



what makes you \*  
**special?**

**IT-gevinster i den offentlige sektor**



what makes you \*  
**special?**

## **IT-gevinster**

- **Hvor er de størst ?**
- **Hvor kan de høstes ?**

**Ole Frydensberg**

**Business Development Manager, IBM Software**

**IBM Softwaredag 2006**



## Hvorfor skal vi snakke om gevinster ved IT-anvendelse ?

- Vi har ydre pres
  - Hvad må offentlige ydelser koste
    - Med afsmitning fra 34 års EU-medlemskab
    - I en stadig mere globaliseret verden
- En stor offentlig sektor med decentral struktur udfordres
  - Markedsgørelse eller sammenlignelighed sektorerne imellem
- Reformerne presser
  - De 271 + 14 bli'r til 98 + 5
  - Kommunalreform - udligningsreform - harmonisering af serviceniveau
- Politikerne vil ha' mer' for pengene !
  - Hvad går Jeres budgetter egentlig til i dag ?
  - **Gevinster kan udtrykkes på mange måder - men hvordan ?**





## De offentlige enheder er nu alle tunge koncerner

- Ministerområder, regioner og kommuner:
  - Medarbejderne skal nu altid tælles i 1000'er
- Opgaverne overalt mangfoldige
  - videnstunge og transaktionstunge
- Ydelserne gøres mere gennemsigtige og evalueres
  - Udfordringsretten et symbol på konkurrence
- Alderspyramiden sætter lys på omstillingsbehov
- Sektoren vil være under fortsat økonomisk pres



IT går fra at være toolbox til backbone !



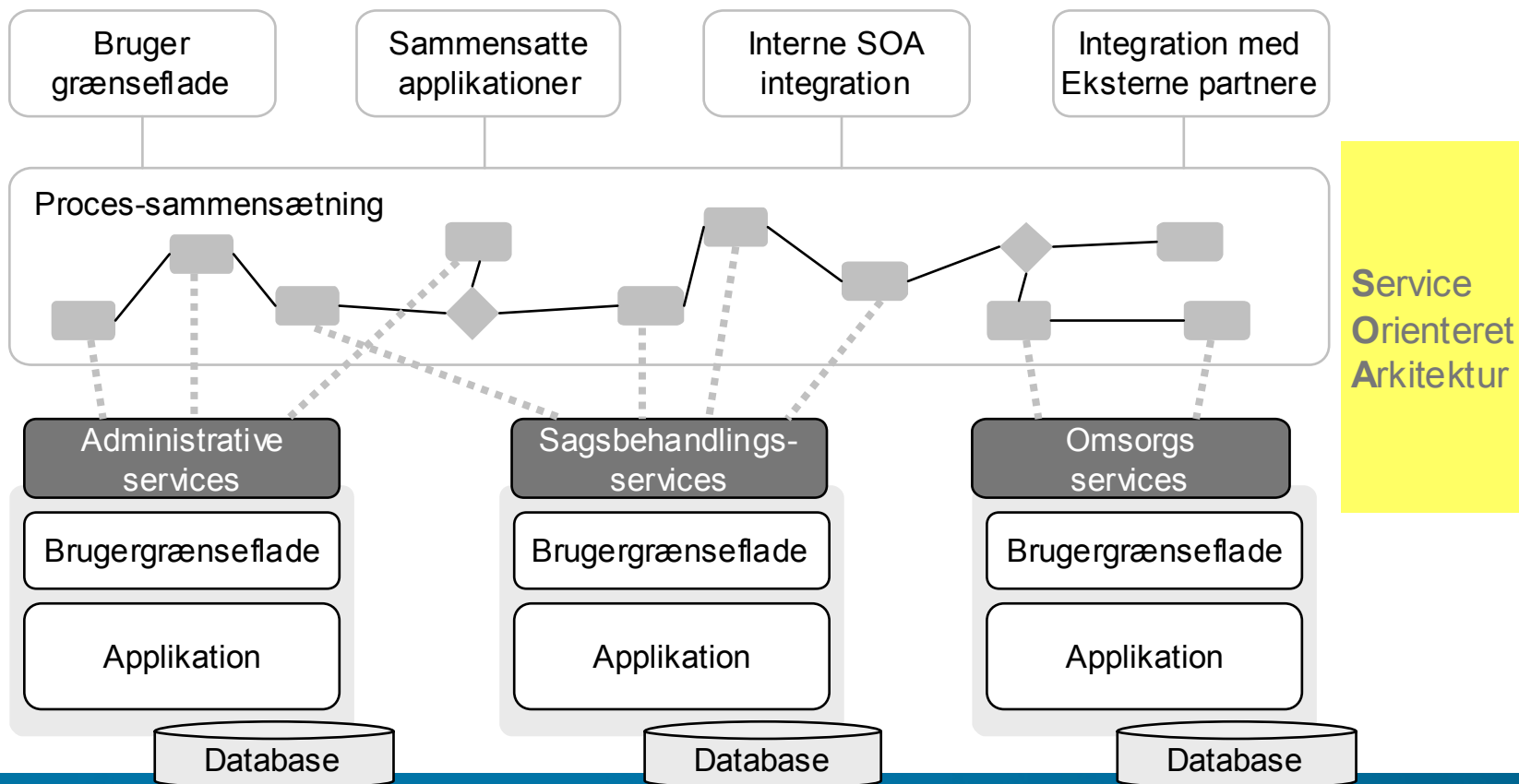
Hvor har vi som teknologivirksomhed valgt at fokusere kompetencen ?

