



KL ARKITEKTURRÅD

DIALOG OG DISKUSSION

FÆLLES KOMMUNAL RAMMEARKITEKTUR: KOMPETENCER OG KOMMUNIKATION

ONSDAG DEN 27. FEBRUAR 2013

CHEFKONSULENT PETER HOLBECH, PETH@R-M.COM
DIREKTØR EJVIND JØRGENSEN, EJJ@R-M.COM

RAMBØLL



**Innovation kræver både
frihed og fælles digitalt
fundament**

Digitale services



- Velfærd og ældrepleje
- Uddannelse
- Sundhed

Borgerens Rettigheder



- Mine data

På vej mod d-land: Elementer

Digitale fundamentet



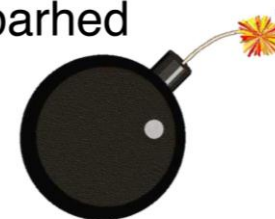
- Bredbånd?
- CPR/Borgerkort?
- Markedsplads/statens AppStore?
- Standarder?

Lovgivning

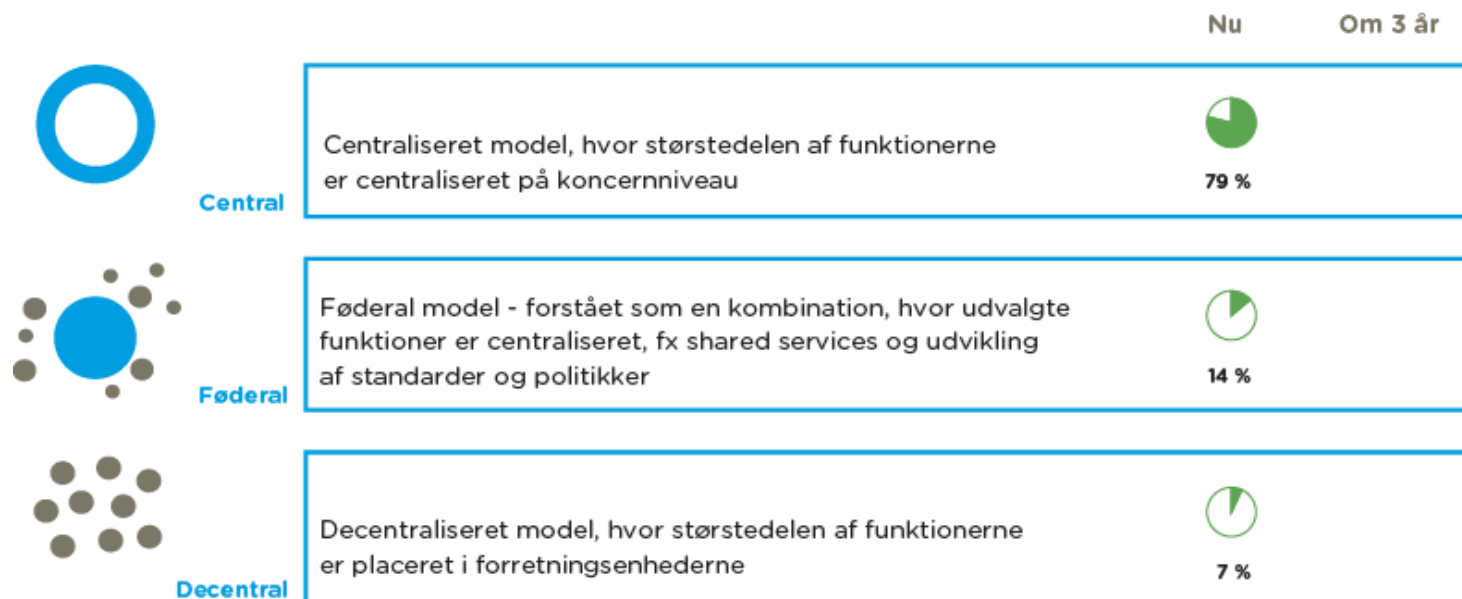
- Patenter 3.0



Sårbarhed



DEN OFFENTLIGE SEKTOR VIL I LIGHED MED DEN PRIVATE BEVÆGE SIG I RETNING AF FØDERALE STRUKTURER SOM KONSEKVENNS AF AT IT RAMMER KERNEPROCESSERNE. DET SLÅR KRAFTIGST IGENNEM I KOMMUNERNE, MEN UDFORDRES AF TÆNKNINGEN PÅ "BJERGET"



Det handler ikke central *eller* decentral, men om at være præcis på *hvad* der skal styres centralt og *hvad* der skal være mere tæt på "kunderne" og forretningen – og så ikke mindst *hvordan*. Dernæst at kunne gennemføre det konsekvent.

Forretningen

Fælles

Ser de lokale forretningsansvarlige på fælles<>lokal med samme øjne som arkitekterne?
Er de faglige behov i de to lag identiske?

