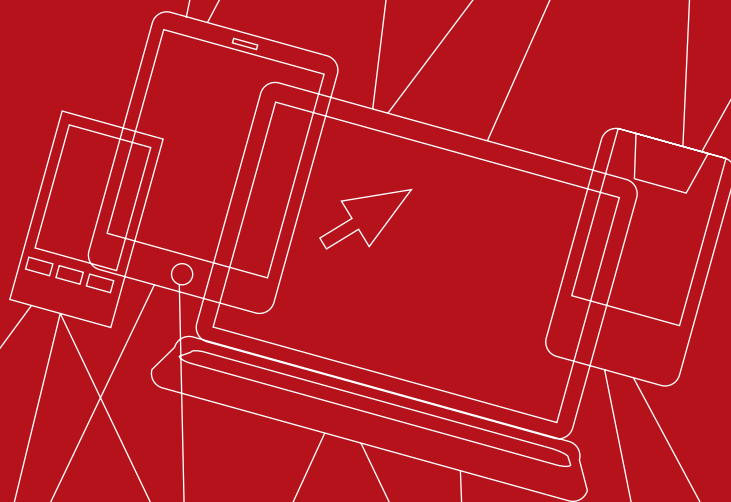


# Visionen om fuld mobilitet kan nu endelig realiseres

Mobility er en "game changer"  
– med de omstillingsparate som vindere



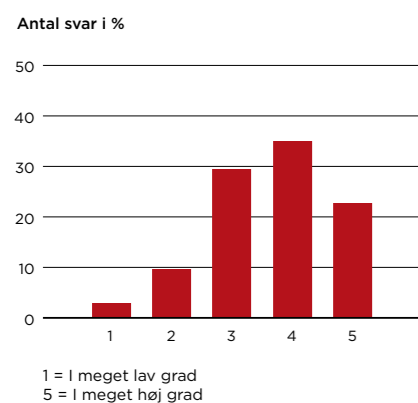
## Mobility giver nye muligheder og kræver en helt ny forretningslogik - ikke bare en app

I NNIT Forventningsbarometer™ 2012 har vi undersøgt begrebet mobility blandt it-ansvarlige for 214 overvejende store danske virksomheder (+250 medarbejdere). Undersøgelsen vidner om, at evnen til at udnytte mobility i stigende grad bliver et væsentligt konkurrenceparameter. Desuden viser undersøgelsen, at der er et udbredt behov for en decideret mobility-strategi, og at det er nødvendigt at se mobility i et bredere perspektiv end den enkelte smarte app.

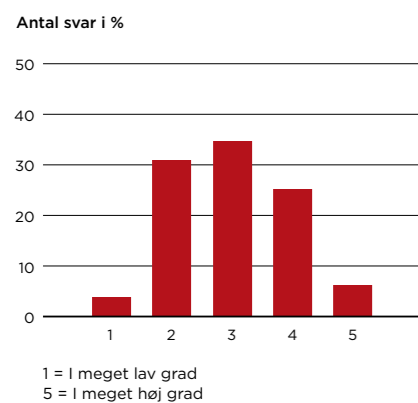
For den enkelte virksomhed drejer det sig om at udvikle en klar strategi. Det indebærer, at virksomheden må gentænke sin it-infrastruktur, så den kan få de eksisterende processer til at køre sikkert og effektivt sammen med alle de mobility-løsninger, medarbejderne gerne vil tage i brug. Jo hurtigere det sker, desto hurtigere kan virksomheden bringe sig foran konkurrenterne.

På de følgende sider kan du læse om en række af undersøgelsens resultater. Derudover får du gode råd om, hvilke overvejelser jeres virksomhed med fordel kan gøre sig i forbindelse med mobility - og hvordan I kommer i gang.

Figur 1: I hvor høj grad vil I prioritere mobility i 2012?



Figur 2: I hvor høj grad vurderer du, at jeres organisation er forberedt til at udnytte potentialet i mobility?



