



DEN DIGITALE TRANSFORMATION

EN GUIDE TIL SUCCES

Canon





INDHOLD

- 3** Introduktion
- 8** Etablér en samarbejdorienteret arbejdsstyrke
- 13** Casestudy - DWF: digitalisering af traditionelle metoder
- 14** Læg en strategi for succes
- 15** Casestudy - R + V Allgemeine Versicherung AG
Øget effektivitet med digitale workflows
- 17** Casestudy - motorcykelproducent: Valg af den rigtige
model til digitalisering
- 18** Sådan lykkes den digitale transformation
- 20** Casestudy - globalt energiselskab: forbedring
af kundeoplevelsen gennem digitalisering
- 21** Stævn ud på en vellykket digital transformation
- 22** Sådan vælger du den bedste partner: Hvorfor vælge
Canon?
- 23** References



INDLEDNING



Digital transformation giver bedre fortjeneste og mere profit. Både produktiviteten og effektiviteten stiger, og det kan være med til at forbedre og endda skabe konkurrencefordele. Men digital transformation handler også om at gøre tingene på en anden måde - og at gøre andre ting.

Der er blevet talt meget om digital transformation, og efterspørgslen fra interne og eksterne kunder er afgørende for, at det stadig står øverst på IT-chefernes dagsorden. Men selvom der bliver investeret store summer, mislykkes 70 % af initiativerne inden for digital transformation ifølge IDC².

To store forretningsmæssige realiteter kunne forhindre dette, men de overses af mange ledere. Den første er, at digital transformation skal ses som en effektiv rejse – ikke en endestation. Den anden er, at rejsen ofte påbegyndes af virksomheder, der forsøger at handle hurtigt for at blive ”fuldt digitale” med det samme. Virkeligheden er, at de opererer inden for hybride miljøer, hvor en unik kombination af digitale og analoge arbejdsprocesser løbende skal arbejde sammen.

Ved at anerkende og arbejde med disse realiteter og ikke gå efter en lynhurtig transformation vil virksomhederne i langt større grad få succes med deres automatiserings- og digitaliseringsprojekter. Selvom virksomhedens målsætning for

“

Selvom der investeres store summer, mislykkes 70 % af initiativerne inden for digital transformation ifølge IDC²



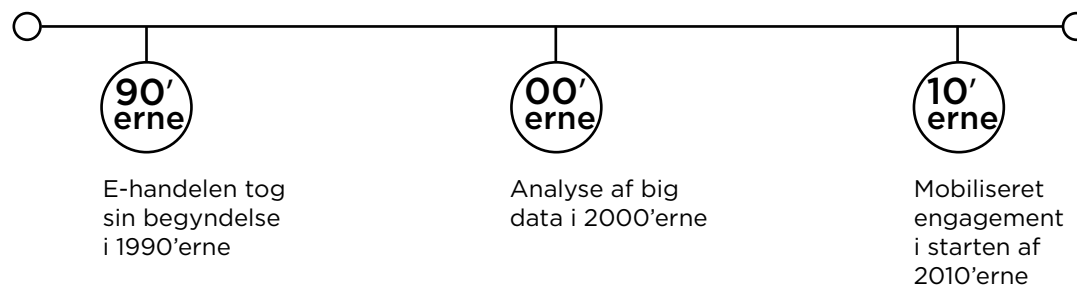
en digitalisering omfatter hele organisationen, så er virkeligheden, at det i første omgang drejer sig om, at virksomhedens nøgleprocesser skal optimeres, så der er mulighed for at automatisere og effektivisere disse.

Når alt kommer til alt, er flere organisationer allerede i gang med at implementere de digitale processer, de skal bruge for at komme videre, mens de etablerer fundamentet for fremtidig vækst. Digital transformation drejer sig om hele tiden at levere høj effektivitet og forbedre den daglige ydeevne ved at gøre brug af de nyeste teknologier.

Selvom et hybridt forretningsmiljø endnu ikke er fuldt automatiseret, sikrer det, at personalet kan arbejde fleksibelt, og at oplysninger kan forbindes uden at udskifte processer, der fungerer udmærket i dag. Det er endnu et skridt på den digitale transformationsrejse, at netop nye og ældre systemer kan kombineres, så eksisterende kunders behov kan imødekommes,

DE STØRSTE TENDENSER INDEN FOR DIGITAL TRANSFORMATION - TIDSLINJE

(en hurtig oversigt over de største tendenser inden for digital transformation)



samtidig med at medarbejderne opnår enestående erfaring. Rejsen vil være forskellig fra virksomhed til virksomhed, men det er en konstant udvikling mod at få flere digitale arbejds gange. Dette kunne være at kombinere manuel print med automatiserede økonomifunktioner eller elektronisk postbehandling med analog dataregistrering.

I en digital virksomhedstransformation er det vigtigt, at kunder, medarbejdere, leverandører og partnere udgør omdrejningspunktet. Ved at få en forståelse for hvad interessenterne forventer, kan en virksomhed sikre et positivt samarbejde mellem alle parter, hvilket i sig selv er et vigtigt bidrag til succes.

Så hvordan kan virksomheder gennemføre digitale forandringer på en positiv og realistisk måde inden for rammerne af deres hybride miljø?