Lokalt

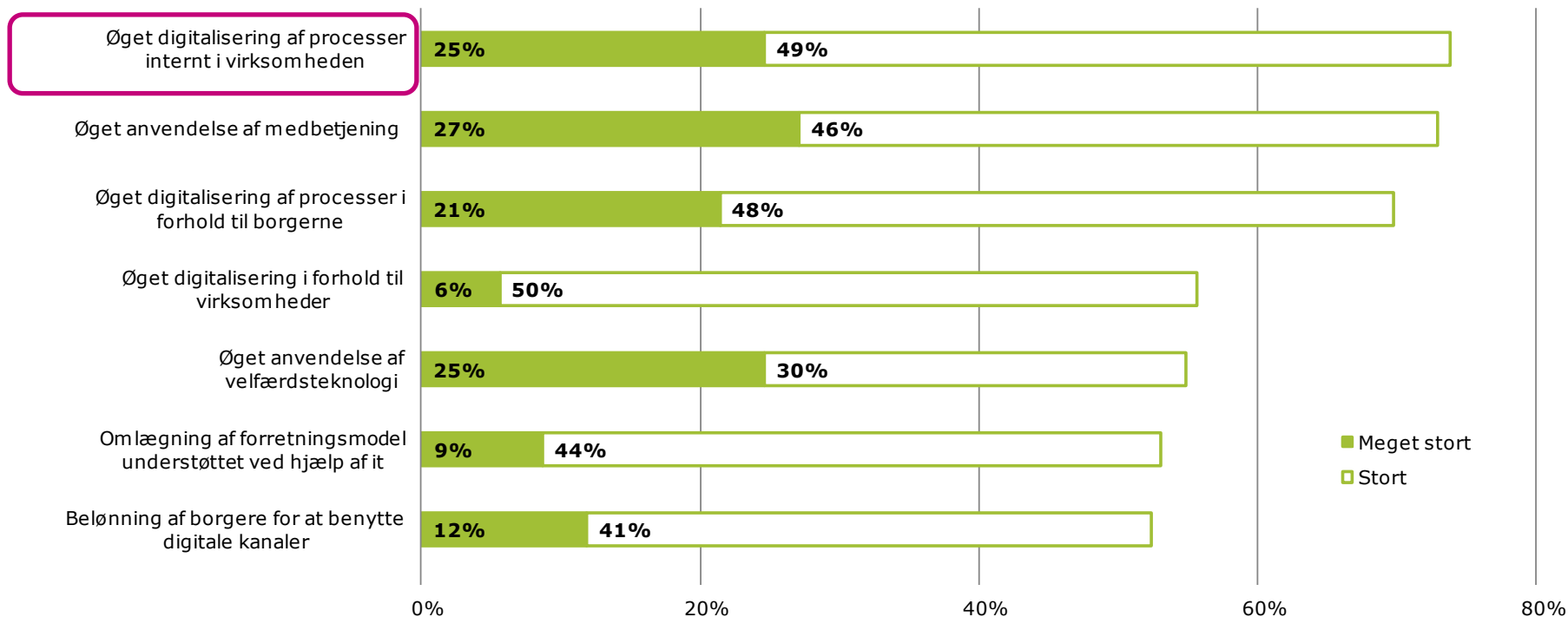
IT og infrastruktur

HVAD BESTEMMER DEN OPTIMALE PLACERING PÅ SKALAEN FÆLLES<>LOKAL?

- Innovation
 - Forretningsudvikling tæt på praksis?
- Styring
 - De styringsmæssige udfordringer i at lave fælles udvikling
 - Laveste fællesnævner
 - Alle krav skal med – hvordan sikres hård bortprioritering af lokale krav for at opnå en attraktiv pris?
- Krav om samme serviceniveau og ensartede løsninger for borgerne
 - Forretningsmæssigt
 - Digitalt: de fælles selvbetjeningsløsninger
- Digitale fundamentter
 - Hvor går grænsen mellem fundament og bygning?
- Hvor skal arkitekturrådet prioritere sin indsats?

I sidder i saksen

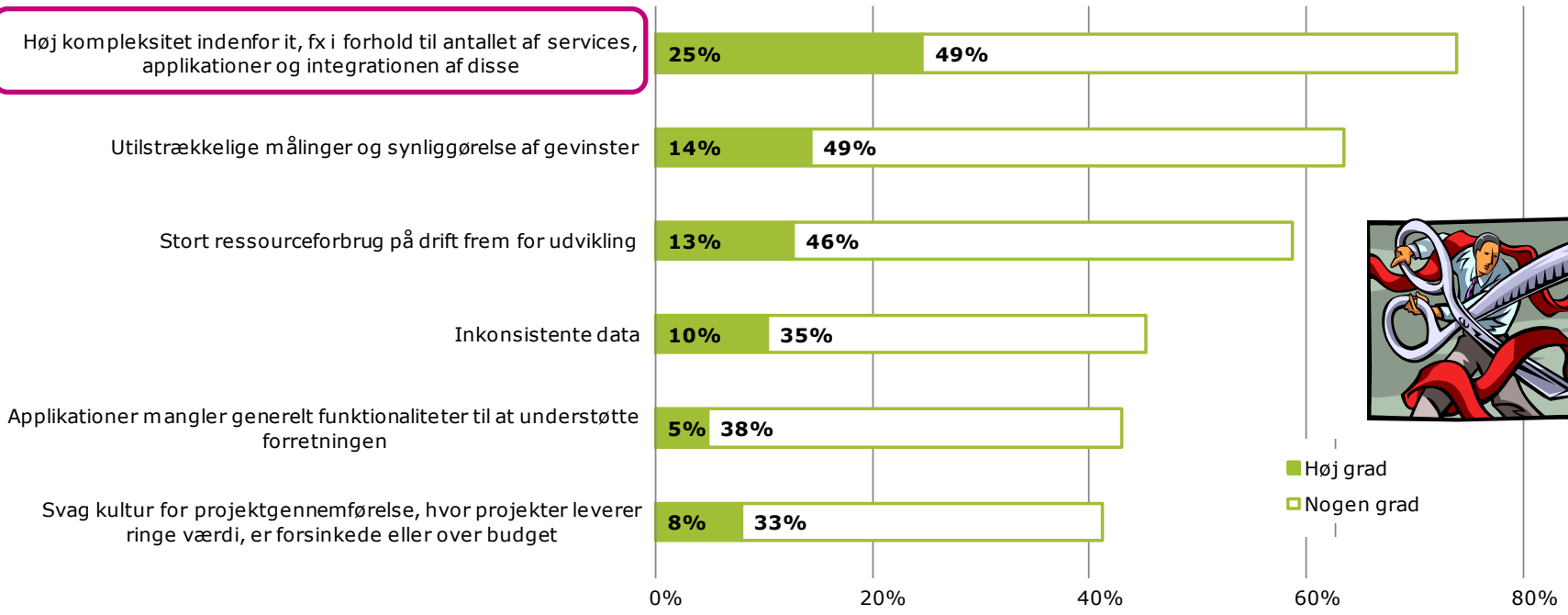
DIGITAL KOMMUNIKATION: MEN ØGET DIGITALISERING AF INTERNE PROCESSER UDGØR FORTSAT ET MEGET STORT POTENTIALE – ISÆR I KOMMUNERNE



Der er langt igen, før den interne rationalisering er gennemført. Glem ikke at give forretningsmodellen et serviceeftersyn, så det ikke bliver de eksisterende forretningsgange som digitaliseres

