

NNIT FORVENTNINGSBAROMETER™ 2014

It-rolle under forandring

NNIT

Conscience driven. Value adding



Indhold

It-rollen under forandring	4
Nye muligheder giver ændret købs- og brugsadfærd	6
Når it møder forretningen	8
Den forretningsdrevne infrastruktur	12
Konklusion og anbefaling	14
Kontakt	15

It-rolen under forandring

Forretningsenheder og den menige medarbejder er blevet rutine-rede og måske mere krævende it-konsumenter. De stiller nye krav og trækker it-adfærd fra privatsfæren over i arbejdslivet – og så venter de ikke nødvendigvis på, at it-afdelingen tager initiativet. De vil have smartphones, cloud services, apps og adgang til netværk og data døgnet rundt. Nu. Med eller uden it-afdelingens involvering.

Set fra it-afdelingens perspektiv giver det nogle indlysende udfordringer omkring for eksempel sikkerhed, økonomi og governance. Dette års Forventningsbarometer viser, at it-afdelingen har en opgave i at finde fodfæste i en ny virkelighed, der er karakteriseret af cloud, information, mobility og social.

Det er trends, der gør it mere tilgængelig og langt mere integreret i forretningen end for blot ganske få år siden. På den ene side giver det dynamik og nye muligheder for innovation i forretningen, og på den anden side giver det potentielt it-afdelingen et par grå hår ekstra.

Udfordringen skal løftes, og it-afdelingen er nødt til at skabe en balance, hvor medarbejderne kan tilkøbe it-løsninger i forhold til deres aktuelle forretningsbehov, fx diverse kundevendte applikationer, og samtidig skal it sørge for at håndtere den efterfølgende kompleksitet i integrationer og sikre, at infrastrukturen er gearret til at supportere det. Og i stedet for at blive involveret på bagkant af et projekt, er det langt mere fordelagtigt at være med fra starten.

Om NNIT Forventningsbarometer

Hvert år tager NNIT temperaturen på et it-relateret emne. De forrige år har vi kigget på mobility og information management. I år kigger vi på, hvordan it-rolen og it's mulighed for værdiskabelse bliver forandret under påvirkning af cloud, information, mobility og social.

I alt har 182 respondenter, der alle har et organisatorisk tilhørsforhold til it-afdelingen, deltaget i analysen.

I dette Forventningsbarometer fokuserer vi på, hvilke udfordringer it-afdelingen står med, og vi undersøger, hvordan it-afdelingen med afsæt i de nye trends kan positionere sig som en værdifuld partner, der bruger sin teknologiske viden og forretningsindsigt til at skabe ny værdi for virksomheden.

Vi fremlægger en analyse af respondenternes svar inden for følgende temaer:

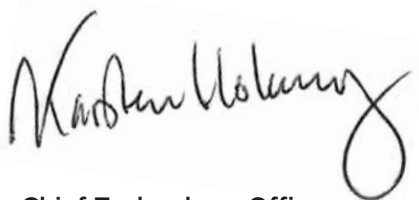
- Nye muligheder giver ændret købs- og brugsadfærd
- Når it møder forretningen
- Den forretningsdrevne infrastruktur

It har potentialet til at skabe vindere og tabere i alle industrier – vinderne er dem, der forstår at kombinere forretningsenhedernes ambitioner med it-afdelingens tekniske kompetencer og indsigt.

Så kære it-folk: Der ligger en række udfordringer at tage fat på i 2014, og det er på ingen måde business as usual, og frem for at vente på, at det rammer jer, kan jeg kun opfordre jer til at opsøge det!