Denne vejledning undersøger det hybride miljø i virksomheder i dag og giver indsigt i, hvordan du kommer videre med den digitale transformation. Vi ser på kultur, strategi og gennemførelse, samtidig med erkendelsen af at vore dages teknologier og processer ikke behøver at forsvinde i morgen.



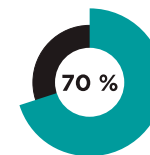
**SØGNING EFTER 'DIGITAL TRANSFORMATION'
GLOBALT ER STEGET MED**

30%

ALENE I LØBET AF DET SENESTE ÅR

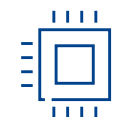


DEN DIGITALE TRANSFORMATION I EN HYBRID VERDEN



Selvom producenten lover digital transformation, forudsiger IDC, at **70 % af initiativerne til digital transformation mislykkes**³

01



Digital transformation er en rejse, ikke en destination

Digital transformation er **1 ud af 10 væsentlige teknologiske udviklingsområder** de næste 18-36 måneder og fremover⁴

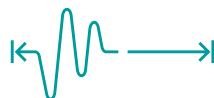
02



Virksomheder i dag arbejder i hybridmiljøer, hvor digitale og analoge teknologier forbindes

1 ud af 3 har digitaliseret eller automatiseret kreditorer, debitorer eller leverandørstyring

03



Vejen er lang

Digital transformation forventes at **vokse til en CAGR på 20,1 %** fra 2017 til 2025 ved at strømline forretningsprocesser⁵

04



En samarbejdskultur er afgørende

Topchefer har **tværfunktionelle teams**, der håndterer forretning og teknologi, og eksperter inden for brugeroplevelse⁶

05

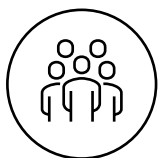


Implementering af digitale løsninger er afgørende for succes

31,4 % af virksomhederne **mangler digitalt talent og erfaring**⁷



ETABLÉR EN SAMARBEJDSORIENTERET ARBEJDSSTYRKE



Den stigende efterspørgsel efter implementering af Internet of Things (IoT) har fremskyndet indførelsen af forbundne og datarige løsninger.

Brugen af smartphones, andre mobile enheder og apps har befordret digitaliseringen på arbejdspladsen. Skiftende forventninger fra både interne medarbejdere og eksterne interessenter er med til at skabe yderligere ændringer mod digital tjenester inden for kontormiljøet.

Vigtigst af alt er, at den digitale udvikling stadig ligger højt på virksomhedernes dagsorden med det formål at styrke medarbejderne og skabe øget innovation. De virksomheder, der virkelig er belastet af organisatoriske ændringer, skal være villige til at bevæge sig mod en digital transformation af netop disse grunde.

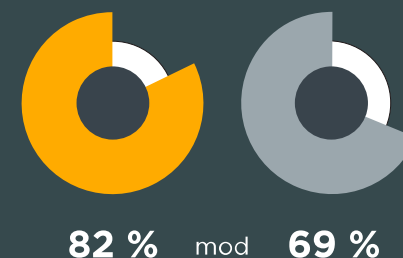
Ifølge PWC har de bedste aktører inden for digital transformation en bedre forståelse af den menneskelige erfaring, der omgiver den digitale teknologi (82 %) sammenlignet med 69 % af andre virksomheder, og det er også mere sandsynligt, at de vil bruge ressourcer på digitale projekter sammen med tværorganisatoriske teams, der er specialister inden for forretning, teknologi og brugeroplevelse (74 % mod 65 %). Når kulturen bliver omdrejningspunktet for processen, får det stor indflydelse på virksomhedens investeringsafkast, hvad angår disse projekter.⁸

Forandring er imidlertid et polariserende koncept, og at tage en hybrid arbejdsstyrke med på en transformationsrejse kan være en reel udfordring. Selvom forventningerne ofte kan guide organisationens kultur, er det ikke kun dem, der kræver en digital

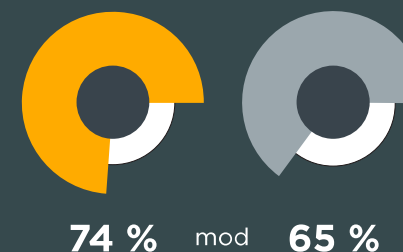
Det er af afgørende betydning af få kunder, medarbejdere, leverandører, partnere og andre eksterne interessenter med på idéen for at sikre, at den digitale transformation bliver vellykket.

KARAKTEREGENSKABER VED DE ALLERBEDSTE INDEN FOR DIGITAL TRANSFORMATION

En sammenligning mellem virksomheder, der har opnået gode resultater, og de, der ikke er baseret på indførelsen af overordnede digitale nøgletal.



har en god forståelse af den menneskelige erfaring, og hvordan den påvirker indførelsen af digitale processer



effektiv indførelse af digitale projekter



oplevelse, som har noget at sige. Mange virksomheder har medarbejdere og processer, der fungerer effektivt nok på kort sigt uden digitale Indgreb. Dette resulterer i en hybrid kultur. En der kræver digital transformation for at forbedre oplevelsen af interne og eksterne beslutningstagere, uanset deres position.