DIGITAL KOMMUNIKATION: KOMPLEKSITET ER EN KÆMPE UDFORDRING I DEN OFFENTLIGE SEKTOR

Høj kompleksitet indenfor it, fx i forhold til antallet af services, applikationer og integrationen af disse



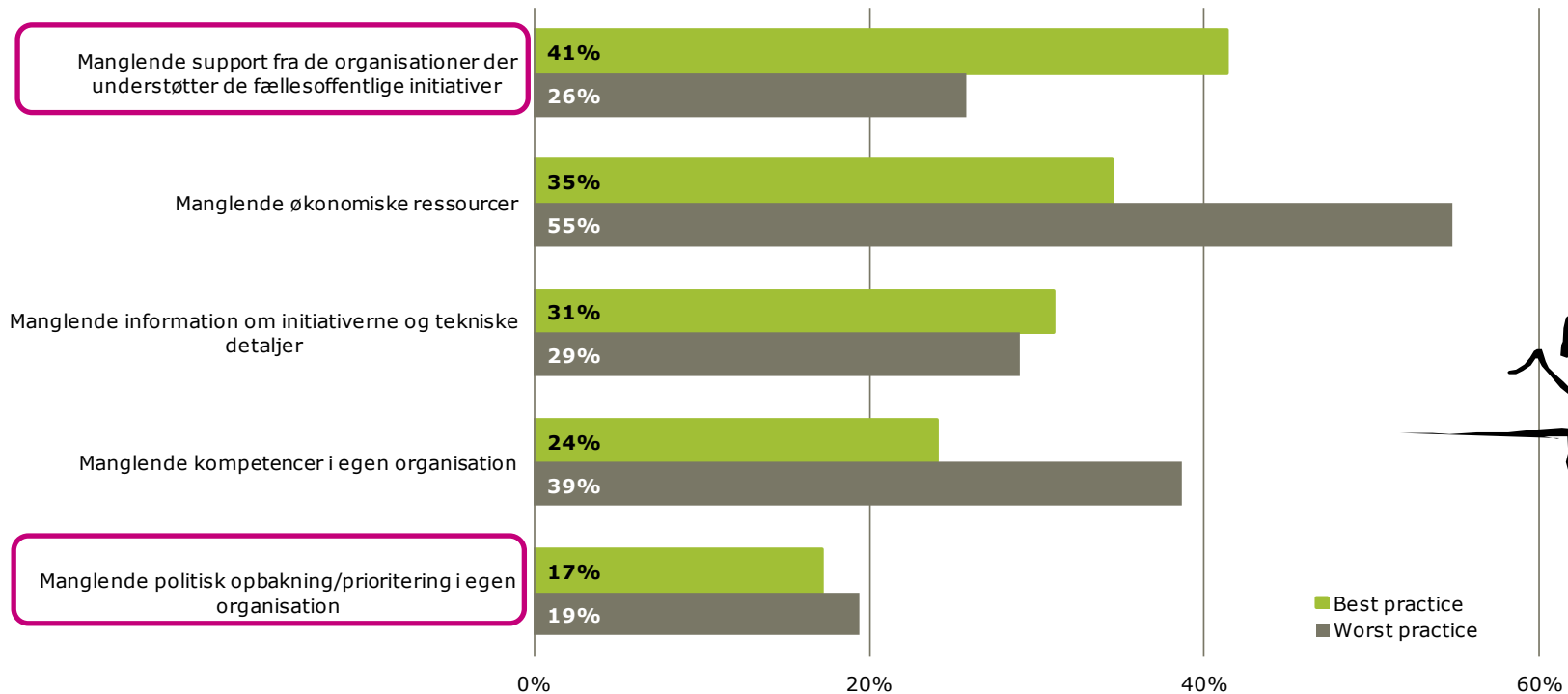
Men det handler ikke alene om it-kompleksitet. Det handler i endnu højere grad om forretningskompleksitet. I lige så mange år, man kan huske tilbage, har der været talt om regelforenklinger, men når det kommer til stykket, har det knebet med resultaterne.



It-relaterede barrierer for at udnytte it maksimalt til at opfylde forretningsmål (offentlige)

DIGITAL SAMARBEJDE: FRONTLØBERNE MANGLER OPBAKNING TIL AT REALISERE STRATEGIEN

Barrierer for realisering af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi (offentlige)



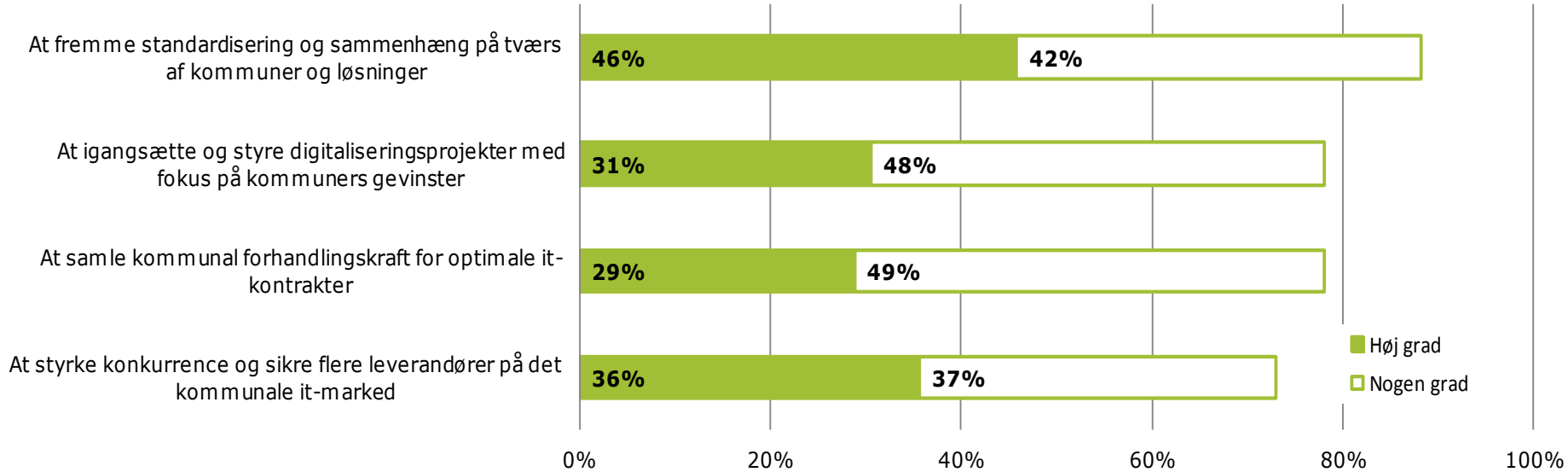
Den politiske opbakning til at realisere den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi er til stede. Træghed i forhold til løsninger i skyen, afventende tilgang til sikker mobiladgang, begrænset risikovillighed, restriktiv udbudspraksis mv. kan være en række af de forhold, som opleves begrænsende.

