

Sådan lægger du en digitaliseringsplan

by Anika Lüdeke Dueholm - onsdag, november 04, 2015

<http://perspektiv.tdc.dk/saadan-laegger-du-en-digitaliseringsplan/>

Sådan lægger du en digitaliseringsplan ...og derfor skal du gøre det

Digitalisering kan være en oplagt vej til at blive en bedre og mere effektiv virksomhed. Men det kræver, at man på forhånd har gjort sig nogle grundlæggende overvejelser om, hvad man ønsker at opnå gennem en digitaliseringsproces.

Der er sikkert mange virksomheder, der kan genkende en lidt tom fornemmelse i kroppen efter at have gennemgået en digitaliseringsproces. Det kan eksempelvis være i forbindelse med implementeringen et nyt it-system eller udviklingen af en app.

For hvorfor gjorde vi det egentlig? Og hvilken værdi giver det vores forretning?

Middel eller mål?

De to spørgsmål kommer til at hjem søge enhver virksomhed, hvis der

Kenneth Andersen, TDC

ikke er gået en grundig analyseproces forud for de digitale initiativer. Det siger Kenneth Andersen, som er Digital Project Manager i TDC Erhverv. Han har gennem tiden set mange eksempler på både vellykkede og mindre vellykkede digitaliseringsprocesser.

“Kendetegnende for de mindre vellykkede digitaliseringsprojekter er, at man ikke har haft en klar vision for projektet. Den nye tilstedeværelse på Facebook eller udviklingen af en app har været målet i sig selv,” siger han.

“I de vellykkede digitaliseringsprojekter har man udnyttet it-værktøjer til eksempelvis at effektivisere arbejdsgange i hverdagen eller til at finde på helt nye produktområder. Her har digitalisering været midlet til at nå et mål.”

Få styr på processerne

Mange virksomheder investerer i ny it med det formål at udskifte manuelle arbejdsgange med mere automatiserede arbejdsgange. Den transformation kræver en digitaliseringsplan.

“En digitaliseringsplan er slet ikke så langhåret, som den lyder,” siger Kenneth Andersen. “Det handler

grundlæggende om at få styr på, hvordan man driver sin forretning i dag, og om der er en proces for alle arbejds gange.”

“Hvis man eksempelvis er VVS’er, kan man spørge sig selv, om der er en fast rutine forbundet med kunders fejlmelding af udstyr, eller om virksomheden reagerer forskelligt alt afhængig af det mandskab, der er på arbejde den dag. Man kan også spørge sig selv, om der er en proces for kørselsregistrering, timeregistrering, udlægshåndtering, fakturering, opfølgning og så videre.”

“Når man først har beskrevet de enkelte processer, kan man vurdere, hvor mange af disse processer man kan digitalisere og eksempelvis spare tid.”

Overblik over kontakflader

Én af mange forskelle på at drive virksomhed for 10 år siden og på at drive virksomhed i dag er, at antallet af kontakflader mellem virksomhed og kunde er steget eksplosivt.

“Hvad end det er via mail, telefon, sms, chat, sociale medier og så videre, så har virksomheder i dag en stor opgave med at få samlet og koordineret alle kontakflader mellem forretning og kunder. Den opgave hjælper en digitaliseringsplan også med at få styr på. Digitaliseringsplanen fungerer som et overblik over virksomhedens digitale kanaler, og hvordan de skal hænge sammen,” siger Kenneth Andersen.

Mugplet på væggen

Udover effektiviseringer og sammenhæng i hverdagen kan en god digitaliseringsplan også være springbrættet til at tænke helt nye produkter og services ind i virksomhedens værditilbud.

“For nylig opdagede jeg en mugplet på min væg, så jeg ringede til en tømrer. Tømreren tilbød at køre ud til mig for at kigge på mugpletten. Men jeg spurgte, om jeg ikke bare kunne sende ham et billede af mugpletten, og så kunne han vurdere, hvad der skulle laves. På billedet kunne han se, at den var gal med dampspærren, så han sendte en mand ud, der kunne udbedre skaden.”

“Tænk, hvis tømreren gjorde det til en fast proces, at han altid bad kunden om at tage et billede af skaden og sende det til ham. Så ville han spare sin kunde for et håndværkerbesøg, og han ville samtidig effektivisere sin egen hverdag. Det er et lille eksempel på, hvad der sker, når man kiler en digital proces ind mellem traditionelle arbejds gange,” slutter Kenneth Andersen.

4 gode råd

1. Analyse

Få styr på alle virksomhedens eksisterende processer – manuelle som digitale. Du har flere processer, end du tror

2. Etablering af en digitaliseringsplan

Kast et kritisk blik på processerne og afgør, hvilke der bør digitaliseres, og hvilke der ikke bør digitaliseres. Kriteriet er, om digitaliseringen af en proces styrker virksomhedens samlede værditilbud eller ej

3. Sammenhold med forretningsplanen

Glem ikke, at en digitaliseringsplan altid skal gå hånd i hånd med forretningsplanen. Der må ikke være modsatrettede planer på spil

4. Videreudvikling af en digitaliseringsplan

Det stopper ikke her. Brug din digitaliseringsplan som rettesnor for fremtidige it-investeringer. Spørg altid dig selv, om en ny investering understøtter eller modarbejder din digitaliserings – og forretningsplan