En af hovedårsagerne til, at digital transformation mislykkes, er utilstrækkeligt samarbejde. Det er af afgørende betydning af få kunder, medarbejdere, leverandører, partnere og andre eksterne Interessenter med på idéen for at sikre, at rejsen bliver vellykket.

En vigtig hindring for at få især interne kunder med på idéen er, at digitalisering i sidste ende indebærer nye processer, nye teknologier, nye færdigheder og en ny kultur på arbejdspladsen. 31,4% af virksomhederne siger, at de mangler digitalt talent og

erfaring blandt medarbejdere og ledere , og at HR-medarbejderne er under stigende pres for at forbedre nuværende medarbejderes og nyansattes kompetencer og færdigheder Inden for IT for at optimere forretningsmulighederne.

At udvikle en løsning, der opfylder behovene i et hybridt miljø på transformationsrejsen, betyder, at manuelle, digitale og automatiserede processor skal kombineres på en sådan måde, at workflowet fortsat fungerer effektivt i dag, men samtidig skaber grundlaget for yderligere digitalisering. Nogle gennemfører forandringer, mens andre er tilbageholdende. Den bedste vej frem er imidlertid at viderekommunikere forretningsstrategien for hvert skridt og bede om til feedback. Træning og videreuddannelse er også afgørende for at sikre, at digital transformation bliver en positiv proces, der leverer den ydeevne og effektivitet, virksomhederne har brug for på det menneskelige plan.



“

Hvordan kan det herefter forventes, at virksomhedens ledere konsekvent udnytter værdien af de digitale investeringer i en verden, der udvikler sig med lynets hast? Svaret er på én gang enkelt og uendeligt komplekst: **Fokuser på den menneskelige erfaring.** Det indebærer, at du gennemtænker, hvordan du definerer og leverer digitale initiativer, idet der tages højde for medarbejdernes og kundernes interaktioner for hvert skridt på vejen, at der investeres i **at skabe en kultur af teknologisk innovation og adoption** og meget mere.

- PWC¹⁰

43%



AF HYBRIDE KONTORMEDARBEJDERE ER
ENIGE OM, AT **AUTOMATISERING AF
DOKUMENTARKIVERING OG -OPBEVARING**
VILLE ENDE MED AT **SPARE TID**

At være i stand til at imødekomme behovene hos alle medarbejdere - deres evner og forventninger - er et must. Erkendelsen af at interesserne af flere årsager kan befinde sig på forskellige stadier af digital accept, giver en virksomhed mulighed for at opbygge en effektiv strategi for digital transformation. Denne fremgangsmåde bør resultere i, at rejsen opdeles i håndterbare skridt med klare mål og målsætninger, så alle kommer med på idéen, og de, der er involveret, bliver overbevist om, at forandring er positiv, progressiv og designet til at forbedre oplevelsen for interne og eksterne brugere.

NAVIGERE I DIGITAL TRANSFORMATION: KONSEKVENSERNE FOR FORRETNINGSKULTUR

01



53 % af virksomhederne¹¹ nævner, **at opnåelse af højere effektivitet** af interne processer har topprioritet



77 % af medarbejdere med ledelsesansvar fortæller om **fremskridt for deres produktivitet**, da de bruger 18 % mindre tid på manuelle processer. De er også dobbelt så tilbøjelige til at sige, at applikationer er meget vigtige, når beslutningstagningen skal fremskyndes¹²

02



52 % af medarbejderne erkender **modstand mod forandring som en vigtig hindring** for digital transformation i deres virksomhed¹³

03







DWF: DIGITALISERING AF TRADITIONELLE METODER

DWF, et af de 15 bedste advokatfirmaer, arbejder i en branche, hvor tid og ressourcekrævende processer er reglen mere end undtagelsen. Det førte til erkendelsen af, at der var et behov for at introducere et digitalt arbejdsmiljø, som kunne administrere papirtunge processer og oplysninger og dermed understøtte virksomhedens forretningsmål og levere bedre kundeservice, større overskud og tiltrække de bedste medarbejdere.

Miljøet skulle også levere en ensartet brugeroplevelse på tværs af 13 Internationale kontorer og samtidig overholde kravene i en branche, hvor love og regler vejer tungt, og hvor informationssikkerhed er alfa og omega.

Det krævede en samarbejdspartner, der både kunne leve op til udfordringerne i en hybrid virksomhed og udfordre DWF til at transformere virksomheden ved hjælp af teknologi.

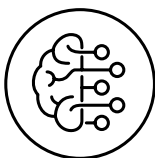
Canon introducerede mobil dokumentadgang, mobilt print og et digitalt postrum, som automatisk digitaliserer og leverer alle fremsendte dokumenter direkte til indbakken hos modtageren i form af e-mail. Det hjælper DWF's medarbejdere til at være fleksible, når de er på farten, hos en kunde, eller når de arbejder fra en delt kontorplads på et andet kontor. Det forventes, at det digitale postrum alene vil give et investeringsafkast i løbet af to år og løbende besparelser på op til 1 mio. £ årligt.



Ved at give vores brugere **adgang til væsentlige oplysninger og forretningsprocesser, uanset hvor de er, fremmer vi effektiviteten og viljen til at gøre mere for vores kunder.**

- **Janice Moores**, Service Delivery and Procurement Manager hos DWF.

