

E-handel

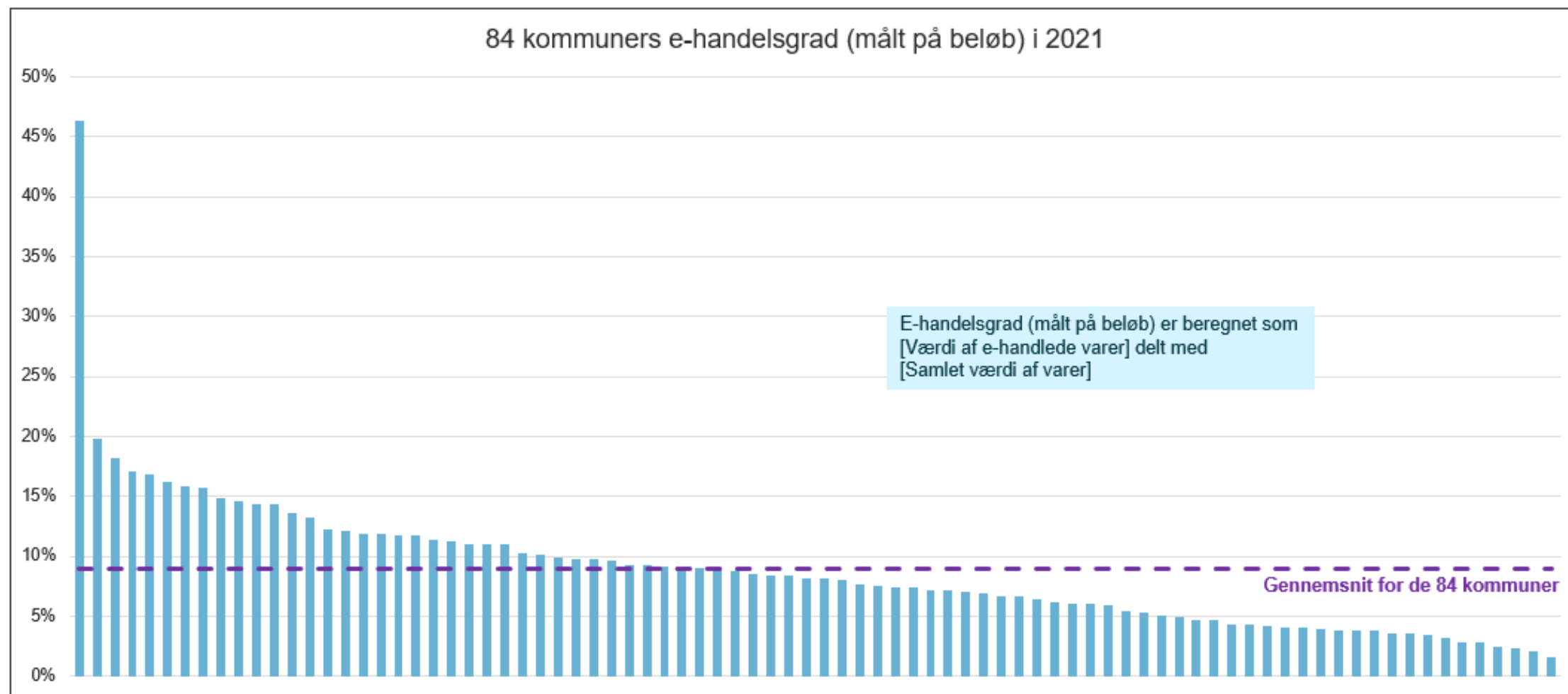
Praktik og status

Værdi
skabelse

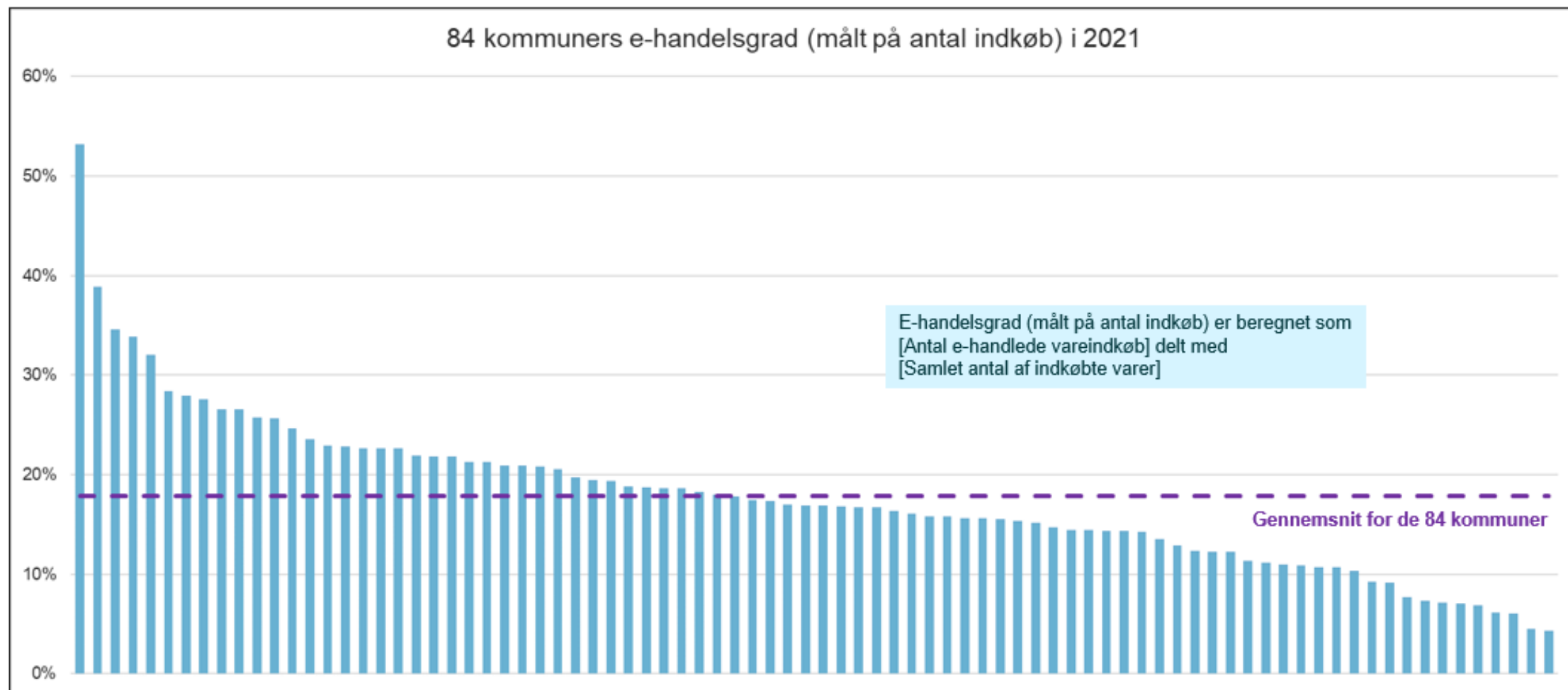
Bruger
oplevelser

Sikkerhed

Kommunernes e-handelsgrad målt på beløb i 2021



Kommunernes e-handelsgrad målt på antal indkøb i 2021



E-handel i tal i 2021



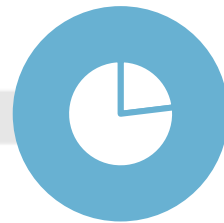
2021: 2,4 mia. kr.
i forbrug

2020: 2,3 mia. kr.



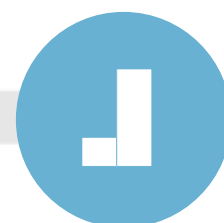
1.196.000
antal indkøb

1.096.000



12,7%
af forbrug (kr.)