## Fuld mobilitet er nu en reel mulighed

Mobility er en af de megatrends, der for alvor slår igennem i 2012. Teknologien er omsider ved at være på omdrejningshøjde med visionen om fuld mobilitet – vel at mærke mobilitet, som vil gennemsyre hele vores hverdag og fundamentalt ændre den måde, vi arbejder på og agerer med kollegaer, kunder og samarbejdspartnere.

Ikke overraskende har mobility topprioritet hos 58 % af de adspurgte og er med stormskridt på vej ind i virksomhederne drevet af en kraftig vækst i smartphones og tablets. Gevinsterne er åbenlyse: 80 % anser den forbedrede kundeservice som en stor fordel, 76 % angiver den øgede medarbejdereffektivitet, og 72 % mener, at muligheden for at arbejde på farten er en væsentlig faktor. Det vil sige, at gevinsterne både retter sig mod de interne processer og de eksternt rettede kunderelationer.

Kun 31 % vurderer, at deres virksomhed er klar til at udnytte det fulde potentiale i mobility, og kun lidt flere (i alt 37 %) regner med, at mobility vil udfordre deres forretningsmodel. Det kunne tyde på to ting: Dels at to tredjedele af virksomhederne endnu ikke har erkendt de fordele og muligheder, mobility kan give virksomheden. Dels at de ikke er klar over, at mobility vil øge kompleksiteten på en række områder som sikkerhed, administration af netværksadgang samt service og support af mobile medarbejdere – og faktisk kan vende op og ned på deres forretningsmodel.

Mange virksomheder oplever formentlig, at medarbejderne vil gå hurtigere frem med mobility, end it-afdelingen kan understøtte. Det efterlader it-afdelingen i en situation, hvor den har svært ved at følge med på grund af udfordringer med sikkerhed, integration, processer og en generel mangel på en mobility-strategi.

Hvor attraktivt løftet om fuld mobilitet end er, påvirker mobility ikke kun virksomhedens interne og udadvendte processer, men lægger også et pres på de bagvedliggende it-systemer, der udfordres af en øget kompleksitet og centrale problemstillinger om sikkerhed. Der er med andre ord en kløft mellem mobility-brugerprocesserne og -værktøjerne og de eksisterende processer og værktøjer inden for virksomhedens firewalls. En kløft, som NNIT har døbt "The Workflow Gap". Denne problemstilling er den enkelte virksomhed nødt til at forholde sig aktivt til – ikke mindst for at kunne opretholde det nødvendige sikkerhedsniveau.

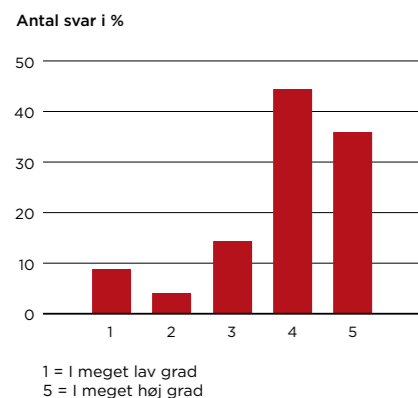
### Vi anbefaler, at den enkelte virksomhed overvejer, hvordan den vil:

- udarbejde en mobility-strategi, der ikke alene matcher den øvrige forretningsstrategi og sikrer, at medarbejderne bliver i stand til at udnytte mobility-mulighederne, men også forankrer en central styring af mobility-løsninger.
- håndtere forretningsprocesser for kunder og medarbejdere på tværs af mobile devices og kernesystemerne samt fastsætte et niveau for, hvor avancerede de mobile devices skal være – set i forhold til, hvor meget virksomhedens (eller virksomhedens outsourcing-partners) datacenter kan levere.
- indarbejde mobilitet og en effektiv mobil teknologi i virksomhedens it-systemer fremover.
- sikre, at både de interne kernesystemer og de kunderettede systemer er gjort mobile, så de kan imødekomme virksomhedens egne krav samt kravene fra eksternt side.
- tænke cloud ind i it-infrastrukturen, da cloud i høj grad understøtter mobility og for eksempel brugen af tynde klienter.