Med venlig hilsen

Karsten Fogh Ho-Lanng



**Chief Technology Officer
NNIT**



Nye muligheder giver ændret indkøb og brug af it

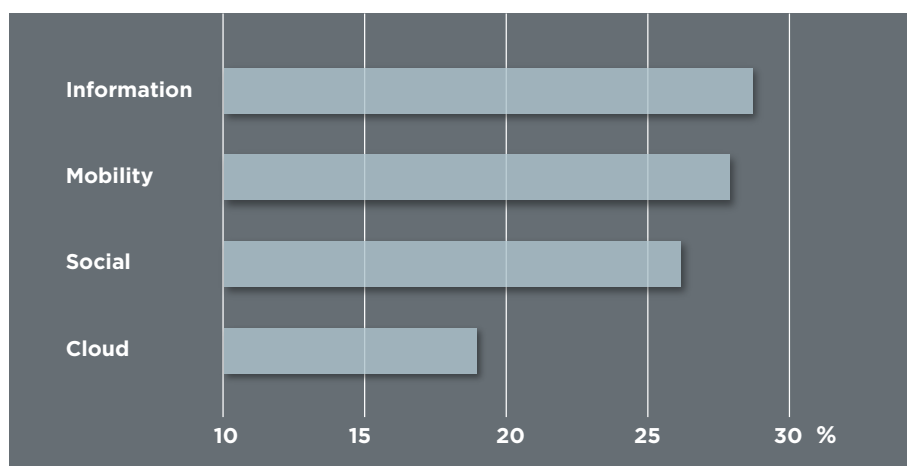
NNIT Forventningsbarometer 2014 undersøger, hvordan de fire nøgletrends cloud, mobility, information og social påvirker den måde, virksomhederne indkøber og bruger it på. Fælles for dem er, at deres indtog i forretningsverdenen er motiveret af den måde, vi bruger it på i privatsfæren. Det skal kunne implementeres hurtigt, være nemt at bruge og i øvrigt ikke være omfattet af alt for mange restriktioner.

Teknologierne er så tilgængelige, at forretningslinjerne selv kan forestå indkøbet, hvilket de også gør i stor stil. Forretningsenhedernes motiver for at investere i teknologierne er drevet af en forventning om, at de kan generere forretningsværdi.

FIGUR 1

I hvor høj grad køber Line of Business på eget initiativ forretningsfokuserede ydelser inden for følgende områder.

Skala fra 1 til 6, hvor 1 indikerer i meget lav grad og 6 indikerer i meget høj grad.



Grafen viser andelen af respondenter, der har svaret 5 eller 6.

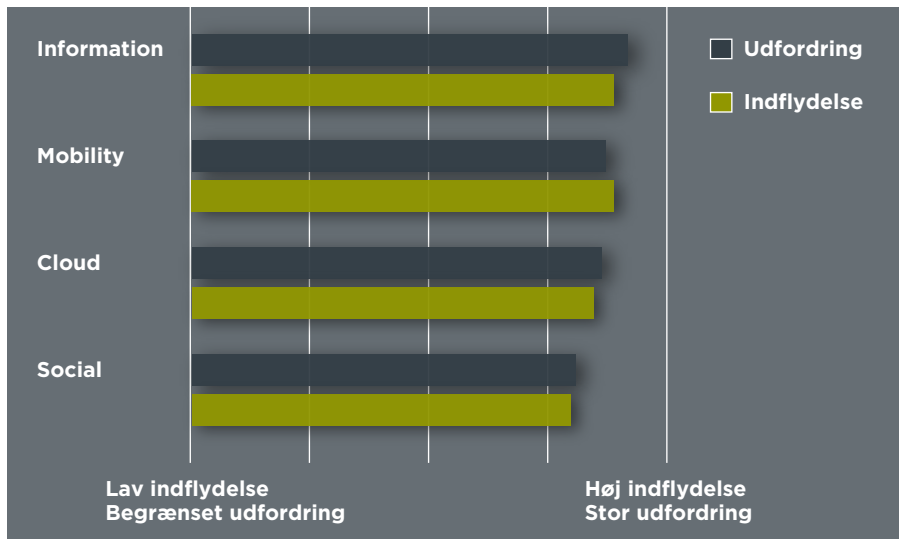
Figur 1 viser, at det primært er information management-løsninger og mobility-løsninger, forretningsenhederne køber, mens cloud-løsninger og sociale løsninger købes i mindre grad. Specielt mobility er et område, hvor den interne it-afdeling typisk stadig er i gang med at opbygge kompetencer, og vi ser derfor, at forretningen handler 'ude i byen' for at komme hurtigere i mål.

Indflydelse på forretning og udfordring for it-afdelingen ser ud til at gå hånd i hånd. Mobility vurderes til at være den eneste nøgletrend, som rent faktisk giver større indflydelse på forretningen end udfordringer for it.

FIGUR 2

Hvilken trend vurderer du får den største forretningsmæssige indflydelse på jeres organisation i 2014?