11,3%



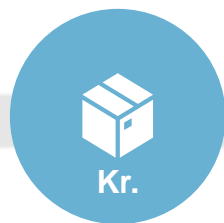
22,3%
af antal indkøb

20,5%



4,6%
samlet vækst ift. året før

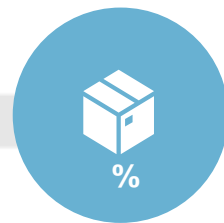
25%



2021: **Kr.**

Største kategori (kr.):
Fødevarer

2020: **Fødevarer**



%

Mest handlet (i %):
Fødevarer

Fødevarer



**Leverandørens typiske
branche:**
Engroshandel

Engroshandel

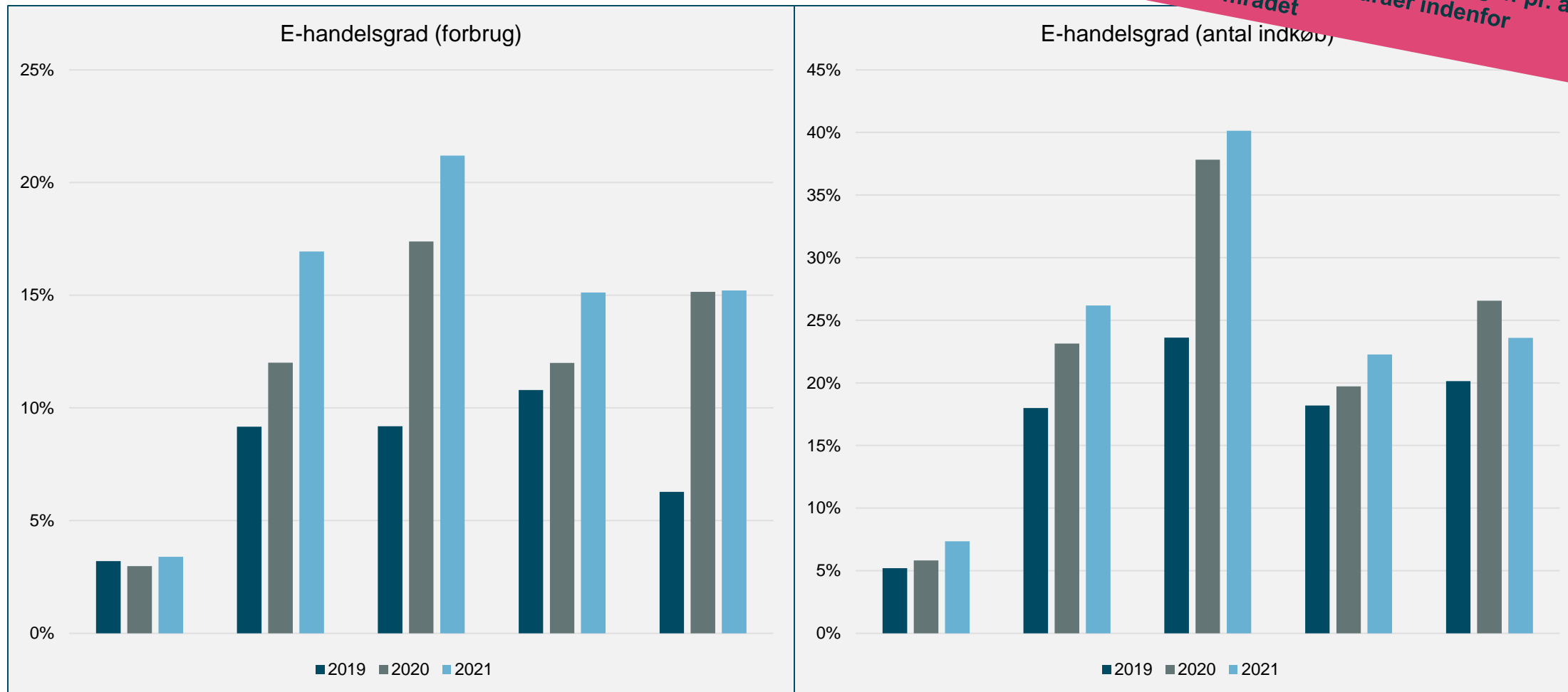


84
Kommuner (*)

84

Udvalgte kommuners udvikling indenfor e-handel

Sliden til venstre viser udviklingen pr. år som andel af indkøb (beløb) indenfor vareområdet
Sliden til højre viser udviklingen pr. år som andel af antal fakturaer indenfor vareområdet

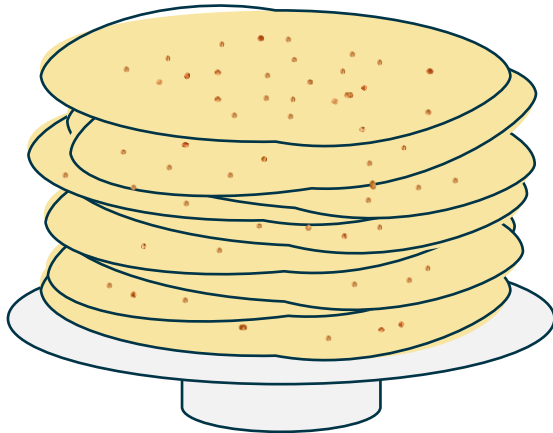


Praktik

Hvorfor virker nogle områder nemmere for os end andre, når det gælder e-handel?

Pandekage opskrift

250 Gram hvedemel
4 Æg
1/2 Teske salt
1 Teske sukker
3 Deciliter sødmælk
2 Spiseskeer olie



Indkøbsliste E-handel

SKI aftale 50.XX

Hvedemel - Varenummer XYZ100

Æg - Varenummer XYZ200

Salt - Varenummer XYZ300

Sukker - Varenummer XYZ400

Sødmælk - Varenummer XYZ500

Spise olie - Varenummer XYZ600

Det er vigtigt at have en klar e-handels politik

Men sørg for at det er synligt og tilgængelig



Planlæg rejsen

- Er alt indkøb omfattet e-handel?
- Hvis nej, så gør det synligt hvilke områder som enten er/eller som ikke er omfattet e-handel
- Er alle rekvirenter, eller er det udvalgte personer som køber ind på vegne af flere
- Hvad er råderummet – hvor meget må man selv tage stilling til?