## Tema 1:

### Mobility skaber åbenlyse gevinster og har toprioritet

Figur 3: I hvor høj grad ser I mobility som en forretningsfremmende mulighed?



I den fremtidige konkurrence betragtes mobility som en væsentlig drivkraft, der skaber nye muligheder for at yde en bedre service, øge effektiviteten og forbedre konkurrenceevnen. I alt 80 % af de adspurgte i vores undersøgelse anser således mobility som en "i høj grad" (44 %) eller "i meget høj grad" (36 %) forretningsfremmende faktor. Næsten 58 % af respondenterne regner da også med at give mobility en høj prioritet i 2012. Kun 35 % vurderer dog, at deres virksomhed er på forkant med udviklingen inden for mobility i forhold til deres nærmeste konkurrenter.

#### Mobility er kommet for at blive

Indtil videre er der allerede 30 % af medarbejderne, der anvender en smartphone, og ca. 8 % klarer en del af deres arbejdsopgaver på en tablet. Andelen af medarbejdere med smartphones ventes at stige til 40 %, ligesom antallet af medarbejdere med tablets ifølge prognosen vil blive fordoblet til 16 % inden for de næste to år. Det stiller krav til virksomhedernes it-afdelinger om ikke alene at kunne supportere vidt forskellige devices med hver deres styresystem og særskilte løsninger, men også om at yde service og support til medarbejdere på farten.

49 % vurderer endvidere, at den virksomhed, der kan tilbyde sine medarbejdere de seneste og mest velfungerende og effektivt understøttede mobility-løsninger, formentlig får lettere ved at tiltrække interessante nye medarbejdere i forhold til en virksomhed, der ikke prioriterer mobility særlig højt.

#### Hvordan vægter respondenterne mobility-fordelene?

Sammenlagt er der 76 % af respondenterne, der vurderer mobility-løsningernes potentiale til at øge den enkelte medarbejders effektivitet som væsentlig, mod 7 %, som ikke anser denne fordel som vigtig. Hvad så med muligheden for at anvende virksomhedens interne data og programmer på farten? Det anser i alt 72 % som en vigtig fordel. Tilsvarende mener i alt 80 % af de adspurgte, som tidligere nævnt, at muligheden for at øge serviceniveauet over for kunderne takket være mobility-løsninger er en væsentlig konkurrenceparameter. Det er kun 5 % uenige i. Det store flertal af respondenterne forventer altså, at mobility kan øge virksomhedens effektivitet og agilitet. Udfordringen bliver blot at måle og dokumentere den øgede effektivitet.

## Tema 2:

### Ønsket om mobility er drevet nede- og udefra

Mobility er drevet af begrebet "consumerization" og er i dag blevet en livsstil. Som privatpersoner har vi vænnet os til smartphones, apps og til at være online og tilgængelige døgnet rundt. Det smitter af på de forventninger, vi har til teknologien på jobbet. Behovet er derfor primært drevet nedefra, forstået på den måde, at det især er virksomhedens medarbejdere, der ønsker en højere grad af mobilitet. Sammenlagt 72 % af de adspurgte anser således muligheden for at anvende virksomhedens data og programmer på farten som en væsentlig fordel.

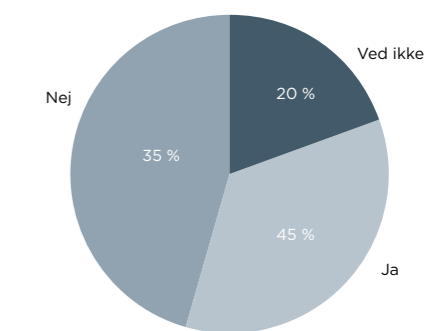
Men behovet er også drevet udefra. Således oplyser i alt 60 % af de adspurgte, at deres kunder efterspørger mobility-løsninger. Det samme gælder for 62 % af lederne i forretningen, ligesom 57 % af topledelsen og 40 % af virksomhedens samarbejdspartnere efterspørger mobility. Når så mange forskellige interessenter efterspørger mobility, vil der blive stillet yderligere krav til virksomhedens bagvedliggende systemer.