LÆG EN STRATEGI FOR SUCCES



Når ændringer for digitale tiltag skal implementeres på en strategisk måde, kræver det, at virksomhedens ledelse fastlægger, hvor den er i processen, så de kan kortlægge det næste skridt i udviklingen.

Hvis virksomheder ikke målretter deres digitale transformation kan det føre til komplikationer og i værste tilfælde manglende succes. Baseret på en lang række implementeringer af teknologi, der omfatter cloud computing, big data og social teknologi, er mindst 67 % af indsatsen enten blevet kasseret eller anslået som utilfredsstillende¹⁴.

Når de ser på fremtiden, mener mange virksomheder, at brugen af cloud-løsninger i sidste ende vil drive den digitale transformation.

13% af de virksomheder, der har implementeret eller planlægger at implementere en strategi for digital transformation, siger, at cloud er afgørende for projektet, og yderligere 80 % siger, at cloud er vigtigt¹⁵.

Men med en effektiv strategi for digital transformation erkendes det, at mens cloud er en effektiv katalysator, er virksomhedsteknologiens infrastruktur ofte blandede, da der anvendes en kombination af lokale, outsourcete og cloud-baserede løsninger. Arbejdsbyrder og innovation kan rent faktisk høste store fordele ved at bruge cloud-baserede og lokale systemer sammen, da der på den måde skabes et højtydende datamiljø.

Som vi ved, fungerer de fleste organisationer i en hybrid

verden af både papirbaserede- og digitale oplysninger, hvilket betyder, at effektive transformationsstrategier skal forbinde og tage højde for dem begge.

Så hvordan kan virksomheder gennemføre digitale forandringer på en positiv og realistisk måde inden for rammerne af deres hybride miljø?

Det er vigtigt at erkende, at mens ikke-digitale processer kan transformeres, er der nogle processer, som ikke behøver at blive prioriteret i forhold til digitalisering i dag. Derfor skal en digital automatisering af virksomhedens samtlige forretningsprocesser som et stort projekt ikke have det fulde fokus - det er en opgave, der er både dyr og tidskrævende.

Nøglen til en effektiv strategi er derimod først at identificere, hvor på rejsen en virksomhed befinder sig, inden der søges efter ændringer gennem implementeringen af en overordnet digital transformationsløsning. Ved samtidig at gøre ikke-prioriterede, ikke-digitale processer mere effektive vil der opstå et hurtigere investeringsafkast på kort sigt.

Som en hjælp til identificere, hvor den digitale transformation skal finde sted, er der tre centrale stadier af digital modenhed: digitaliseret, automatiseret og optimeret.

Modenhedsskala for digital transformation

Digitaliseret

Der er virksomheder, som sjældent bruger digitale processer, og selv da kun, hvis en kunde eller lovgivningen kræver det. Andre kan beholde papirbaseret behandling, men drage fordel af et dokumenthåndteringssystem med digitaliseret scanning og arkivering af dokumenter, som øger sikkerheden og gør søgning mulig. Disse virksomheder falder ind under kategorien 'digital'. Deres digitale transformationsstrategi skal derfor først fokusere på at bevæge sig hen imod et endnu mere digitaliseret økosystem, hvor f.eks. scannede og elektroniske dokumenter er samlet i ét system, og vor fokus er på at

BETYDNINGEN AF CLOUD

Betydningen af cloud computing for at digital transformation kan lykkes i henhold til Cloud Industry Forum



13%
kritisk



80%
vigtigt



Som en del af den digitale transformation måtte det tyske forsikringsselskab R+V Allgemeine Versicherung AG digitalisere arbejdsgange og processer bag håndteringen af vigtige dokumenter og den overordnede dokumentbehandling.

En intern løsning håndterede tidligere op til 100.000 dokumenter såsom forsikringskrav og kontrakter hver dag, men kunne kun tilgås af et begrænset antal personer. Dette skabte en flaskehals og påvirkede virksomhedens effektivitet og responstider. Manglende gennemsigtighed blev også en hæmsko for identifikation af fejl.

Samarbejdet med Canon førte til, at R+V Allgemeine Versicherung AG implementerede en løsning, der automatiserede behandlingen og leveringen af alle deres dokumenter. Canons Océ COSMOS-dokumenthåndteringsplatform med Canon Critical Document Governance gjorde det også muligt for virksomheden at holde styr på reklamationsprocessen fra start til slut, samtidig med at resultatet af hvert fase i et dokument leveringsproces blev målt og valideret. Systemet betød også, at flere personer kunne få adgang til oplysningerne på et givet tidspunkt.

Det betyder, at arbejdsstyrken nu opnår en øget gennemsigtighed og processikkerhed takket være fuld dokumentstyring fra et samlet sted. Det frigør værdifulde ressourcer, som kan øremærkes til centrale forretningsfunktioner. Og hvad mere er, implementeringen betyder, at R+V Allgemeine Versicherung AG kan kommunikere med sine

kunder gennem den kanal, de ønsker, takket være løsningens digitale muligheder. Implementeringen har også den iboende fleksibilitet, der er nødvendig for at indarbejde nye kanaler, som f.eks. onlineportaler og e-medie, hvis kunden kræver det.