Opdeling i mindre områder

- Fordel nøgle områder på færre folk – eks. Indkøb af særlige vigtige områder
- Gør indkøbs sortiment mindre – frasorter evt. produkter i ved ikke passer til jeres behov – eller udvælg særlige produkter i ønsker handlet
- Brug hjælp til tilretning – leverandører, specialister, SKI m.m.



Governance og status

- Sørg for at der er en politik omkring hvordan man ønsker indkøb fortaget
- Kig på planlægningen og gør der til en "leve-vej"
- Gør det åbent og tilgængeligt



Brug tid på at implementere og følg op

- Giv til tid at alle lære hvad politikken er og sørg for at de for hjælp til at efterleve dette
- Vær opmærksom på forskellige behov og "gamle" vaner – og hjælp med at lave nye gode vaner
- Start i det små og vælg "små" nøgle områder ud



Del egne erfaringer og med andre kommuner

- Vær ikke bange for at dele erfaringer, også når erfaringerne måske ikke er gode – vi kan både hjælpe og lære af hinanden
- Ofte er det små justeringer som gør en forskel – og især hvis man ved at det er lykket for en "nabo" kommune og man deler de erfaringer



Sæt et realistisk mål

- Start med at sætte fornuftige mål for områder
- Lav en plan (politik)
- Opdel store områder i mindre
- Brug tid på at sikre at der er en god og bred forståelse på vejen og målet
- Bestem hvordan i vil måle fremgang og opfølgning

Hvad kan gøre når vi kommer hjem?

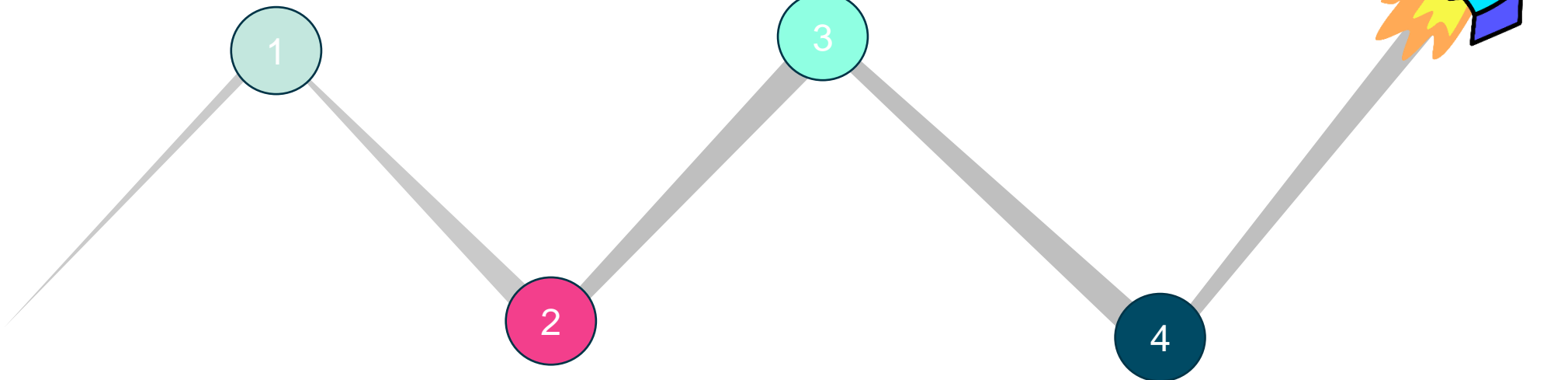
Hvad skal man være opmærksom på..