Kilde: It i praksis © 2012,

Rambøll

RAMBOLL

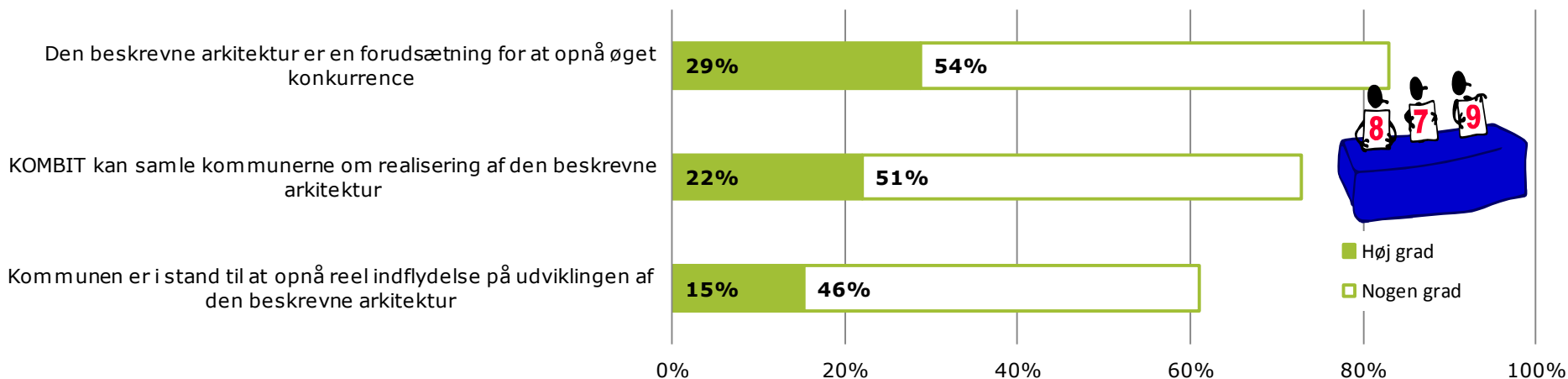
DIGITAL SAMARBEJDE: FORVENTNINGER TIL KOMBIT ØGES



Sidste års undersøgelse viste vigende forventninger til KOMBIT. I år ser det ud til at KOMBIT vinder terræn hos de kommunale it-chefer.

Størst forventning er der til, at KOMBIT kan fremme standardisering og sammenhæng på tværs af kommunerne. At KOMBIT kan styrke konkurrencen og sikre flere it-leverandører på det kommunale it-marked er det mål, som KOMBIT har sværest ved at opfylde.

DIGITAL SAMARBEJDE: FÆLLES RAMMEARKITEKTUR BIDRAGER TIL ØGET KONKURRENCE



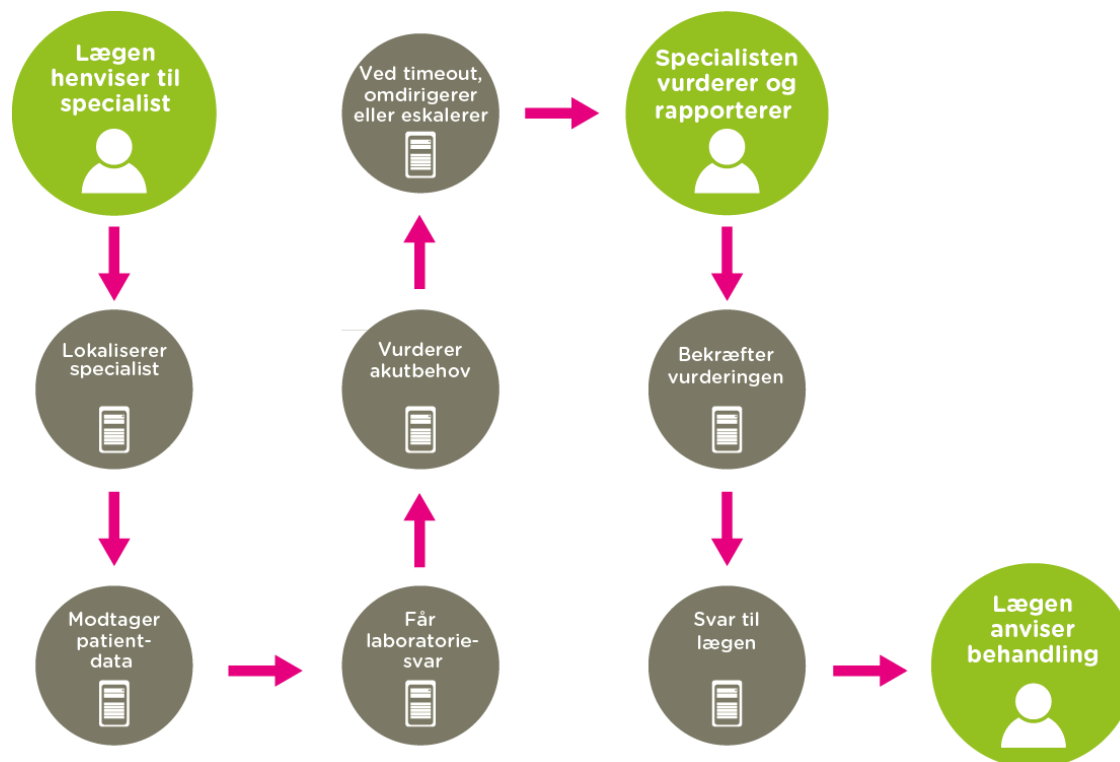
En reel konkurrence på det kommunale it-marked forudsætter, at kommunerne opleves som et attraktivt marked for leverandørerne.