R+V Allgemeine Versicherung AG's digitale transformationsstrategi er designet til at tilbyde vores kunder gennemskelig og sikker kommunikation og gør samtidig medarbejderne mere effektive. Samarbejdet med partnere som Canon gør det muligt for os at fortsætte vores digitale transformation og udnytte digitale arbejdsgange på en måde, der giver kunderne og medarbejderne en bedre oplevelse.

- Ms Baar, Group Management Application Management Document Logistics

arbejde med digitalt oprettede dokumenter og formularer.

Automatiseret

For de virksomheder, der allerede oplever et højere niveau af digitaliserede processer, er det næste skridt at indføre en mere automatiseret tilgang. Det kunne eksempelvis være at kortlægge digitale processer og workflows samt at implementere automatiserede opgaver, såsom et postrum, der bruger autosvar eller lignende. Automatiseringsteknologi er ofte IT-systemer og generelle processer, der giver virksomheder mulighed for at bygge videre på deres systemer inden for det eksisterende IT-miljø. Ved at automatisere opgaver kan virksomheden reducere den samlede procescyklus samtidig med menneskelige fejl. Herved kan der opnås en omkostningseffektiv løsning på medarbejdernes produktivitet og jobtilfredshed ved at frigøre dem fra de mere rutineprægede og regelbaserede opgaver, så de kan fokusere på det mere udfordrende og kundefokuserede arbejde.

Optimeret

Når en virksomhed finder succes ved de automatiserede processer, er det vigtigt at fokusere på udviklingens transformationselement. Innovation er optimering, og optimering af forretningsprocesser og kundeoplevelser skal gå hånd i hånd. For at opnå dette skal virksomheden kortlægge og forbinde alle former for optimering og innovation. Tænk på forskellige måder at arbejde sammen på, tænk prioritering, og tag altid kunde og resultat i betragtning.

Med fuldt automatiserede og optimerede processer arbejder en virksomhed ikke længere med dokumenter – men med data. Optimering giver en virksomhed mulighed for at få indsigt i, hvordan processer yderligere kan forbedres og herved træffe strategiske beslutninger til gavn for virksomheden.

Det er ikke altid ligetil at identificere, hvilken fase en virksomhed befinder sig i. Virksomheder kan opleve, at selv forskellige afdelinger eller funktioner befinder sig i forskellige faser. Den bedste tilgang er derfor at arbejde sammen med en objektiv og erfaren partner, som kan hjælpe med at kortlægge både nuværende status og de næste skridt.

Virksomheder skal ikke nødvendigvis gennemgå en transformation fra den ene dag til den anden. Men ved at tage



“

Nuværende IT-chefer fokuserer ikke kun på teknologien, men også på, hvordan disse nye metoder, teknologier og fremgangsmåder **aktiverer og giver værdi for virksomheden og kunderne.**

- Shawn Williams, CIO for Koorsen Fire & Safety¹⁶

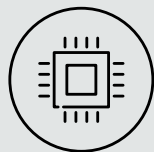
denne selvevalueringsproces til sig forstår de hurtigt, hvor de digitale muligheder for organisationen ligger. Løbende optimering vil føre til langsigtet digital transformation, især hvis en virksomhed først identificerer og reagerer på mangler i den eksisterende teknologi og de eksisterende processer.

De, der lykkes, vil lægge en strategi for gradvise ændringer over tid og identificerer behov og muligheder for at digitalisere - en strategi, der er i tråd med virksomhedens (kundernes og leverandørernes) aktuelle krav, fremtidige behov og overordnede mål.

Hvis virksomheder har travlt med at opnå transformation med det samme, kan det forhindre dem i at nå deres fulde potentiale. I stedet skal virksomhederne finde ud af, hvad deres prioriteter er, når det drejer sig om digitaliseringsprocessen, og dette vil ofte være svært at gøre indefra.

Når en virksomhed har identificeret sin digitale modenhed, kan den derefter søge efter eksisterende mangler i processerne, hvor den kan anvende flere, prioriterede og passende løsninger. Ved at tilpasse teknologistrategier og processer til eksisterende hybride miljøer og samarbejde med en partner, der er i stand til at bygge bro til et hybridt miljø, kan det bedste grundlag for at opnå de ønskede forretningsmæssige resultater i fremtiden etableres.

MOTORCYKEL- PRODUCENT:



VALG AF DEN RIGTIGE MODEL TIL DIGITALISERING

En af Europas største og mest traditionsrige scooter- og motorcykelproducenter erfarede, at de havde store mængder af papirbaserede processer, der påvirkede effektiviteten i forbindelse med håndtering og arkivering af indgående post og økonomiske processor. Al indgående post ankom til hovedkvarteret i Italien, og ansatte over hele verden ventede mellem to arbejdsdage og tre uger på at modtage dokumenter, som krævede deres særlige opmærksomhed.

Virksomheden erkendte nødvendigheden af at digitalisere prioriterede arbejdsgange og processer, som faldt sammen med målsætningerne for ledelse og produktion baseret på principperne i lean-tankegangen. Dokumenter i forbindelse med forsyningskæden samt arkivering blev identificeret som det allervigtigste på grund af koncernens mange virksomheder og brands.

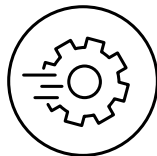
Canon blev valgt som ekstern partner i forhold til forretningsprocesser. Her skulle Canon stå for udarbejdelsen af formularer, håndtering af administrative aktiviteter og implementering af et digitalt postrum.