Vær bevist om at gøre adgang til ehandel nem

- Bruger adgang og oplæring - ikke kun via vejledninger – men også via support og undervisning
- Sikre at der altid er oplæring af nye brugere (del af indkøbspolitik)
- OBS: har alle der skal købe ind – adgang til et digitalt medie?

Afhold e-handelsdage

- Sørg for at der er mulighed for kurser og vidensdeling
- Prioritering og håndtering af løsninger for kendte fejl/mangler
- Husk at have en plan for hvad man vil gøre med input – gode og dårlige (indkøbspolitik)



Identificer kendte behov

- Lav lister i hver aftale med kendte indkøbsbehov
- Fælles løsninger på fælles områder - eksempelvis PC, telefoni m.m. (indkøbspolitik)

Følg op..

- Både med brugere men også med leverandører
- Del viden og gode oplevelser – også til dem der meldte dem ind
 - Vi kan godt li at få feedback på de forberingsforslag vi kommer med – gode og dårlige
- Skab tryghed for tillid og at opfølgning ikke kun handler om kontrol, men også handler om vidensdeling – også når det er svært at følge evt. indkøbspolitik
- Vær åben for at ændre adfærd og politik hvis den ikke afspejler en hverdag





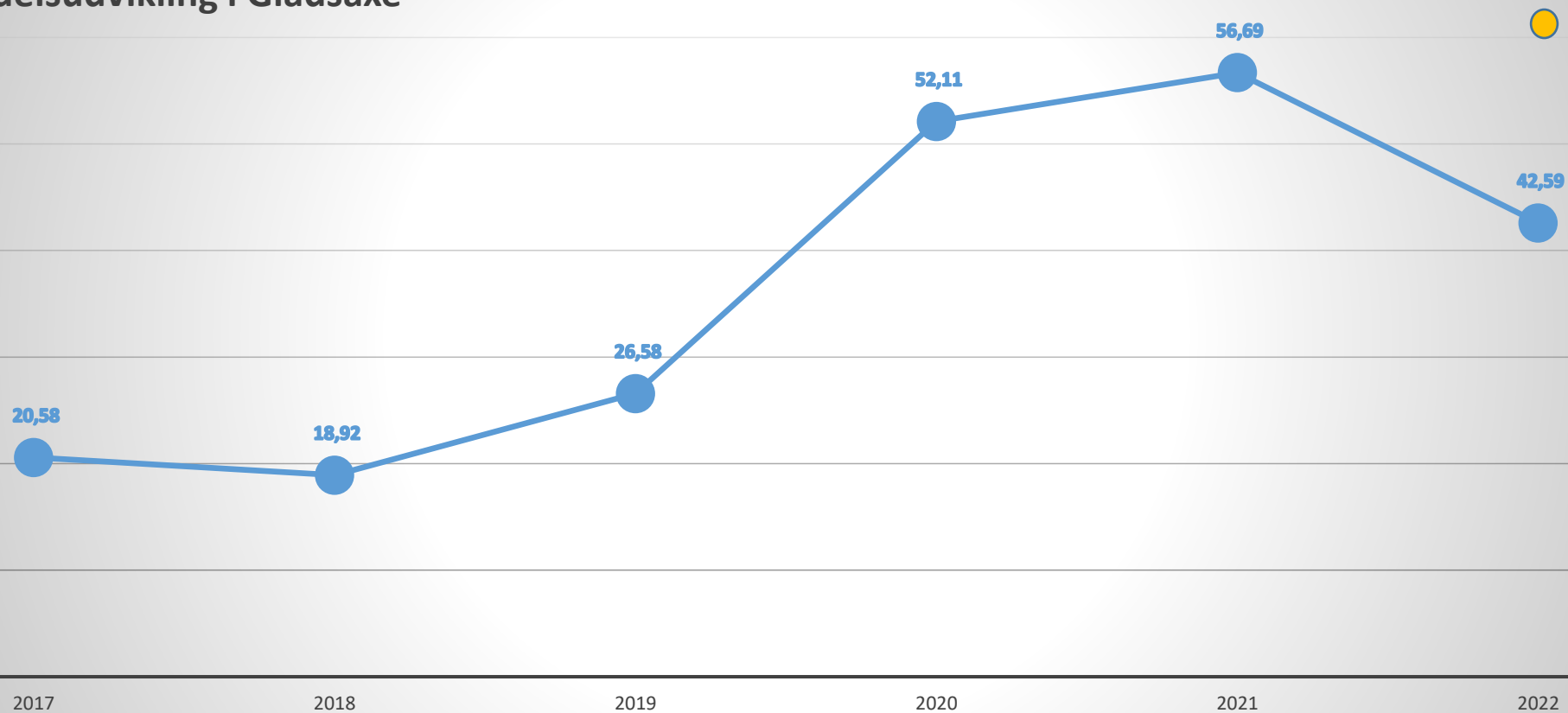


E-handel i Gladsaxe Kommune

Ved Peter Pekala

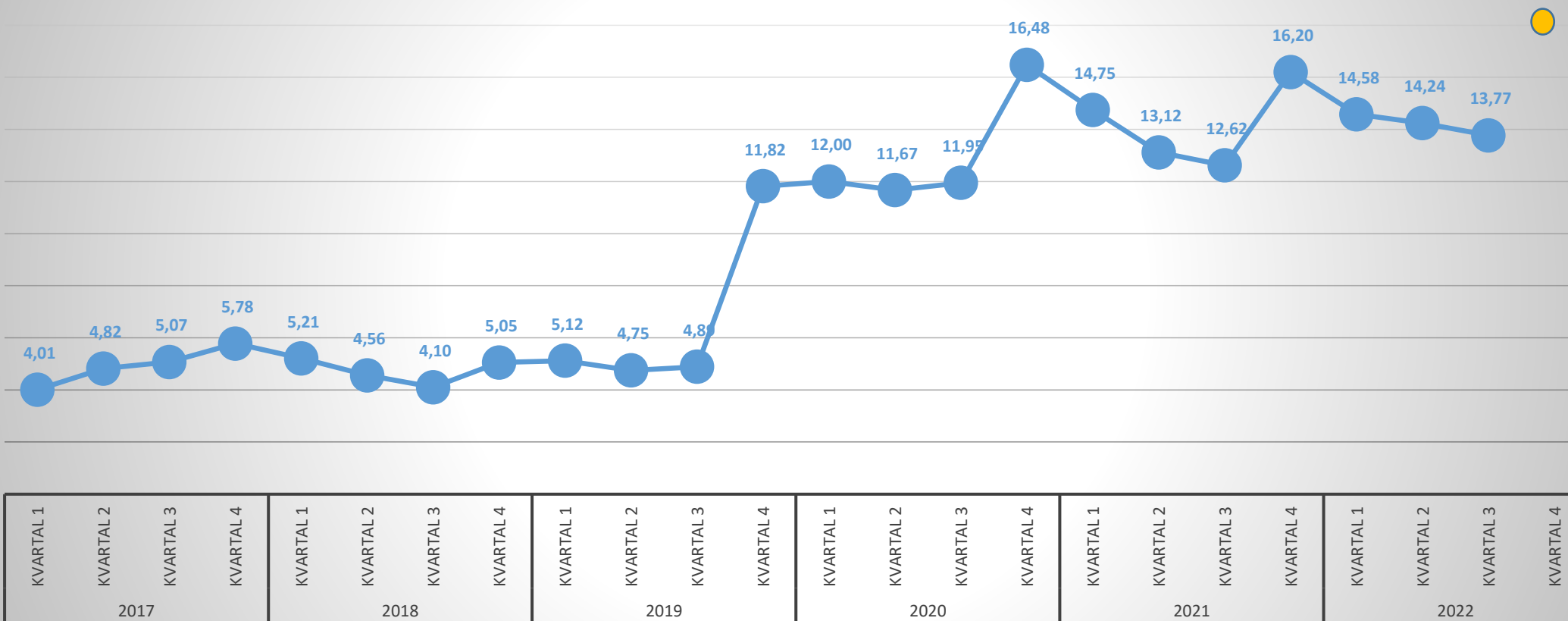
E-handel – Historisk udvikling

E-handelsudvikling i Gladsaxe



E-handel – Historisk udvikling

E-handelsudvikling i Gladsaxe



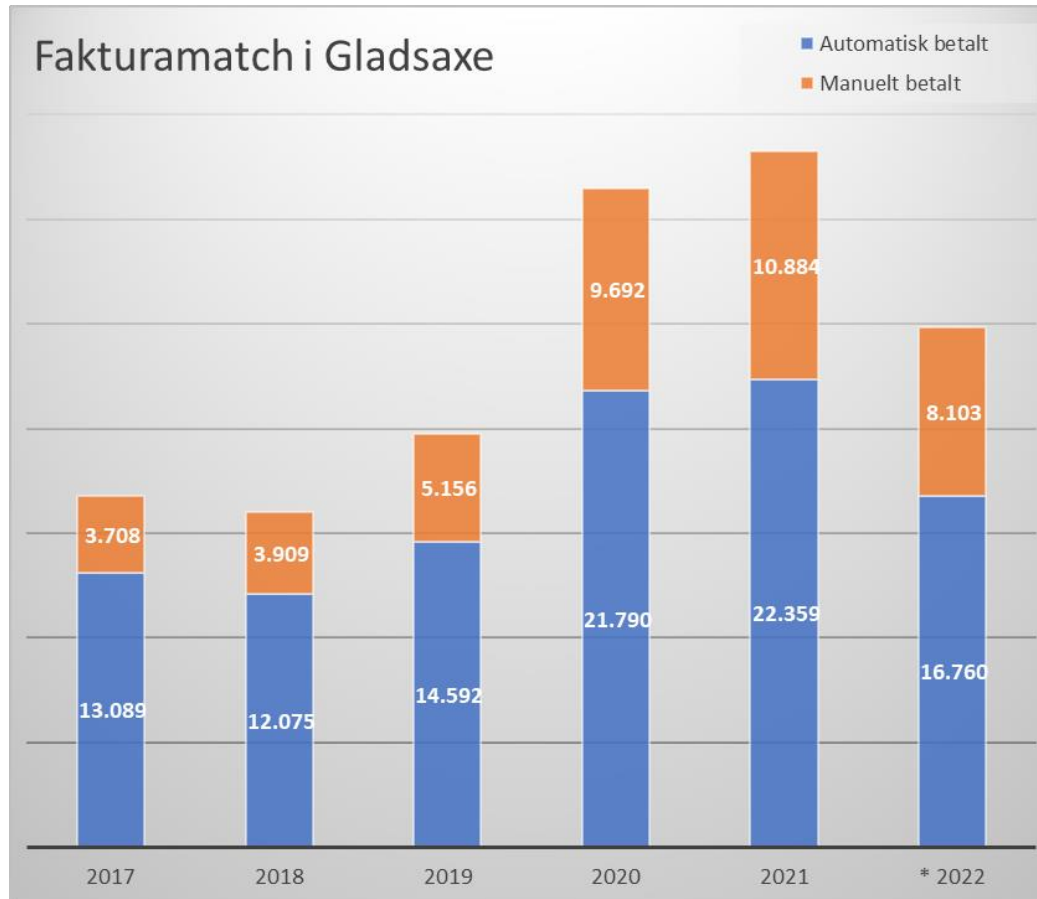
E-handel – Skabe rammerne

- ✓ Valg af e-handelssystem
 - Det mest brugervenlige og let anvendelse system på markedet
 - Afholdelse af jævnlige kurser (min. 6 årligt), samt hotline alle hverdage.
- ✓ Have så mange indkøbsaftaler i systemet som muligt