<b>Software and System Development</b> Rational software	<b>Integration and Application Infrastructure</b> WebSphere software	<b>Integrating Data and Content</b> DB2 Information Management Software	<b>Collaboration and Human Interaction</b> Lotus software	<b>Intelligent Management</b> Tivoli software
<p><b>Requirements &amp; Analysis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reduce project risk with requirements management and business, use case and data modeling</li> </ul> <p><b>Design and Construction</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Improve productivity in code-centric, model-driven, and rapid application development</li> </ul> <p><b>Software Quality</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Improve software functionality, reliability, and performance throughout the development project.</li> </ul> <p><b>Process and Portfolio Mgmt.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Implement and manage enterprise processes and investments using proven tools and practices.</li> </ul> <p><b>Software Config. Mgmt.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manage change and complexity with version control, defect tracking and workflow management</li> </ul>	<p><b>Application and transaction infrastructure</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Build, deploy and run applications in a proven, secure and flexible environment.</li> </ul> <p><b>Application transformation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Leverage legacy applications and information in new business processes.</li> </ul> <p><b>Business integration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Improve business responsiveness with end-to-end integration across and beyond the enterprise.</li> </ul> <p><b>Commerce</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Automate and integrate online marketing and sales processes across multiple channels.</li> </ul> <p><b>Mobile and speech middleware</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Extend access to business processes, applications and information to anyone anywhere.</li> </ul> <p><b>Portals</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Deliver a point of personalized interaction with applications, content, processes and people.</li> </ul> <p><b>Product information management</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Provide a single, integrated source of product information for use across the value chain.</li> </ul>	<p><b>Database Servers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Build the foundation for information on demand to meet the full range of your business needs.</li> </ul> <p><b>Database Tools &amp; Utilities</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Enhance the performance of IBM IMS and DB2 using tools designed to meet your needs.</li> </ul> <p><b>Content Management</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manage volume and capture the value of all information contained within multiple content types.</li> </ul> <p><b>IBM Data Warehousing, Analysis and Discovery</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gather, manage &amp; analyze data, generating information to develop insight for informed decisions.</li> </ul> <p><b>Information integration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Collect and integrate diverse and distributed information in real time across your enterprise.</li> </ul> <p><b>Master Data Management</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Create and maintain consistent, complete, and accurate business data for all stakeholders.</li> </ul>	<p><b>Appl. Development &amp; Portal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Integrate and extend your Lotus Domino, WebSphere® Portal and IBM Workplace investments.</li> </ul> <p><b>Learning Software</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manage training programs and deliver a variety of learning experiences to your users.</li> </ul> <p><b>Messaging</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Access messaging solutions with maximum flexibility for your unique business needs.</li> </ul> <p><b>Real-time and Team Collaboration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Improve efficiency with instant messaging, presence awareness, Web conferencing and team spaces.</li> </ul> <p><b>E-forms, document and Web Content Mgmt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Create, organize, share, and publish the right information for the right people - on demand.</li> </ul> <p><b>Mobile Messaging/Collaboration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Extend the reach of your information through remote access with wireless devices.</li> </ul>	<p><b>Security</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ensure the confidentiality and data integrity of your information assets.</li> </ul> <p><b>Availability</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ensure the health and efficient functioning of your IT environments.</li> </ul> <p><b>Application Management</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Isolate, diagnose and fix business-critical transaction performance problems.</li> </ul> <p><b>Business Service Management</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Align your IT resources with critical business priorities.</li> </ul> <p><b>Orchestration &amp; Provisioning Management</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Provision and configure servers, software and network devices.</li> </ul> <p><b>Storage &amp; Optimization</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Protect and maximize the utility and availability of your e-business data.</li> </ul> <p><b>zOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Integrate systems management products for z/OS and OS/390 to monitor your business systems.</li> </ul>