(Prioritér de fire trends)



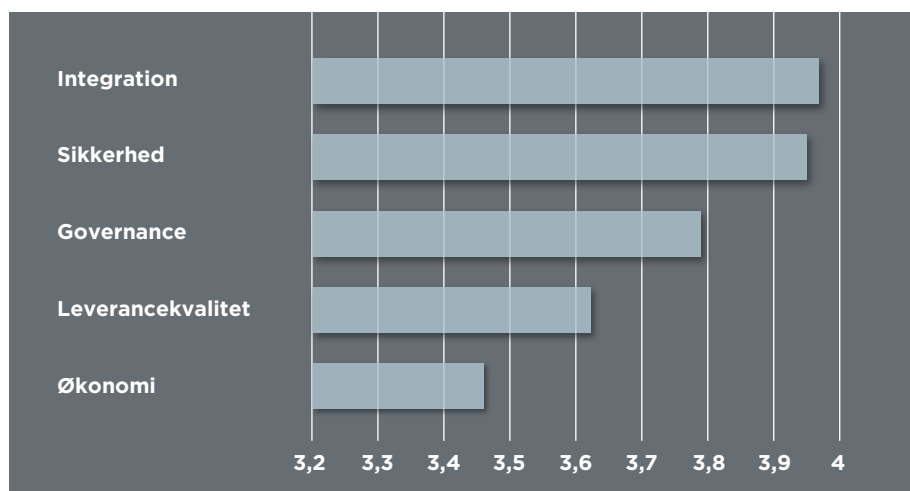
Respondenterne ser størst værdi i information management og mobility og mindst værdi i sociale teknologier (se figur 2). Af de sidste to Forventningsbarometre har vi set, at værdien fra information management typisk kommer i form af bedre og hurtigere forretningsbeslutninger, mens mobility først og fremmest handler om øget effektivitet og produktivitet, dernæst om agilitet og en ny kanal til kunden.

Når it møder forretningen

Der er ingen tvivl om, at forretningsenhedernes aktive it-indkøbsadfærd giver it-afdelingen udfordringer på en række parametre, jfr. figur 3. De primære udfordringer handler om integrationen af løsningerne og opretholdelse af det sikkerhedsniveau, virksomheden ønsker. Det er ikke overraskende, da forretningen har et naturligt fokus på løsningernes forretningsværdi, frem for de tekniske implikationer og konsekvenser. Udfordringerne i forhold til sikkerhed og integration opstår, når it-afdelingen bliver involveret for sent i processen, hvor løsningsdesignet allerede er besluttet, men hvor man ikke har taget højde for 'best fit' i forhold til eksisterende infrastruktur og sikkerhedspolitikker. Det giver ekstra arbejde – oprydningssarbejde – for it-afdelingen, som samtidig risikerer at blive opfattet som reaktive og besværlige, da dette nødvendige arbejde forsinker processen.

FIGUR 3

I hvor høj grad giver Line of Business' it-indkøb udfordringer inden for nedenstående områder?



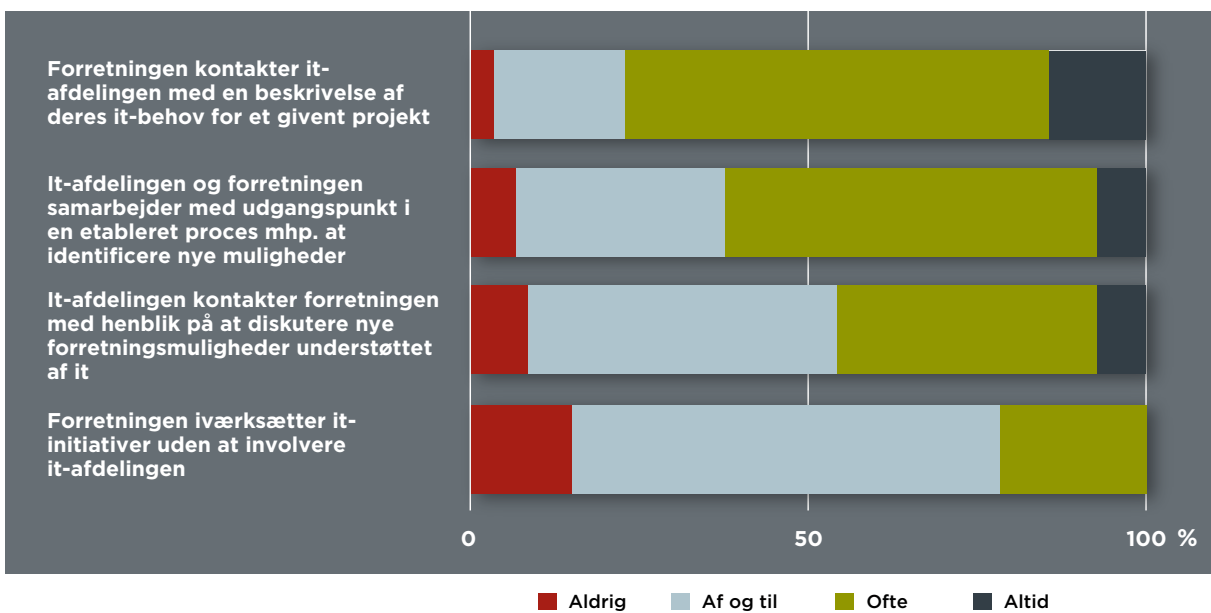
1 indikerer i meget lav grad, 6 indikerer i meget høj grad.