Deltagerne i undersøgelsen blev også bedt om at pege på, hvilke tre afdelinger i virksomheden der efter deres vurdering vil få mest værdi ud af at implementere mobility-løsninger. Topscorerne er: Salg (61 %), Marketing (42 %) og Produktion (39 %). Det vidner om, at det indtil videre er de kundevendte afdelinger i virksomheden, der primært regner med at høste fordelene ved mobility.

#### Manglende strategisk forankring

Respondenternes svar på, hvor deres virksomhed står i forhold til mobility, vidner om en manglende strategi for, hvordan mobility-mulighederne skal udnyttes. På spørgsmålet, om deres virksomhed har udviklet en strategi for mobility, svarer 35 % af respondenterne "Ja", 45 % svarer "Nej", mens 20 % ikke er klar over det. I de virksomheder, der siger, at de har en mobility-strategi, er denne udviklet af henholdsvis it-ledelsen i samarbejde med andre dele af forretningen (57 %), it-ledelsen alene (18 %) eller af de enkelte afdelinger (16 %). På spørgsmålet, om respondenterne så regner med, at deres virksomhed vil udvikle en mobility-strategi for 2012, svarer 36 % "Ja", 21 % "Nej", mens 44 % ikke ved det. Det er NNITs klare anbefaling, at virksomhederne udvikler en strategi for mobility. Det vil dels skabe klarhed over det mobile teknologivalg, dels skærpe evnen til at etablere en mobil sikkerhedsstrategi.

Figur 4: Har I en mobility-strategi?



## Tema 3: Indvirkningen på backend undervurderes

### Liberal holdning til medarbejdernes brug af mobile enheder

Ifølge respondenterne tillader 55 % af virksomhederne, at medarbejderne tilgår virksomhedens data og programmer via deres private devices, og et klart flertal (77 %) af virksomhederne har udviklet en politik for anvendelsen af private devices. Der er divergerende holdninger til, hvorvidt medarbejderne inden for de næste to år skal kunne tilgå virksomhedens data og programmer fra deres private devices. 37 % svarer "Ja", 35 % "Nej", og 28 % "Ved ikke" til dette spørgsmål. Holdningerne udtrykker dilemmaet ved på den ene side at ville opretholde en central styring og samtidig imødekomme medarbejderne ønsker.

Deltagerne i NNIT Forventningsbarometer anerkender vigtigheden af mobility, men har endnu ikke erkendt det fulde omfang af det pres, løsningerne vil lægge på virksomhedens processer og systemer. Hele 71 % af de adspurgte er således enige i, at det for dem er mere interessant at se på, hvordan mobility vil ændre virksomhedens arbejdsgange og processer, end hvad mobility kræver af virksomhedens it-sikkerhed og bagvedliggende systemer. Derfor er det vigtigt, at it-afdelingen gør ledelsen opmærksom på, at mobility er en udfordring for virksomhedens backend-systemer, og derefter påtager sig ansvaret for at støbe det it-mæssige fundament, så virksomheden kan indfri visionen om fuld mobilitet.