Vores teknologi-palette er komponenter, som skal bruges efter behov

## Vi bygger den "middleware", som løsningerne laves i

- IBMs software er komponenter, der udvikles som åbne standarder og skal bruges som byggeklodser i de løsninger, der gi'r netop Jer gevinster

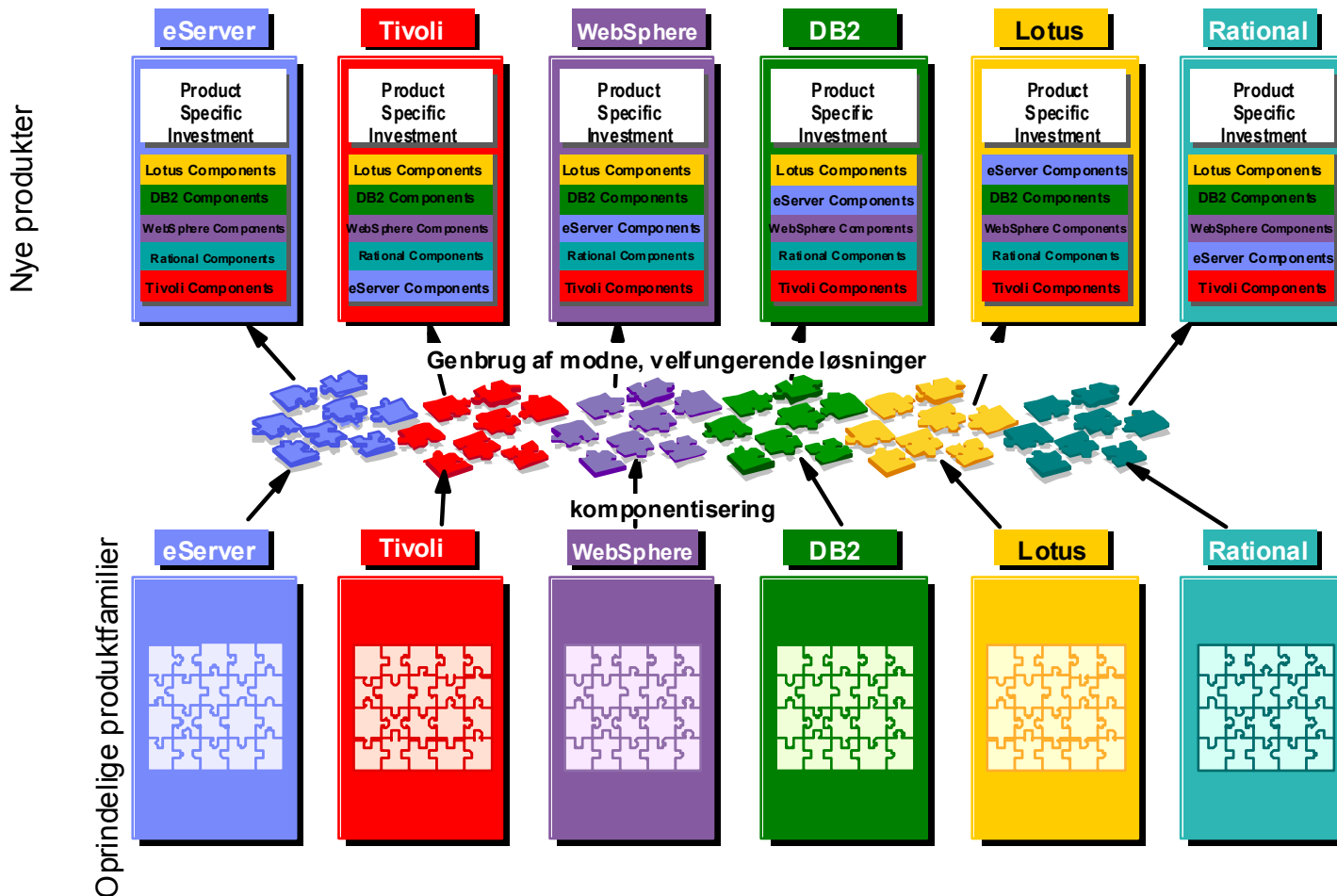


Vi udvikler og tilkøber viden for at sikre denne teknologi-pallete





# Udviklingsstrategi: Komponentisering & åbne standarder





## Vores bidrag til at sikre værdi af den valgte løsning...

- Teknologier, der kan fungere sammen -
  - og sammen med teknologier fra andre leverandører
- Udvikling efter åbne standarder
  - Open Source, hvor det giver mening
- Sparring om den arkitektur, der kan fremtidssikre løsningen
- Uafhængig "Solution Assurance Review" af valgte løsning
- Gennemførelse af "Customer Readiness" analyse for at vaccinere mod manglende parathed i organisationen