 - One Point of Entry → Du kan finde (næsten) alt hvad du skal bruge
- ✓ Have e-handel på så mange aftaler som muligt
 - Forsat plads til forbedring, men vi arbejder løbende på at identificere nye områder/aftaler med e-handelspotentialer.
- ✓ Synergi – Økonomisystem v Indkøbssystem
 - Fakturamatch mellem ordre og faktura giver automatisk bogføring og betaling (~ 65% af alle ordrer).

E-handel – Forankret i organisationen

- ✓ E-handel i mange år
 - Det er kommet ind under huden på organisationen
- ✓ E-handel er indarbejdet i kommunens indkøbspolitik
 - E-handel og digitalisering er med i indkøbspolitikken
 - Vilje fra topledelsen og krav til anvendelse af systemet
- ✓ Dialog med organisationen
 - Fx via servicebesøg ude i organisationen
 - Synliggørelse af fordele ved nye tiltag, der kan spare medarbejdere ressourcer.

E-handel – Transaktionsomkostninger



✓ Gladsaxe Kommune spare på transaktionsomkostninger

- Personaleudlæg ~ 325,00 kr.
- Mail, tlf. og web ~ 130,00 kr.
- E-handel ~ 99,00 kr.
- ✓ Fakturamatch ~ 68,00 kr.

Målsætning = **80%**

Kilde: Hjørring Kommune (20202)



E-handel – Nyere e-handels områder

✓ Fødevarer

- Punch Out
- Meget stort potentiale, der kan kræve flere aftaler, for at dække kommunens behov
 - Møde med Indløb, Hørkram og køkkenmedarbejdere med præsentation af løsningen
 - Måltrettet vejledning
 - Hotline

✓ Computere

- Punch Out og/eller e-katalog
- Fokus på Digitaliseringsafdelingen
- Store ordrer, der skal være lette at lave (få varenumre), selv hvis disse indeholder services, fx DEP eller gravering, image installation osv.
 - Møde med hovedindkøbere i kommunen (Digitaliseringsafdelingen)
 - Hjælp med oprettelse af favoritlister