Den typiske fremgangsmåde for nye it-løsninger er, at it-afdelingen bliver kontaktet af forretningen med en beskrivelse af it-behovet for et givet projekt, jfr. figur 4. Og (heldigvis for it-afdelingen) er det begrænset, hvor tit forretningen går helt uden om it-afdelingen. Det er interessant at se, at under 50 % vurderer, at it-afdelingen 'ofte' eller 'altid' tager kontakt til forretningen for at diskutere nye forretningsmuligheder. Det vurderer vi er et lavt tal. It-afdelingen kan med fordel være langt mere opsøgende og agere proaktivt i arbejdet med at identificere nye behov for it-løsninger i forretningsenhederne. Kun på den måde kan it-afdelingen opfange problemer omkring integration og sikkerhed i opløbet. Samtidig kan it-afdelingen tage en mere forretningsudviklende rolle med udgangspunkt i deres viden om muligheder og begrænsninger ved forskellige teknologier.

Et eksempel kan være app-udvikling for en bestemt forretningslinje – skal man gå efter en skræddersyet løsning tilpasset det enkelte operativsystem eller en platformgenerisk løsning? Forretningen vil typisk fokusere på den suveræne brugeroplevelse, som en skræddersyet løsning kan give. It-afdelingen kan berige diskussionen med mere it-centriske betragtninger såsom sikkerhed, integrations- og supportudfordringer ved de forskellige løsninger og ikke mindst den samlede omkostning ved app-udviklingen.

FIGUR 4

Hvor ofte anvender I nedenstående fremgangsmåder i jeres organisation, når der behov for nye it-løsninger?



Ikke alene bliver it-afdelingen massivt eksponeret for nye teknologier; disse medfører også specifikke udfordringer, som kræver særlige kompetencer og processer. De specifikke udfordringer pr. nøgletrend ses af figur 5.

FIGUR 5

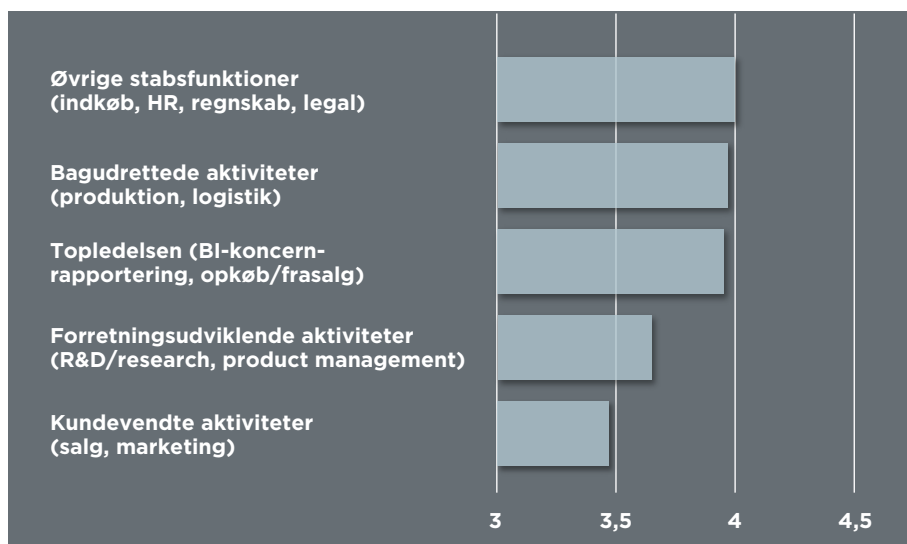
Udfordringer pr. nøgletrend i prioriteret rækkefølge