Kun hver femte tror, at KOMBIT i høj grad vil være i stand til at samle kommunerne om en rammearkitektur.



**Der kræves nye
kompetencer**

INTELLIGENT UNDERSTØTTELSE AF HELE VÆRDIKÆDEN, HERUNDER OGSÅ DE ASYNKRONE TRIN, KRÆVER NYE KOMPETENCER



Eksempel på kontekstbaseret intelligent routing, integration og organisering (manuelle hhv. automatiserede trin)

INTELLIGENT UNDERSTØTTELSE AF HELE VÆRDIKÆDEN, HERUNDER OGSÅ DE ASYNKRONE TRIN, KRÆVER NYE KOMPETENCER

Undersøg, om dine produktions- eller serviceprocesser, herunder manuelle aktiviteter, kan få udbytte af intelligent processtøtte. Kontrollér, om dine produktions- eller serviceprocesser er i fare, hvis der er uregelmæssigheder i netværkstrafikken. Hvis ja, vær da opmærksom på, at evnen til at udvikle intelligent og asynkron processtøtte ikke er en standardfærdighed inden for softwareudvikling. Tiltræk designere og udviklere, der behersker det tekniske niveau inden for kontekstdreven, asynkron processtøtte.

BRUG KRITISKE FORRETNINGSEVNER TIL AT KOBLE STRATEGI, FORRETNING OG IT

Kerneproces:

Få flere e-handelsordrer

Tiltræk kunder

Find det ønskede produkt

Visualiser produktet

Understøt købs-
incitamentet

Forretningsevner

Annoncer

Almindelig søgning på nettet

Vis billeder

Vis salgs-
anbefalinger

Kritiske forretningsevner

Optimering af søgemaskine

Ranger søgninger ud fra bruger-
adfærd

Vis 3D-visualisering

Kompetencer & services



SEO-ekspert
(Specialist i at fremme en web-sides placering i søgeresultater)



Avanceret søgemaskine



Visualiserings-
ekspert



Producere 3D-visualiseringer

BRUG KRITISKE FORRETNINGSEVNER TIL AT KOBLE STRATEGI, FORRETNING OG IT

Forretningsevner

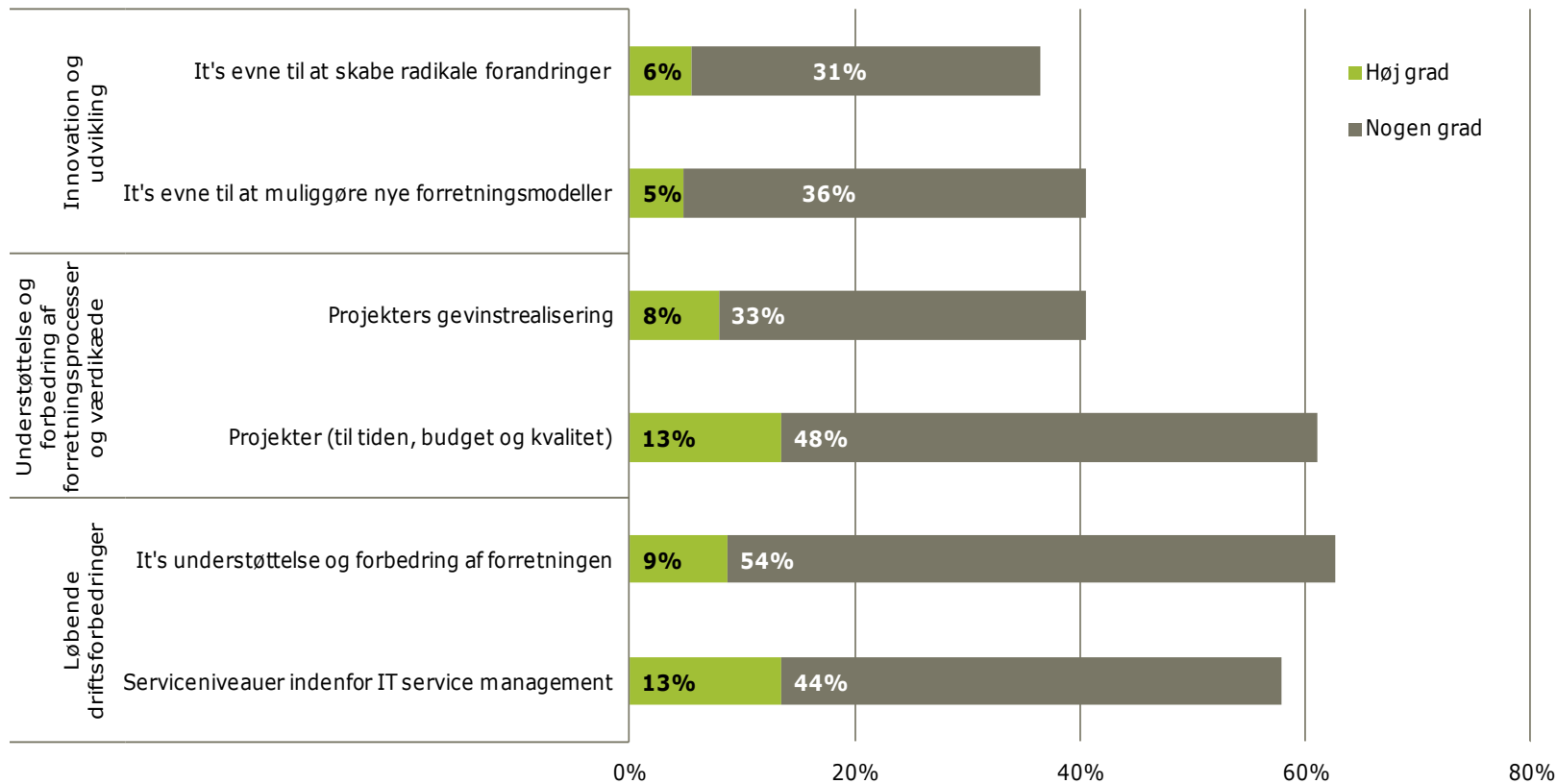
Forretningsevner er kombinationen af medarbejdernes kompetencer og de teknologiske evner eller kapaciteter (fx it-services), der bringes i spil for at gennemføre forretningens aktiviteter. Forretningsevner udtrykker, hvordan en virksomhed bibringer kunderne værdi ved at forene domæneviden, processer, personer, teknologi og strukturer.