- Tætte samarbejder med
  - andre software-leverandører
  - systemintegratorer
  - Business Partnere



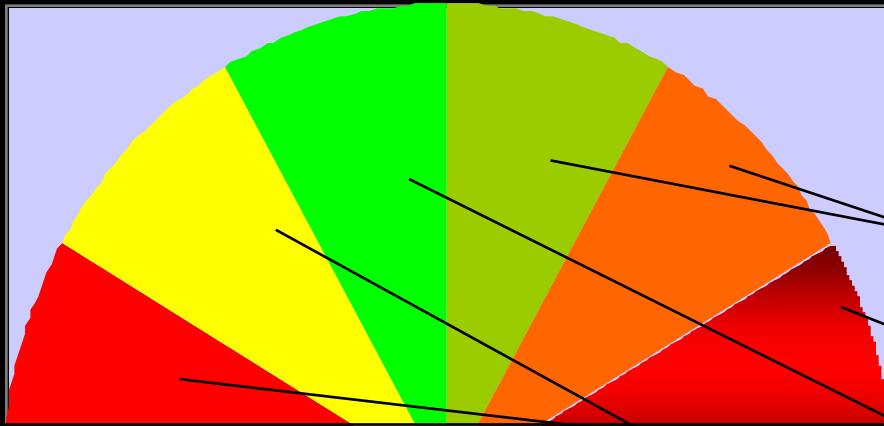
## Vores bidrag til at sikre værdi af den valgte løsning...

- Teknologier, der kan fungere sammen -
  - og sammen med teknologier fra andre leverandører
- Udvikling efter åbne standarder
  - Open Source, hvor det giver mening
- Sparring om den arkitektur, der kan fremtidssikre løsningen
- Uafhængig "Solution Assurance Review" af valgte løsning
- Gennemførelse af "Customer Readiness" analyse for at vaccinere mod manglende parathed i organisationen
- Tætte samarbejder med
  - andre software-leverandører
  - systemintegratorer
  - Business Partnere

**Allervigtigst samarbejdet med Jer om,  
hvordan løsningen sikrer de ønskede gevinster**



Hvornår er vores teknologi-tilbud modne nok til at give værdi ?