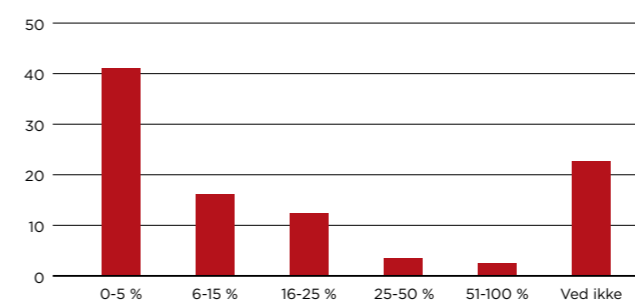
### Mobility har gjort sin entre på it-budgettet

Ud fra respondenternes svar kan vi se, at mobilrelaterede front- og backend-løsninger er blevet en ny post på budgettet. Over halvdelen oplyser således, at der sammenlagt er afsat over 5 % af deres budget til mobility-løsninger, og denne post er endda eksklusive devices. Meget tyder dog på, at budgetterne endnu ikke har fundet et naturligt leje. Indtil videre er der en tendens til, at der kun er afsat marginalt mere på budgettet til backend end til frontend. Her er det NNITs erfaring, at budgetandelen til backend skal være en del tungere end til frontend, og vi forventer da også at budgetandelen til backend vil stige. Denne antagelse bekræftes til dels også af, at næsten 50 % ikke helt har erkendt, hvor stort et pres mobility egentlig vil lægge på deres it-backbone.

**Figur 5:** Ud af dit samlede it-budget, hvor stor en andel, vurderer du, vil gå til mobility-relaterede løsninger på frontend (for eksempel udvikling af apps), backend-integration og udviklingsprojekter, men eksklusive devices?

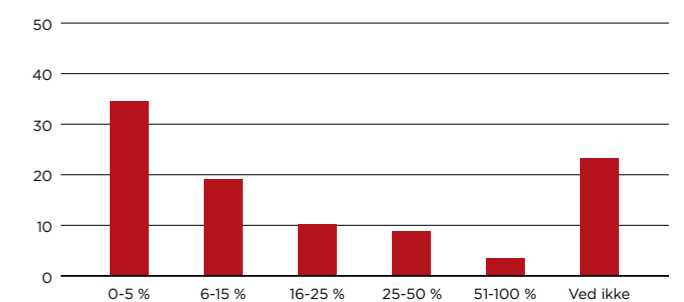
#### Frontend (for eksempel udvikling af apps)

Antal svar i %



#### Backend-integration og udviklingsprojekter

Antal svar i %



## Hør mere om mobility

Fleksibilitet, nye forretningsperspektiver, sikkerhed og ikke mindst udfordringerne til jeres it-arkitektur er blot nogle af de spørgsmål, der dukker op i en diskussion om mobility.

Du er velkommen til at kontakte NNIT, så vi kan aftale et uforpligtende møde, hvor du kan høre mere om mobility fra et it- og et forretningsperspektiv. På mødet vil vi gennemgå, hvilke tiltag vi selv har foretaget for at geare NNIT til mobility - og udnytte alle mulighederne. Du kan også booke os til at gennemføre en Mobile Strategy Assessment, hvor vi gennemgår jeres mobile muligheder og udfordringer.

Kontakt Brian Troelsen, Business Development Consultant, på telefon +45 3079 5933 eller [btrl@nnit.com](mailto:btrl@nnit.com) for at få mere information.

NNIT rådgiver om, udvikler, implementerer og drifter it-løsninger til regulerede brancher. Vi skaber værdi ved at tage ansvar for vores kunders it, som var det vores egen. NNIT er ejet af Novo Nordisk A/S, har over 1.700 medarbejdere og omsatte i 2010 for 1,7 mia. kr.

[www.nnit.com](http://www.nnit.com)

NNIT A/S Østmarken 3A DK-2860 Søborg tel: +45 4442 4242  
NNIT Switzerland Bandliweg 20 CH-8048 Zurich tel: +41 44 405 9090  
NNIT Czech Republic Dobrovského 397/8 CZ-77900 Olomouc tel: +420 585 204 821  
NNIT China 358 Nanjing Rd. CN-Tianjin 300100 tel: +86 (22) 58 856 666  
NNIT Philippines 24/F 88 Corporate Center 141 Valero St. Makati City 1227 tel: +63 2 889 0999

**nnit**  
Conscience driven. Value adding