder

Traditionel Business Intelligence giver et historisk overblik; hvad skete der, og hvorfor skete det? Realtidsanalyse og prædiktiv analyse spørger; hvad sker der, og hvad er sandsynligheden for at x vil ske? Og med ny teknologi som for eksempel appliances og in memory computing er det muligt at udføre sofistikerede analyser på komplekse og ustrukturerede data og give et hurtigt svar på noget, det før kunne tage dagevis at analysere.

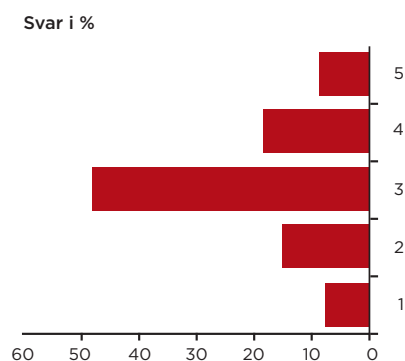
NNIT Forventningsbarometer™ viser, at 40 % af deltagerne analyserer ustrukturerede data. Det er primært respondenter fra den offentlige sektor, der tilkendegiver det.

Brugen af real-tidsanalyse og prædiktiv analyse er begrænset, men det er efter NNIT's vurdering et spørgsmål om kort tid, før det for alvor slår igennem: 18 % laver realtidsanalyser i høj eller meget høj grad, og 15 % laver prædiktive analyser i høj eller meget høj grad. Det centrale er dog, hvordan resultatet bliver omsat – er man i stand til at eksekvere på sine findings? I forlængelse af at flere udvikler en decideret Information Management-strategi, hvor man også definerer, hvad det potentielt betyder for organisationen at arbejde med realtids- og mønsterbaserede analyser, vil udbredelsen af disse analysemetoder stige. Organisationerne skal for eksempel se på, hvor det giver forretningsfordele at levere et hurtigt svar baseret på aktuelle data, og hvilken betydning den form for analytisk indsigt kan få i produktion, salg og kunde- eller borgerservice.

Et analytisk mindset

28 % vurderer, at de i høj eller meget høj grad er en analytisk drevet organisation. Men hvad betyder det at være analytisk drevet, og hvad betyder det for de 72 %, der i dag ikke ser sig som specielt analytisk drevet, hvis de fastholder den position? I NNIT's optik handler et analytisk mindset bl.a. om at have en bevidsthed om, at du kan skabe en konkurrencefordel via data. Data og evnen til at analysere konstruktivt på dem er en afgørende parameter for morgendagens succes.

Figur 8: I hvor høj grad vil du karakterisere jer som en analytisk drevet organisation?



Information Management backstage

Backstage er it-fundamentet for organisationens Information Management-løsninger. Det er her, systemer og komponenter såsom servere, databaser, data ware houses og Business Intelligence-applikationer ligger.

Information Management frontstage

Frontstage er det yderste lag, hvor medarbejdere som analytikere arbejder – toppen af Information Management-isbjerg. Analytikerne trækker på backstage-systemerne og er afhængige af, at data er tilgængelige, opdaterede samt validerede, og at analysen kan eksekveres hurtigt.

Konklusion

Outsourcing

26 % outsourcer i dag dele af deres Information-Management løsninger. Databaser tegner sig for 81 %, storage for 78 % og applikationer for 69 %. En forøgelse af outsourcing kan fungere som en motor for optimering af processer. Den sammenhæng har NNIT dokumenteret i et whitepaper fra 2011.

- 1.** Data bliver en transformerende kraft. Kombinationen af nye datatyper, nye datakilder og nye redskaber gør det muligt at stille nogle helt anderledes spørgsmål - den organisation, der formår at udnytte svarene til bl.a. automatisering af processer vinder en konkurrencefordel.
- 2.** Information Management bliver på sigt en integreret del af organisationens mindset. Som en del af modningsprocessen skal organisationerne kigge på datakvalitet, infrastruktur, værktøjer og kompetencer.
- 3.** NNIT ser Information Management som et udskilningsløb, hvor de dygtige organisationer, der formår at aktivere data - uanset om det er struktureret eller ustruktureret - i nye forretningsløsninger, lægger de mindre dygtige bag sig.
- 4.** Succes forudsætter en knivskarp definition af hvorfor og hvordan, vi skal arbejde med data - og så skal it-afdelingen og forretningen arbejde sammen i strategifasen. Ellers forbliver datapotentialet uforløst.

Kontakt

Du er velkommen til at kontakte Brian Troelsen, Business Development Consultant, NNIT, +45 3079 5933 eller BTRL@nnit.com, hvis du vil vide mere om Information Management eller ønsker en uddybning af nærværende rapport.

Vi kommer gerne forbi til et ufoplygtende møde, hvor vi kigger på jeres udfordringer og behov i relation til Information Management og giver et bud på, hvordan vi kan hjælpe jer med at aktivere jeres data på den bedst mulige måde.

NNIT er en international it-serviceleverandør, der rådgiver om, udvikler, implementerer og drifter it-løsninger. Vi skaber værdi for private og offentlige virksomheder ved at tage ansvar for deres it, som var det vores egen. Dermed understøtter vi både deres forretningsmål og deres daglige drift. NNIT er ejet af Novo Nordisk A/S, vi har flere end 1.700 medarbejdere, og i 2011 omsatte vi for 1,8 mia. kr.

NNIT A/S Østmarken 3A DK-2860 Søborg tel: +45 4442 4242

NNIT China 20th floor, Building A, Jin Wan Mansion Nanjing Road 358 CN-300100 Tianjin tel: +86 (22) 58 856 666

NNIT Czech Republic Lazecká 568/53A CZ-77900 Olomouc tel: +420 585 204 821

NNIT Philippines 24/F 88 Corporate Center 141 Valero St. PH-1227 Makati City tel: +63 2 889 0999

NNIT Switzerland Bändliweg 20 CH-8048 Zürich tel: +41 44 405 9090

NNIT U.S 650 College Road East, 3rd floor Princeton, NJ 08540 tel: +1 (609) 955 4949

nnit

Conscience driven. Value adding