Software-udvikling i modenheds-vifte

eksperimenterende

coming-up

moden

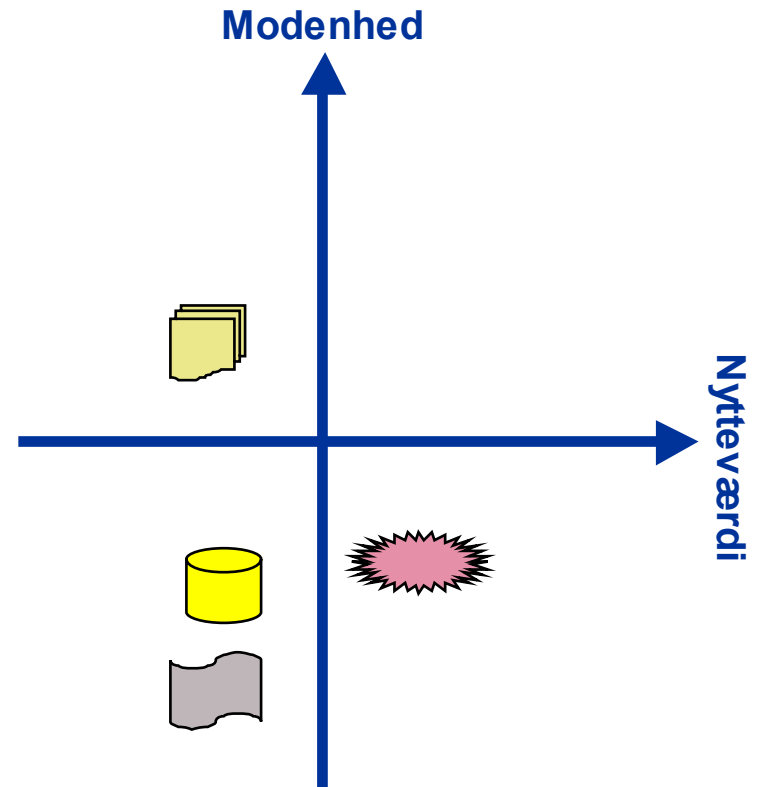
gennemprøvet

udfases

forældet

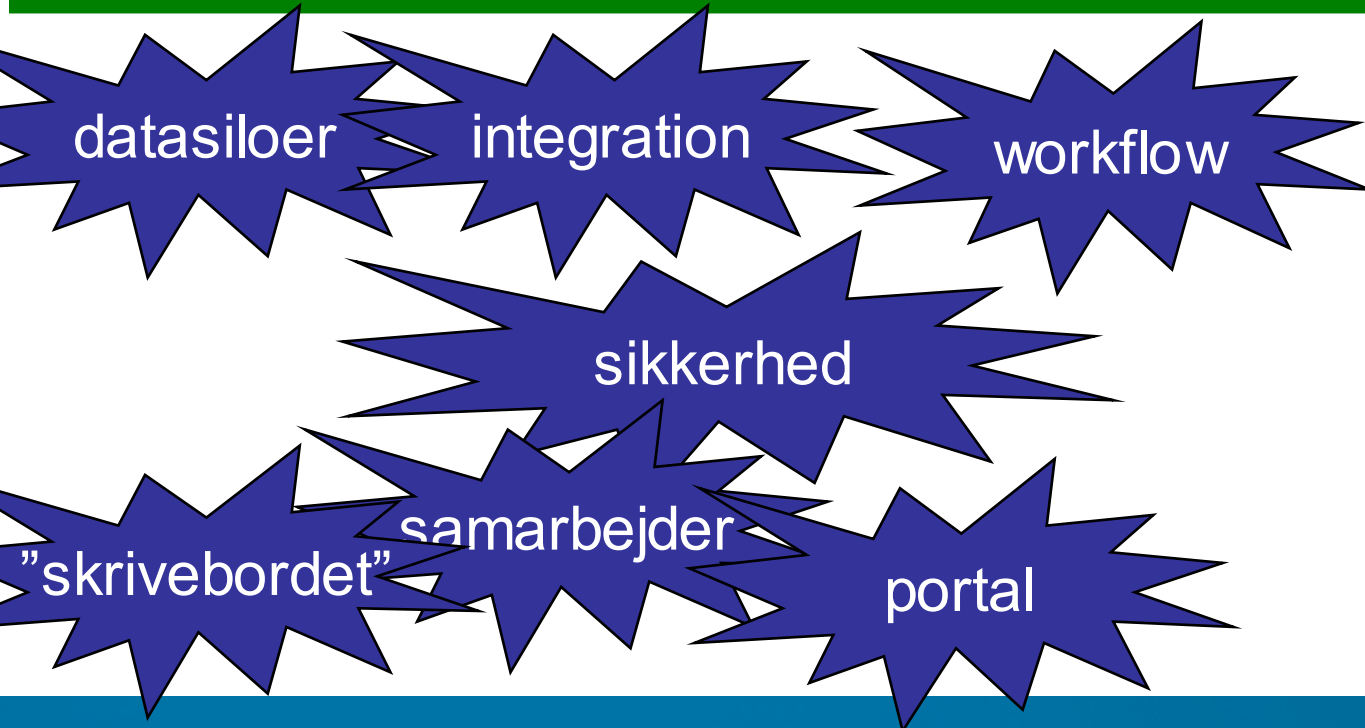
## Spørg: Hvilken modenhed har vi brug for ?