Information	Mobility	Cloud	Social
1 Datakvalitet	1 Support af devices og operativsystemer	1 Datasikkerhed	1 Svær business case
2 Omfanget af data	2 Sikkerhed	2 Integration til eksisterende systemer	2 Manglende governance for medarbejdernes brug
3 Manglende redskaber og kompetencer	3 Back-end integration	3 Standardiseringskrav	3 Implementeringen af nye sociale værktøjer internt

Det ses af figur 6, at dér, hvor it-afdelingen bliver inviteret med til 'innovationsfesten', er de bagudrettede stabsfunktionsområder, mens forretningen kører uden om it-afdelingen på de kundeorienterede områder som for eksempel salg og marketing. På de kundefokuserede områder vil der ofte være et stort fokus på at få løsningerne hurtigt i søen. Enten på grund af et konkret kundebehov, eller fordi konkurrenterne har lanceret løsninger, der kræver en hurtig reaktion. Og hvis den interne it-afdeling har et image af at være omstændelig og trækker V-modellen frem efter to minutter, vælger forretningen at involvere afdelingen meget sent i processen. Og så er det potentielt allerede for sent. Afgørende valg er truffet, deadlines er aftalt, forventninger er skabt – frustrationen lurer. I den nye virkelighed er det derfor altafgørende, at it-afdelingen finder en måde at tilvejebringe løsninger på i den hastighed forretningen ønsker, og samtidig kan levere løsningerne i den nødvendige kvalitet.

FIGUR 6

I hvor høj grad er it-afdelingen direkte involveret i innovative it-understøttende projekter i følgende områder og kerneprocesser?



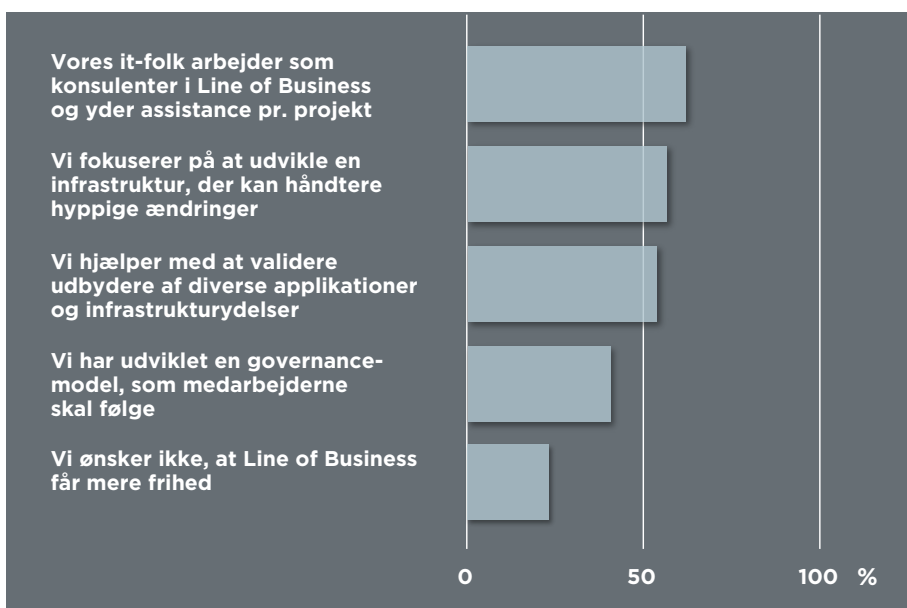
Grafen viser den gennemsnitlige score på en skala fra 1-6, hvor 1 indikerer i meget lav grad og 6 indikerer i meget høj grad.

Til gengæld kan de mere internt rettede stabsområder have en større forståelse for betydningen af det nødvendige forarbejde, integrationsproblematikker og sikkerhedsniveauer, da de i forvejen har et tæt samarbejde med it-afdelingen eller er del af samme organisatoriske enhed. Endelig kan forholdet skyldes, at it-afdelingen simpelthen mangler forståelse for og indsigt i, hvad der sker inden for de mest kundeorienterede områder.

Under alle omstændigheder stiller den øgede it-interesse fra forretningsenhederne et krav om et bredere it-valg, primært defineret af de kundefvendte enheder, mens it-afdelingen stadig skal stå som garant for en driftssikker it-infrastruktur. Af nedenstående figur ses, hvorledes it-afdelingen prøver at imødekomme den udfordring.

FIGUR 7

Hvordan sikrer I at LoB kan opnå den it-mæssige frihed, de ønsker, uden at kompromittere, de bagvedliggende systemer og data?