E-handel - Udfordringer

- ✓ Ikke alle har adgang til systemet
 - Ikke samtlige medarbejdere, der har et indkøbsbehov, i kommunen har adgang til indkøbssystemet.

- ✓ Indkøbsvaner
 - Vi plejer at ...
 - Det er nemmere for mig ...

- ✓ Ikke altid billigst
 - "Vi har fået et godt tilbud...", "Vi har på udsalg fundet..." osv.
 - Indkøberne tænker ikke nødvendigvis over andre elementer på indkøbsaftalerne, som fx arbejds- og sociale klausuler, bæredygtighedskrav, krav til produkterne på aftalerne osv.

- ✓ Ikke tilstrækkelige ressourcer
 - Der er ikke tid til alle ønskede initiativer og udbredelse af alle aftaler med e-handel

E-handel - Fremtiden

✓ Tjenesteydelser

- Tolkeydelser
- Vikarydelser (sociale og pædagogiske)

✓ Digitale Læremidler

- Fungerer allerede med succes i Frederiksberg, Gentofte og Lyngby-Taarbæk

✓ Elektronisk Låsesystem

- Fungerer allerede i Lyngby-Taarbæk



Gladsaxe Kommune
Center for Politik, Styring og Udvikling
Indkøb og Udbud
Rådhus Allé 7
Søborg 2860
E: indkoeb@gladsaxe.dk
T: 5126 9841

Peter Pekala
E-handelskoordinator
E: petpek@gladsaxe.dk
T: 3957 5133





Kerteminde
Kommune

SÅDAN ARBEJDER VI MED E-HANDEL

” Udbud & Indkøb, Kerteminde
Kommune

Tre tilgange til e-handel



Tre tilgange til facilitering og understøttelse af e-handel

- 1 - Den simple tilgang
- 2 - Den fokuserede tilgang
- 3 - Den dybdegående tilgang



1. Den simple tilgang

Den lette tilgang er karakteriseret ved:

- Brugerne får support og sparring, hvis der er behov, eller hvis det er nødvendigt.
- Tilgangen anvendes der hvor man har behov for at handle på indkbsaftaler og der ikke har været et tættere samarbejde med leder/chef af afd.