- Hvilke behov eller visioner for forretningsprocesserne kan IT-understøttes bedre ?
- Kritisk masse til at gøre løsningerne lønsomme ?
- Hvilke kompetencer kræves ?
- Er teknologien moden til formålet og til anvendelsesområdet ?



## De teknologiske byggesten er på plads....

2000 2001 2002 2003 2004 2005 2006 2007 2008 2009





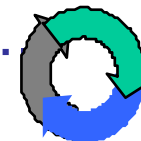
## Årsagerne til teknologiernes modenhed og prisbillighed ?

- Rumfarts-teknologiens betydning tilbage i tiden
- For 15 år siden var Internettet en døgnflue for nogle....
- SMS-teknologien var for 5 år siden et ligegyldigt spin-off
- Enron-sagen og andre skabte compliance-orientering
  - Og Sarbanes-Oxley !
- Terrorbekæmpelse i de sidste 5 år har løftet integrations-, søgnings- og sikkerhedsteknologierne
- Sametime blev lavet til mål-koordinering under Golf-krig-1

**Teknologi-ledelse handler også om at udnytte de muligheder, der opstår**

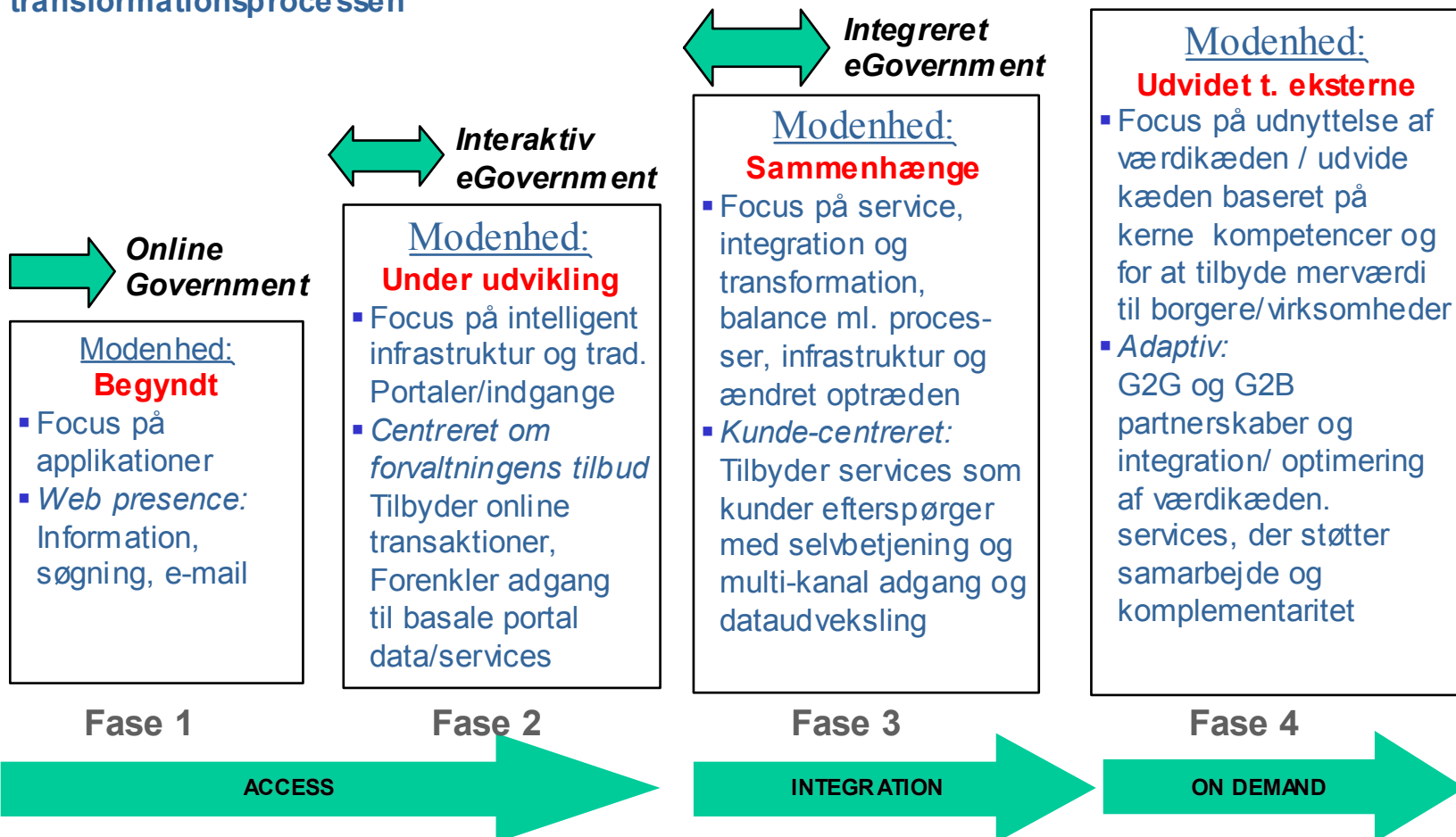


# Ambitionsniveau og muligheder skal vælges...



*On Demand  
eGovernment*

Modenhedstrin I  
transformationsproce ssen



	Service 24x7	Mobilitet	Data/sagsstyring
Adaptiv 'On Demand' Niveau 7	Portaladgang med personalisering & handicaptilpasning	Overvågnings- services til patienter i hjemmet	Integreret workflow Scanning, ESDH og data-analyse
Delvis Integreret Niveau 6	Portaladgang til off. og andre services	Døgn-service med Talesyntese/IP tlf	Workflow + dokumentstyring
Delvis Interaktiv Niveau 5	Interaktion med sagsbehandlere	PDA + Mobile Tjenester også til visse borgere	ESDH med dokumentstyring
Ekstern Adgang Niveau 4	Visse ansøgninger On line	PDA til hjemme- hjælpere	ESDH 1. generation
Lokalt optimeret Niveau 3	Ansøgningskema til download	Markpersonale Har hjemme-PC	ESDH planlagt fagsystemer
Basal infrastruktur Niveau 2	Info-website	Hjemmearbejds- pladser t. ledere	Kontorsystemer + fagsystemer