Respondenterne kunne markere 2 svar

Tilgangen til at imødekomme forretningsenhederne er en blanding af 'bløde' metoder og konsulentassistance til den enkelte forretningslinje og så den mere langsigtede tilgang, hvor man fokuserer på at gøre infrastrukturen i stand til at håndtere hyppige ændringer.

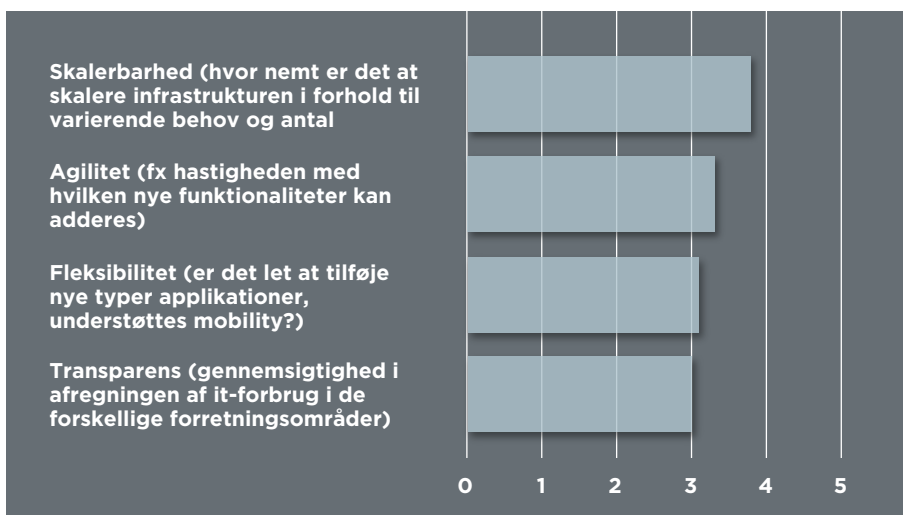
22 % ønsker ikke at give forretningsenhederne mere frihed. Til dét er der blot at sige: De tager sig den frihed, de ønsker. Så hvis it-afdelingen vil have indflydelse, er det nødvendigt at give et vist spillerum, fx ved at opstille en række it-valgmuligheder, der tilgodeser forretningsens behov, samtidig med at it-afdelingen ikke totalt mister indflydelsen og kontrollen.

Den forretningsdrevne infrastruktur

Infrastrukturen er en central del af løsningen til at imødekomme forretningens behov og skabe platformen for fleksibilitet og stabilitet. Det ses, at it-afdelingen først og fremmest fokuserer på at være klar til at skalere infrastrukturen i takt med, at forretningen vokser eller har behov for tilpasninger. Det ser anderledes ud for de resterende komponenter i infrastrukturen, og især på et parameter som 'agilitet' kan it-afdelingen optimere infrastrukturen for bedre at matche forretningens behov. 'Transparens' scorer lavest, selvom det er her, forretningen sætter en værdi på den it, de køber.

FIGUR 8

I hvilken grad understøtter infrastrukturen følgende behov i forretningen?



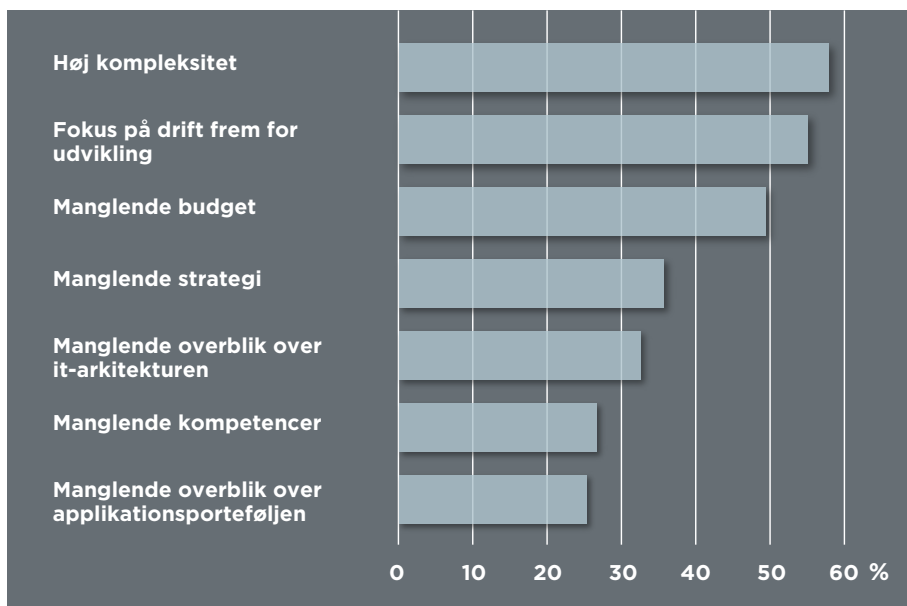
Skala fra 1-6, hvor 1 indikerer i meget lav grad, og 6 indikerer i meget høj grad.