De mange dokumenter, der modtages hver dag, vurderes nu af det digitale postrum og sendes videre til medarbejderne i løbet af en brøkdel af et sekund, uanset hvor i verden de befinder sig. Digitalisering omfatter også implementering af flowdiagrammet for en faktura - hvor relevante teammedlemmer kan få adgang til administrative dokumenter og deres status i løbet af blot et par timer.

De første skridt i deres digitale transformation har allerede høstet fordele med hensyn til hastighed og effektivitet, men digitaliseringen af formularer og arbejdsprocesser opfylder nu også de juridiske og lovmæssige krav.



SÅDAN LYKKES DEN DIGITALE TRANSFORMATION



Den teknologi, der findes i dag, uanset om det drejer sig om kunstig intelligens (AI) eller intelligent scanning, er kun et fremskridt, hvis gennemførelsen virkelig hjælper en virksomhed til at bevæge sig gennem de forskellige transformationsfaser.

Digitalisering, automatisering og optimering driver innovation på tværs af hele organisationen. Det, der skal til for at definere den ultimative succes for hvert eneste skridt, er eksekvering på den rette blanding af fleksibilitet og specialiseret levering, der kræves for at skabe nye digitale oplevelser.

Den effektive gennemførelse af digital transformation, uanset størrelse, ligger i fleksibiliteten til at udføre. Da de fleste store organisationer simpelthen ikke er struktureret til store ændringer, er der behov for at bygge denne fleksibilitet ind i virksomhedens funktionelle model. Derfor har virksomheder brug for flere måder at udføre en digital transformationsstrategi på.

Digital teknologi gør det muligt for virksomheder at udvikle deres visioner for virksomheden i overensstemmelse med interne og eksterne interessenters forventninger. Det har været omdrejningspunktet, når analyser har bevæget sig fra de traditionelle baggrundsfunktioner til allerforreste linje i virksomhedens beslutningsproces med selvbetjeningsfunktioner, der gør det muligt for forretningsanalytikere at generere indsigt uden at bede IT-afdelingen om hjælp. Men midt i den mulighed, digitaliseringen repræsenterer, skal en virksomhed stadig køre effektivt, rentabelt og uden afbrydelser.

For virkelig at opnå succes er et af de første skridt i udførelsen af en digital transformationsstrategi at identificere en proces, der drager størst mulig fordel af at blive digitaliseret eller automatiseret og derefter tilføje den, skridt for skridt, på en integreret måde. Virksomheder skal også identificere, hvilke processer de fortsat selv skal administrere, og hvilke der skal outsources eller leveres som en administreret tjeneste (med alle de fordele, dette medfører).

“

Mange IT-chefer tager de strålende, nye teknologier, bl.a. IoT, chatbots og andre AI- eller ML-værktøjer, til sig, **implementerer dem enkeltvis i stedet for at implementere dem i en sammenhængende platform.** De ser teknologi som enkeltdele, der skal implementeres, men de har ikke de værdiskabende løsninger, der integrerer dem alle.

- Ruben Mancha, adjungeret professor for informationssystemer ved Babson College¹⁷

Det er måske ikke en hel proces, der skal outsources, men blot en lille del af den samlede proces. Dette kaldes outtasking og fungerer som en del af et samlet, intelligent understøtningsinitiativ. Samarbejdet med en partner kan hjælpe en virksomhed med på bedst mulig måde at levere en løsning eller tjeneste, der opfylder kundens behov - lokalt, i skyen, som en service.

Denne fremgangsmåde vil også sikre, at ikke-digitale processer forbedres, indtil de er klar til at blive digitaliseret.

Partnerskab med innovative virksomheder er blevet identificeret til at være den næstmest populære strategi med henblik på at fremme innovation (52 %) efterfulgt af blot at afsætte mere tid til det (54 %).¹⁸ Det er afgørende at samarbejde med en partner, der forstår overvejelserne bag hybride løsninger i moderne kontorer på en sådan måde, at virksomheden er i stand til selv at modernisere, uden at denne proces påvirker leveringen. Partneren bør også have stor erfaring med at tilbyde automatiserede modeller for forretningsprocesser, der passer bedst til en given virksomhed, det være sig fuldt outsourcet eller blot at administrere en del af processen. En fleksibel leverancemodell er afgørende for at sikre, at den digitale transformation sættes i gang og fortsætter på den rette kurs.

For at definere den digitale transformation, der passer til dig, skal du starte med at overveje følgende:

- Hvor befinder du i øjeblikket på modenhedsskalaen for digital transformation?
- Hvilke ikke-digitale processer skal blive, hvor de er, et stykke tid endnu som en del af et hybridt miljø?
- Hvilke forretningsprocesser vil høste størst fordel af enten at blive digitaliseret eller forbedret gennem optimering?
- Hvilke processer ville få størst fordel af forbedret effektivitet og lavere omkostninger?
- Hvordan ser dine virksomhedskritiske dokumenter ud? Er de arbejdsprocesser, der omgiver dem, lette og ubesværede?
- Hvilke forretningsprocesser er nødvendige for, at der kan blive taget hånd om dem internt, og som har størst fordel af at blive outsourcet eller leveret som en administreret tjeneste?