2. Den fokuserede tilgang

Den fokuserede tilgang er karakteriseret ved:

- Ledelsen står forrest i arbejdet med at udbrede og forankre e-handel i afdelingen.
- Fokus på forandringsledelse
- Afholdelse af kursus i afdelingen
- Tæt samarbejde og fysisk tilstedeværelse i afdelingen efter behov
 - Opbygning af relationer
 - Indblik og viden om nuværende processer med henblik på optimeringsmuligheder



Eksempel på fokuseret tilgang:

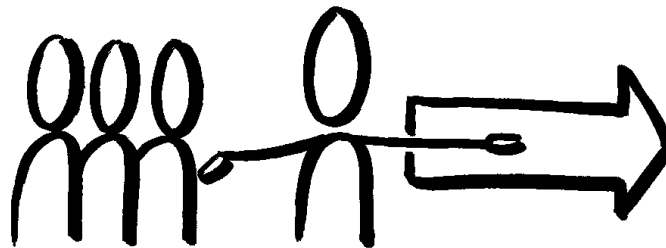
Forankring af e-handel i daginstitutionerne

Få skabt ledelsesmæssig forandring og sikre god opstart

Hvad var udfordringen Lav brug af aftalerr, og indkøbssystem

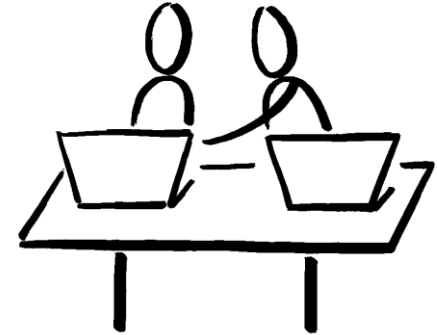
Hvorfor blev det daginstitutionerne, her var chef åben og kunne se et formål med at E-handle.

- Indledende møde med leder og indkøbspersonale
 - Fokus på at drøfte nuværende processer
 - Sikre den ledelsesmæssige opbakning og forankring af forandringsprocessen i institutionens arbejdsgange.
 - Hvis lederen ikke kan se et perspektiv i tiltaget, bliver det svært at forankre forandringen efterfølgende.
 - Sikre at nødvendige aftaler er på plads fx tæt samarbejde, ressourceallokering og afsluttende kursus i Rakat.



Få skabt de gode relationer, det tætte samarbejde og den gode historie

- Flere besøg i afdelingen
- Fokus på, at:
 - Få skabt aftaler gensidig forståelse og respekt for hinanden (tillid til mig)
 - Få dannet et billede af medarbejderne og deres kontekst – Hvem er det, vi sidder overfor?
 - Gå foran og få skabt en tryk atmosfære på møderne og skabe et ærligt og tillidsfuldt rum fx med plads til deling af private og personlige inputs, hvis der er behov for dette.
 - Være fysisk tilstedeværelse og tilgængelighed i afdelingen
 - Få indblik i de nuværende arbejdsgange og processer med henblik på at identificere optimeringsmuligheder



Gevinsterne ved e-handel via fokuseret forløb i daginstitutionerne

- Det fokuserede forløb i daginstitutionerne resulterede i:
 - Færre leveringer
 - Færre fakturaer
 - Større compliance på aftaler
 - Færre gebyr → brugeraftaler og systemet hjælper med at undgå gebyrer.
 - Bedre guide til handel på aftaler med bæredygtige produkter
 - Frigjort tid til pædagogerne
 - Gladere medarbejdere, der ser en værdi i deres arbejde og forståelse
 - Leder letter ved at følge med i indkøb i afd.



Muligheder for at alle indkøb kan komme igennem indkøbssystemet.

- Punch out – se lagerstatus, relaterede produkter, bedre beskrivelser samt billeder
- Fritekstordre – handle faktiske behov, bruger systemet, leder kan følge med, når faktura kommer synliggøres det om priser/vare nr. stemmer, gebyr. Når faktura kommer

Gode historie

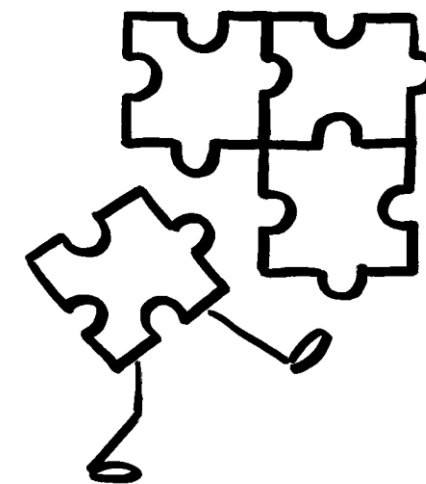
- Tæt samarbejde giver store gevinster på både økonomi, kvalitet, og medarbejdere bliver gladere.
- Fokus på ros og den gode historie, motivere til flere vil gå med.

3. Den dybdegående tilgang

Den dybdegående tilgang er karakteriseret ved:

- At understøtte cases, hvor der er behov for særlige indsatser, der fx indebærer tværfagligt samarbejde.
- Eksempel på case fra depotet
 - Tværfagligt fokus på at identificere, hvordan eksisterende processer kan optimeres.
 - Planlægning og afholdelse af flere fællesmøder
 - Fokus på at etablere de gode relationer
 - Den ledelsesmæssige opbakning og forankring er altafgørende for en succesfuld forandring

→ Resulterede i øget medarbejderglæde samt økonomiske og kvalitetsmæssige gevinster



Helt store fokus på tværs af flere afd.