Kritiske forretningsevner

Kritiske forretningsevner er bestemte evner, der er nødvendige for en virksomhed for at opnå succes i markedet. Dvs. de forretningsevner, der adskiller virksomheden fra dens konkurrenter.

**Arbejd med at forbedre
måling og kommunikation
af it's værdiskabelse**

STORT POTENTIALE I AT FORBEDRE MÅLING OG KOMMUNIKATION AF IT-VÆRDISKABELSE



Syn på hvordan it-afdelingen rapporterer (måler og kommunikerer) den værdi, it skaber for forretningsudviklingen (offentlige)

STORT POTENTIALE I AT FORBEDRE MÅLING OG KOMMUNIKATION AF IT- VÆRDISKABELSE

Sådan kan CIO'en styre diskussionen om it-værdiskabelsen over for forretningen

CIO'en skal tage ansvar for og styre diskussionen om it-værdiskabelse. Til dette er der brug for en rapporteringsmodel, der kan benyttes over for forretningens interessenter. Modellen for it-performance og kommunikation, der er beskrevet i den strategiske udfordring *Effektiv måling og kommunikation af it-performance og -værdiskabelse*, giver CIO'en et solidt grundlag for deltagelse i det månedlige møde med topledelsen, lederne af forretningsenhederne og forretningens procesejere.

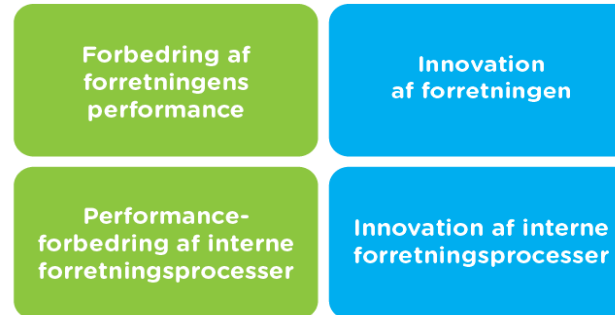
Rapporteringsmodellen består af fire punkter til mødets agenda, der forenkler kommunikationsprocessen. CIO'en kan bruge modellen som et værktøj til at fremme et image som top performer og pålidelig samarbejdspartner og til at vise virksomheden, at it-afdelingen fokuserer på de områder, der er vigtige for lederne af forretningsenhederne; det hele handler om forretningen.

<i>Punkt 1 – It's bidrag til de vigtigste forretningsstrategiske initiativer og målsætninger</i>	CIO'en præsenterer virksomhedens 5-7 vigtigste strategiske initiativer, must-win battles og målsætninger for at vise deltagerne, at it-afdelingen er opmærksom på de områder, der står øverst på virksomhedens eller forretningsenhedens dagsorden. Dernæst præsenterer CIO'en de it-projekter og initiativer, der understøtter de strategiske initiativer, must-win battles og målsætninger, og beskriver, hvordan it-afdelingen understøtter de initiativer, hvor den er involveret, og hvordan disse bidrager til forretningens resultater. Dette opnås ved at rapportere om, hvordan it-projekter og innovationsaktiviteter er med til at øge omsætningen, øge kundetilfredsheden, drive nye eller forbedrede forretningsprocesser og skabe nye it-baserede produkter mv. Hvis det er nødvendigt, kan teknologiske emner drøftes; alternativt bør CIO'en anlægge en ren forretningsmæssig tilgang til præsentationen.
<i>Punkt 2 – It's bidrag til forretningens løbende performance og performance i forretningsprocesser</i>	CIO'en bruger operationelle målinger til at fremlægge effekten af it for forretningens løbende performance og performance i forretningsprocesser. Mange virksomheder afvikler online-aktiviteter for deres kunder, fx webshops, ekstranet og elektroniske produktkataloger; aktiviteter, der er stærkt afhængige af it-drift. Forretningens performance, som CIO'en skal rapportere om, omfatter derfor online-salg, omsætning pr. besøg, antallet af transaktioner og besøgende, omfang af kundeselevbetjening, kundetilfredshed og leveret serviceniveau. Der er således en lang række muligheder for CIO'ens til at kommunikere den værdi, afdelingen skaber for forretningen. I forhold til performance af forretningsprocesserne bør CIO'en rapportere om processer med en høj grad af it-involvering. Hvis fx en selvbetjeningsproces for medarbejdere er etableret, vil det være relevant at kommunikere effekten på både produktivitet og gennemløbstid.
<i>Punkt 3 – It-forbedringer</i>	CIO'en præsenterer it-forbedringer og giver en kort status på omkostninger og resultater inden for områderne drift, projekter og innovation. Formålet er at vise deltagerne, at it-afdelingen har styr på egen forretning og løbende arbejder på at forbedre den og levere værdi for pengene til virksomheden.
<i>Punkt 4 – Sikre fremdrift og support</i>	Baseret på indholdet fra de tre første punkter på dagsordenen eller andre kritiske forhold, spørger CIO'en til sidst ledelsesteamet til råds om aktuelle valg eller prioriteringer for at sikre fremdrift og support i forhold til it-afdelingen og it-initiativer.