GLOBAL ENERGISELSKAB

FORBEDRING AF KUNDEOPLEVELSEN Gennem DIGITALISERING



Et kundeoplevelsesprojekt konstaterede, at det var nødvendigt at forbedre et multinationalt energiselskabs kundekommunikation. Årsagen blev identificeret som behandlingen af enorme papirflows. Virksomheden arbejdede også sammen med særskilte selskaber i forbindelse med digital output, print og forsendelse samt arkivering af al output, hvilket resulterede i et selskab, som havde for lidt kontrol over output, mens implementeringer og ændringer tog alt for lang tid.

Det blev aftalt, at de to vigtigste faser behandlingen af kundedata - modtagelse af nye kunder og kundens rejse - var hybrid af natur og krævede de rigtige oplysninger for at nå ud til kunden på den ønskede måde (digital og/eller papirbaserede interaktioner). Det var nødvendigt med effektiv kundekommunikation, understøttet af en leverandør, på tværs af kanaler.

Canon leverede kommunikationsservices (CCS) som en administreret tjeneste, der giver virksomheden mulighed for at kommunikere individuelt og på en kundeorienteret måde med store klientfiler og sammenkædede databaser involveret. Via e-mail, print og webportaler kan virksomheden nu sende meddelelser og dokumenter og gemme dem i dokumentstyringssystemet. Canon sikrer fra en central lederrolle, at forvaltningen af den ønskede funktionalitet og forvaltningen af alle eksterne tjenesteudbydere i kundekommunikation finder sted.

Med blot en SLA og aftalepartner til al udgående kundekommunikation har virksomheden draget fordel af en reduktion fra seks til otte uger for at implementere ændringer til en dag og mere end en million euro i besparelser. Handlekraft og fleksibilitet er også blevet forbedret betydeligt.



Når det drejer sig om lavtforrentede produkter, som f.eks. energi, skal du gøre en forskel med hensyn til service og kundetilfredshed. For at nå dertil har vi ændret os fra at være en produktionsorienteret organisation til et kundeorienteret energiselskab. Nye systemer, som f.eks. **Canons kommunikationsplatform, er uundværlig for at beholde eksisterende kunder og skabe nye.**

- Projektleder

“

Selv ordet “digital” har nu flere betydninger. Det plejede at være synonymet med “IT”. I dag er en virksomheds digitale strategi næsten blevet køreplanen og målene for mange afdelinger, lige fra marketing til salg og HR.

- HBR¹⁹

STÆVN UD PÅ EN VELLYKKET DIGITAL TRANSFORMATION

Digital transformation er blevet opfattet som en gennemgribende forandring. Det vil sige, at en virksomhed ændrer alt omkring, hvordan produkter udvikles, fremstilles, smiges, leveres og serviceres i ét hug.

Men selvom det tvinger organisationer til at nytænke forretningsprocesser, ledelsespraksis og informationssystemer samt alt om kunden og andre eksterne relationer²⁰, kræver dets effektive gennemførelse en roligere indfaldsvinkel.

Antallet af mislykkede eller manglende digitale transformationsprojekter i Europa²¹ er en indikation af, hvilke udfordringer virksomhederne står over for. Det kan diskuteres, om udfordringer kan opstå som følge af ikke at anerkende eksisterende hybride organisationer, og behovet for, at de fortsætter på denne måde i et stykke tid endnu.

Når man kigger på, hvor langt en virksomhed er kommet med den digitale transformation, er det vigtigste at erkende, at den er på sin helt egen rejse - en rejse, der skal passe til virksomhedens individuelle strategi. I stedet for at fokusere på, at digital transformation er virksomhedens altomfattende mål og strategi, er det i dag langt mere effektivt at favne en hybrid organisation og koncentrere sig om at nedbryde digital transformation funktion for funktion, proces for proces, selv dokument for dokument.

Virksomheder, som favner den digitale transformation, kan i væsentlig grad øge omsætningen, leve op til kundernes forventninger og levere fremragende service på enhver enhed. Kundekommunikation og bredere kommunikation til interessenter og endda medarbejderpræstationer kan forbedres væsentligt.

Ved at erkende, at digital transformation er en rejse, der kan tages skridt for skridt, sætter det virksomheden i stand til at mindske de udfordringer, den står over for. Det sker ved at opdele rejsen i mere håndterbare opgaver og ved at samarbejde med en tredjepart, som forstår og kan imødekomme udfordringerne i forbindelse med fremtidens hybride miljøer. På den måde bliver det mere sandsynligt, at virksomheden er på vej mod succes.

SÅDAN VÆLGER DU DEN BEDSTE PARTNER: HVORFOR VÆLGE CANON?



Canon arbejder tæt sammen med sine kunder om deres digitale transformation for at sikre succes ved at rette sig mod hele miljøet. Canon er en betroet rådgiver, der forstår problemerne i forbindelse med procesautomatisering og digital transformation og er i stand til at levere automatiserede forretningsprocesser som en service - enten som en outsourcet service eller en out-tasking-service - samt lokale løsninger og cloud-løsninger.