- Depotet havde brug for en særlig indsats, grundet overskredet budget
 - Samarbejde på tværs af afd. alt igennem Rakat samt relation skabende og ledelse opbakning er et krav.
 - Lederne følge med i indkøb
 - Brugerne mere fokus på handle produkter på aftaler
- Samt flere tiltage for optimering
 - Få tilpasset aftaler det faktiske behov
 - Se rutiner og se om der kunne optimeres
 - Samarbejde med Socialstyrelsen – kampagner passe bedre på hjælpemidler de er lånt
 - Fokus på der er indsats på hjælpemidler, så de kan faktureres til anden kommune.
 - Få depotet med til implementering af aftaler SKI møder
 - Giver mere engagerede medarbejder

fortsat

- Nedsat et hjælpemiddeludvalg af alle der bruger hjælpemidler –

For at optimere samarbejde hvert 2 mdr.

Faktura på forgæves kørsel

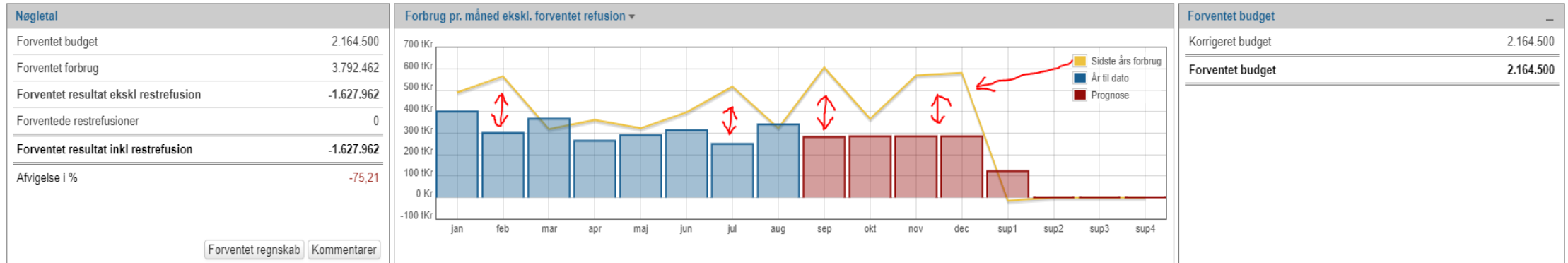
Faktura på hjælpemidler der ikke er vedligeholdt

Faktura på hjælpemidler der er bortkommet

Fokus på rette behov og indkøb passer sammen

Fokus på det er medarbejdere i sidste ende det handler om

Gevinst



Budget	Forventet budget
▶ Forventet budget	2.164.500

Forbrug	Budget	Sidste år...	Forv. forb...	Forbrug ti...	Prognose	Forv. res...	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Supp. 1	
▶ Hjælpe-middeldepot	-47.000	306.184	396.748	268.748	128.000	-443.748	48.354	18.034	39.912	19.485	23.834	41.349	34.468	43.311	32.000	32.000	32.000	32.000	0	
▼ X Hjælpe-middeldepot	2.211.500	5.104.517	3.395.714	2.262.824	1.132.890	-1.184.214	353.173	283.276	327.590	245.045	266.774	272.969	215.991	298.006	250.353	253.246	253.246	253.246	122.800	
X 200 Ledelse og administration	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
▼ X Hjælpe-middeldepot	2.211.500	5.104.517	3.395.714	2.262.824	1.132.890	-1.184.214	353.173	283.276	327.590	245.045	266.774	272.969	215.991	298.006	250.353	253.246	253.246	253.246	253.246	122.800
▼ X Hjælpe-middeldepot	2.211.500	5.104.517	3.395.714	2.262.824	1.132.890	-1.184.214	353.173	283.276	327.590	245.045	266.774	272.969	215.991	298.006	250.353	253.246	253.246	253.246	253.246	122.800
▶ Grunde og bygninger	0	53.408	41.313	30.257	11.056	-41.313	2.930	5.543	2.764	5.529	2.764	2.764	5.196	2.764	2.764	2.764	2.764	2.764	2.764	0
▶ It, inventar, biler og materiel	-4.000	637.978	616.190	420.858	195.332	-620.190	66.113	27.110	67.527	33.951	59.661	40.470	32.918	93.109	48.833	48.833	48.833	48.833	48.833	0
▶ Materiale- og aktivitetsudgifter	511.000	2.613.137	997.231	606.431	390.800	-486.231	130.090	101.035	107.365	51.707	50.092	52.272	46.050	67.819	67.000	67.000	67.000	67.000	67.000	122.800
▶ Personale	1.704.500	1.799.994	1.740.980	1.205.278	535.702	-36.480	154.040	149.588	149.934	153.857	154.257	177.463	131.827	134.313	131.756	134.649	134.649	134.649	134.649	0
I alt	2.164.500	5.410.701	3.792.462	2.531.572	1.260.890	-1.627.962	401.527	301.310	367.503	264.530	290.608	314.318	250.459	341.317	282.353	285.246	285.246	285.246	122.800	

Fravær	Budget	Forv. refusi...	Refusion til...	Rest refusi...	Samlet	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
▶ Jon Lyngge Hedén	0	8.920	-14.416	0	8.920	0	0	8.920	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I alt	0	8.920	-14.416	0	8.920	0	0	8.920	0	0	0	0	0	0	0	0	0