STORT POTENTIALE I AT FORBEDRE MÅLING OG KOMMUNIKATION AF IT-VÆRDISKABELSE

PUNKT 1

It's bidrag til de vigtigste forretningsstrategiske initiativer og målsætninger



PUNKT 2

It's bidrag til forretningens løbende performance og performance i forretningsprocesser



PUNKT 3

It-forbedringer



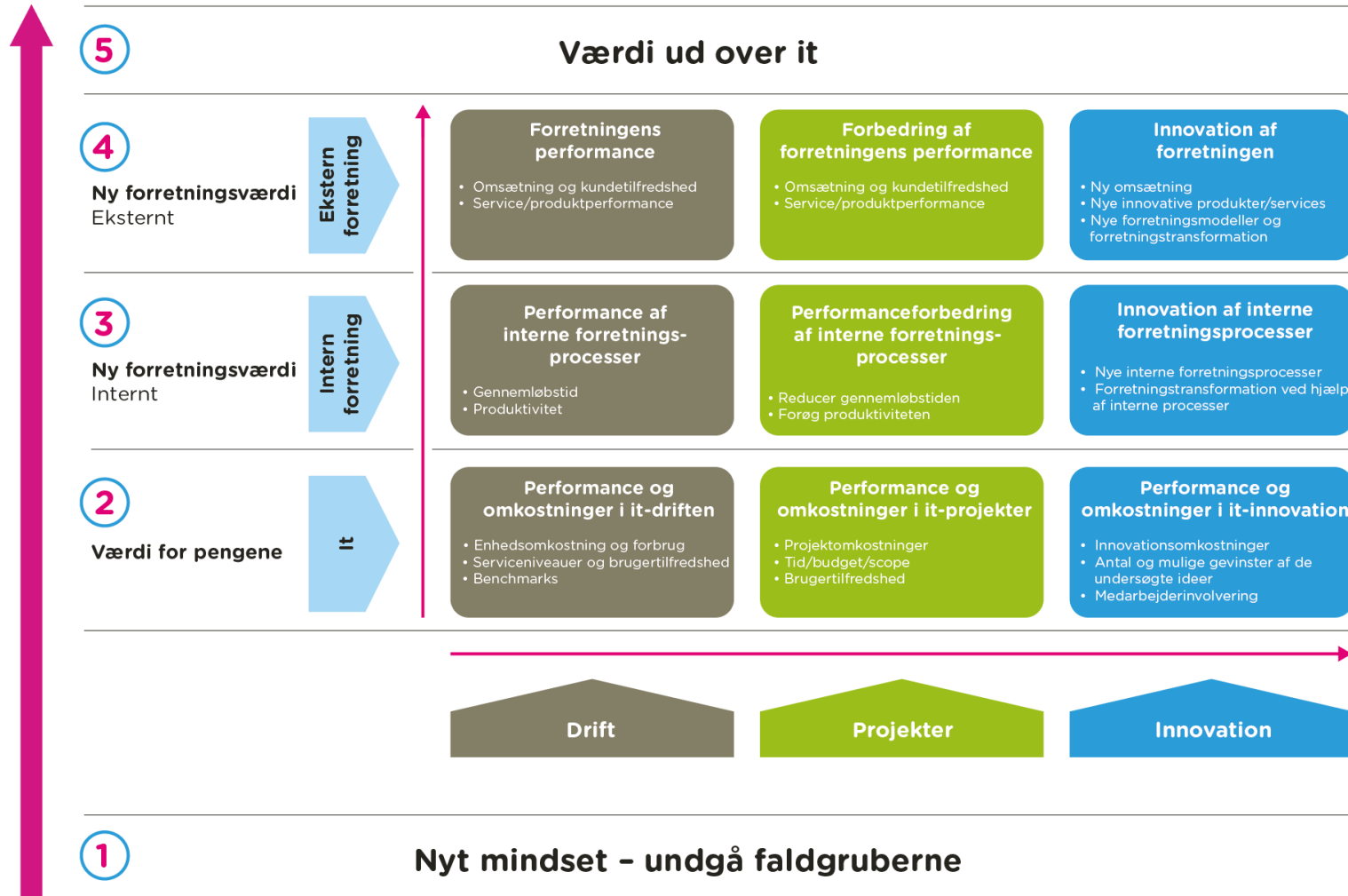
PUNKT 4

Sikre fremdrift og support



Rapporteringsmode
I med CIO'ens
forretningsrettede
kommunikations-
agenda

EFFEKTIV MÅLING OG KOMMUNIKATION AF IT-PERFORMANCE OG -VÆRDISKABELSE

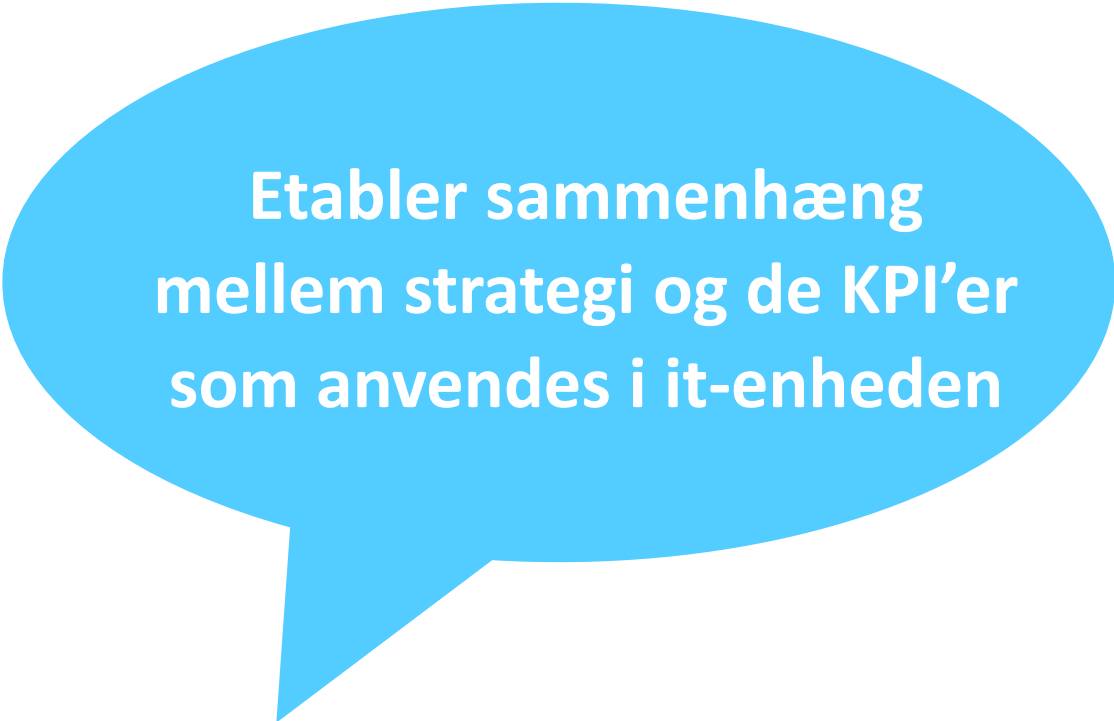


INDSPIL I MODELLEN

- Fælles forståelse for, at rammearkitekturen handler om monopolbrud **og** at ændre den digitale understøttelse af kommunernes forretning.
- Rammearkitekturen giver billigere systemer til kommunerne, end de har i dag.
- Rammearkitekturen muliggør automatisering af processer, på tværs af systemer, med reduktion i manuelt arbejde og procesgennemløbstid.
- Rammearkitekturen muliggør, at der eks. kan udvikles procesunderstøttet selvbetjening, hvor borgeren ved at indtaste en adresse kan se gældende lokalplaner, evt. søge om dispensation fra lokalplan, søge om byggetilladelse og nemt kommunikere med både kommune og leverandører gennem hele forløbet.

EFFEKTIV MÅLING OG KOMMUNIKATION AF IT-PERFORMANCE OG -VÆRDISKABELSE