Virksomheden har den erfaring og ekspertise, der skal til for at rådgive om digital transformation, samtidig med at eksisterende dokumenter og indholdsmiljøer fortsat gøres mere effektive, billigere og mere kompatible.



Indgå samarbejde med en partner, der er globalt anerkendt, innovativ og økonomisk stabil

80 Års erfaring
Globalt anerkendt brand
Fortune 500



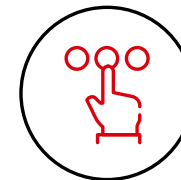
Forpligtet til at lede dig hele vejen på den digitale transformationsrejse

Innovation som målsætning (Canon-koncernen globalt investerer 7,5 % af koncernens omsætning i R&D)
Førende teknologi
Netværk af partnere, der tilbyder branchens bedste løsninger



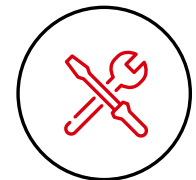
Drag fordel af vores erfaringer og ekspertise inden for EMEA

+1.300 integrationer til automatisering af komplekse forretningsprocesser i Europa
Opkøb i Europa (IRIS, Therefore, IDM, DocsPRO osv.)
18.000 medarbejdere på 120 markeder
Overensstemmelse med EMEA



Løsninger leveres efter ønske (med den forventede kvalitet og sikkerhed)

Leverer lokal systemintegration, cloud-baserede administrerede og fuldt outsourcete tjenester
Datacentre og behandlingssteder opfylder ISO-standarderne
Global support hele døgnet



En enkelt partner dækker alle dine behov for dokumenter og Informationsstyring

Omfattende end-to-end-dokumentløsning (registrering, behandling, output og distribution)
En enkelt udbyder betyder et enkelt kontaktpunkt, nem fakturering og konsolideret rapportering

REFERENCER

- 1 <https://www.cio.com/article/3149977/digital-transformation/8-top-digital-transformation-stories-of-2016.html>
- 2 <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=US40550115>
- 3 <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=US40550115>
- 4 <https://www.cio.com/article/3229666/digital-transformation/digital-transformation-your-career-at-a-crossroads.html>
- 5 <https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/digital-transformation-market>
- 6 <https://www.pwc.com/us/en/advisory-services/digital-iq/assets/pwc-digital-iq-report.pdf>
- 7 <http://marketing.prophet.com/acton/media/33865/altimeter--the-2017-state-of-digital-transformation>
- 8 <https://www.pwc.com/us/en/advisory-services/digital-iq/assets/pwc-digital-iq-report.pdf>
- 9 <http://marketing.prophet.com/acton/media/33865/altimeter--the-2017-state-of-digital-transformation>
- 10 <https://www.pwc.com/us/en/advisory-services/digital-iq/assets/pwc-digital-iq-report.pdf>
- 11 <http://www.aon.com/unitedkingdom/attachments/trp/whitepaper-digital-maturity.pdf>
- 12 <https://www.vmware.com/radius/impact-digital-workforce/>
- 13 <https://hbr.org/resources/pdfs/comm/microsoft/Competingin2020.pdf>
- 14 <https://www.cnn.com/2015/10/30/technology-spending-isnt-all-its-cracked-up-to-be-study.html>
- 15 <https://www.cloudindustryforum.org/content/cloud-fundamental-digital-transformation-strategies>
- 16 <https://www.cio.com/article/3229666/digital-transformation/digital-transformation-your-career-at-a-crossroads.html>
- 17 <https://www.cio.com/article/3248946/digital-transformation/12-reasons-why-digital-transformations-fail.html>
- 18 <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/xx/pdf/2017/07/harvey-nash-kpmg-cio-survey-2017.pdf>
- 19 <https://hbr.org/2017/05/how-the-meaning-of-digital-transformation-has-evolved>
- 20 <https://www.mckinsey.com/business-functions/digital-mckinsey/our-insights/why-digital-transformation-is-now-on-the-ceos-shoulders>
- 21 <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=US40550115>



Om Canon Europe

Canon er en globalt anerkendt virksomhed, der er økonomisk stabil og har en lang historie med innovation inden for print- og billedhåndtering. Canon Business & Information Services (BIS) understøtter virksomheder i deres digitale transformation og arbejder tæt sammen med sine kunder for at sikre succes ved at rette sig mod hele miljøet.

Canon BIS er en partner, der kan udvikle, administrere og kombinere både fysiske og digitale dokumenter samt varetage behovet for behandling af oplysninger enten på stedet, via skyen eller fuldt outsourcet baseret på dine driftsmæssige og kommercielle behov. Canon er en betroet rådgiver, der forstår udfordringerne ved procesautomatisering og digital transformation og har den erfaring og ekspertise, der skal til for at rådgive om digital transformation, samtidig med at eksisterende dokument- og indholdsmiljø gøres mere effektivt, billigere og mere kompatibelt.

Yderligere oplysninger om Canon Europe findes på: www.canon-europe.com

Eller kontakt os: www.canon-europe.com/for_work/online-enquiry/

Canon Inc.
canon.com

Canon Europe
canon-europe.com

Danish Edition 0147W156
© Canon Europa N.V. 2017

Canon Danmark
Knud Højgaards Vej 1
2860 Søborg
Tlf: 70 15 50 05
canon.dk

 /Canon

 /Canon

 /CanonBusinessUK

Canon