I takt med de stigende krav til it, som er drevet af den reelle forretningsværdi, it kan give til virksomheden, stiger kompleksiteten af den bagvedliggende infrastruktur. Det gør det svært at tilpasse infrastrukturen, da selv enkle ændringer kan have store konsekvenser. Samtidig er kun de færreste it-budgetter blevet større de senere år, og mange it-afdelinger er nødsagede til at fokusere på drift frem for udvikling. Derfor risikerer mange virksomheder at stå med en træg infrastruktur, som i stigende grad vil blive udfordret af forretningens behov for innovative it-løsninger. Ambitionen er, at virksomheden får en smidig infrastruktur, men det kræver omtanke og strategiske valg og fravalg.

Den løbende forbedring og udvikling af infrastrukturen er ikke en enkel opgave og er ofte behæftet med væsentlige barrierer for udviklingen, jfr. figur 9.

FIGUR 9

Hvad er de største barrierer for udviklingen af infrastrukturen i jeres organisation



Respondenterne kunne markere 3 svar

Konklusion

Den nye virkelighed, hvor forretningsenhederne sætter it-dagsordenen, rummer ikke kun udfordringer for it-afdelingen. Der er også muligheder i form af det store potentiale for de kundevedtede aktiviteter, hvor it-afdelingen p.t. spiller en mindre rolle. Med sin forretningsindsigt, tekniske viden og dybe kendskab til den eksisterende infrastruktur kan it-afdelingen vise sig som forrettningens mest værdifulde samarbejdspartner.

Undersøgelsen viser, at de fire nøgletrends (mobility, cloud, information og social) accelererer behovet for at imødekomme de nye krav fra forretningen. Især ønsket om en hurtig implementering af de nye løsninger kolliderer med det klassiske it-verdensbillede, hvor vandfaldsmodellen stadig er den dominerende tilgang til nye it-projekter.

Her må it-afdelingen udvikle nye former for governance, der tilgodeser en hurtigere og mere agil proces, som vi kender det fra scrum, uden at det går ud over driftssikkerheden. Det er tiltag, der kan øge innovations- og konkurrenceevnen – prisen kan være et lille tab af fordums tiders kontrol, men for organisationen er det samlet set et gode.

De væsentligste nye krav til it-afdelingen er:

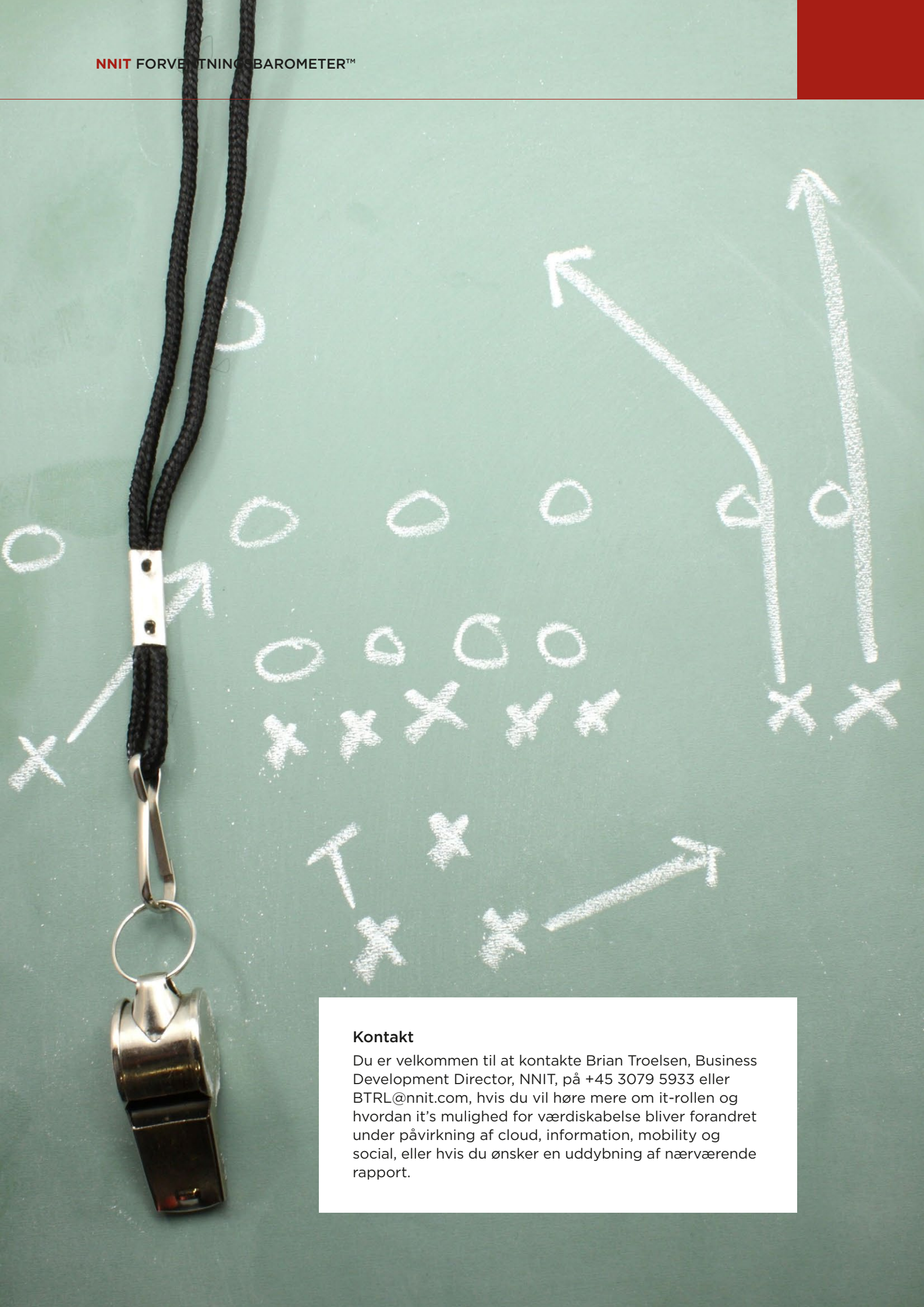
- Implementeringsmodeller, der både kan håndtere store it-projekter og mindre 'her-og-nu' it-projekter
- En it-infrastruktur, der er parat til hyppige ændringer, men som samtidig sikrer stabil drift
- En engagementsmodel, der ikke hindrer innovation i forretningen, men som heller ikke kompromitterer den bagvedliggende infrastruktur
- En stærkere governance-model, som er bedre til at opfange nye it-tiltag i forretningen
- En klar it-strategi, der i højere grad peger på den forretningsudviklende rolle

Anbefaling

Proaktiv rolle: NNIT vil anbefale it-ansvarlige at kigge offensivt på muligheden for at tage en mere pro-aktiv rolle i forhold til forretningsenhederne og fokusere på at opbygge kompetencer til at indgå i de kundevedtede og forretningsdrivende projekter. Kom tættere på de forretningsudviklende enheder ved hjælp af en bedre engagementsmodel, og se behovene tidligere ude i forretningen.

Outsourcing: En mere proaktiv og offensiv position nødvendiggør også et fravalg. For det er svært at engagere sig dybt i forretningsenhederne, når den daglige drift også skal optimeres. Outsourcing er et af de håndtag, it-afdelingen kan bruge til at skabe 'luft' i organisationen for at fokusere på den forretningsudviklende rolle.

Strategi: Sørg for at forankre jeres valg i en stærk it-strategi, der fokuserer på, hvordan man gør forretningen agil, og hvordan man adopterer nye teknologier. Derudover må det være en strategisk ambition for enhver it-afdeling i højere grad at fokusere på en forretningsudviklende rolle, end det er tilfældet hos mange virksomheder i dag.



Kontakt

Du er velkommen til at kontakte Brian Troelsen, Business Development Director, NNIT, på +45 3079 5933 eller BTRL@nnit.com, hvis du vil høre mere om it-rolle og hvordan it's mulighed for værdiskabelse bliver forandret under påvirkning af cloud, information, mobility og social, eller hvis du ønsker en uddybning af nærværende rapport.