Skab et forretningsmæssigt mindset i it-organisationen; forretningen er omdrejningspunktet! Levér værdi for pengene til virksomheden, baseret på den rette servicekvalitet til den rette pris, og benchmark resultaterne op imod peers. Mål de it-mæssige forbedringer i virksomhedens processer og resultater, og kommunikér dem. Vælg de mest relevante målepunkter for forretningen, og tilpas dem i overensstemmelse med de strategiske forandringer i virksomheden. Fokuser på kommunikation med topledelsen, lederne af forretningsenhederne og forretningens procesejere. Spring ikke trin over – det er en rejse, der starter inde fra i it-organisationen.



**Etabler sammenhæng
mellem strategi og de KPI'er
som anvendes i it-enheden**

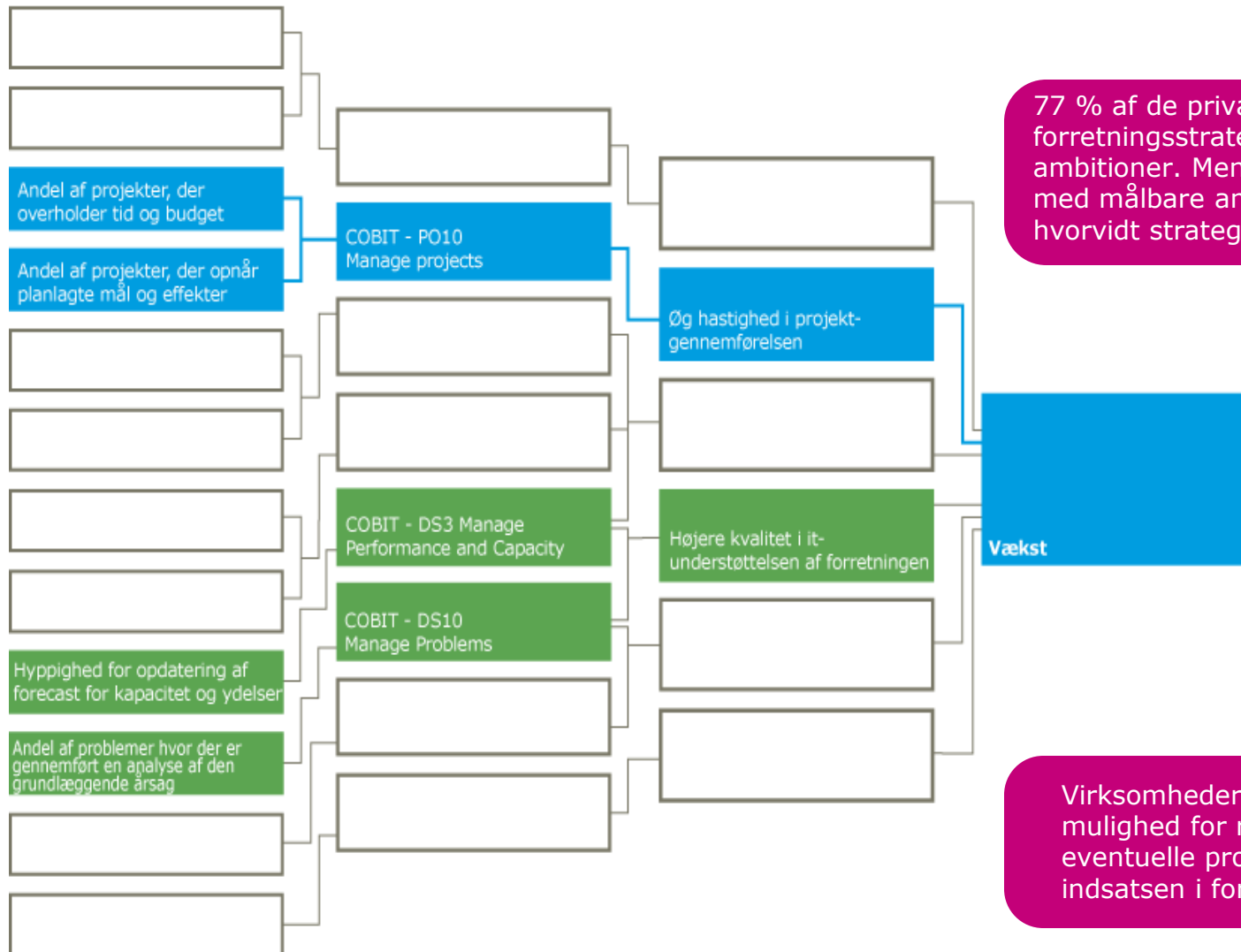
ETABLER "LINE-OF SIGHT" MELLEM STRATEGIEN OG KPI'ERNE

Key Performance Indicators

It-processer

It-strategiske mål

Forretningsstrategi



77 % af de private virksomheder har en forretningsstrategi, der indeholder målbare ambitioner. Men kun 30 % af virksomhederne med målbare ambitioner, der konsekvent måler, hvorvidt strategien bliver realiseret.

Vækst

Virksomhederne mindsker herved deres mulighed for rettidigt at identificere eventuelle problemområder og afstemme indsatsen i forhold til disse