Implementering begyndt Niveau 1	Planlagt Informationssite	Kommunens intranet	Fagsystemets Arkiv + manuelt



**Uanset modne teknologier og god forberedelse  
skal gevinst-analysen være konkret ,  
når ambitionerne skal realiseres**



## Hvilke gevinster skal der fokuseres på - her eksempler

- **Økonomi**
- **Kvalitet**
  - Af kerneydelsen
  - ”ordentlig forvaltning”
- **Borgeroplevet service**
  - Kundeendt selvbetjening
- **Bedre decentral struktur**
  - Oplevet borger-nærhed
- **Forandringshastighed**
  - Evne til implementering af ændringer
- **Retssikkerhed**
- **Sikkerhed af alle typer**
  - Driftssikkerhed / tilgængelighed
  - Infrastruktur-sikkerhed
  - Kryptering, virus etc
- **Ændret betydning af faglighed**
  - Reducerede kompetencekrav
- **Organisationen som helhed**
  - Sammenhængskraft
  - Synergi
- **Viden - indsigt - overblik**
  - Flexibilitet i forhold til omverdenen (andre myndigheder, private leverandører, nye samarbejder)
- **Visioner om ”fremskridt” !**



## Gevinst-eksempler....

- Økonomi
  - Kvalitet
    - Af kerneydelsen
    - ”ordentlig forvaltning”
  - Borgeroplevet service
    - Kundeendt selvbetjening
  - Bedre decentral struktur
    - Oplevet borger-nærhed
  - Forandringshastighed
    - Evne til implementering af ændringer
  - Retssikkerhed
- 
- Sikkerhed
    - At få styr på mange af de skønhedsfejl, der er kommet ind i sagsbehandlingen ved sjusket brug af IT!
    - ”Compliance-tænkning”
  - Videns- og IT-overblik
    - Flexibilitet i forhold til omverdenen (andre myndigheder, private leverandører, nye samarbejder)
  - Visioner om ”fremskridt” !



## Gevinst-eksempler....

- Økonomi
  - Kvalitet
    - Af kerneydelsen
    - ”ordentlig forvaltning”
  - Borgeroplevet service
    - Kundeendt selvbetjening
  - Bedre decentral struktur
    - Oplevet borger-nærhed
  - Forandringshastighed
    - Evne til implementering af ændringer
  - Retssikkerhed
- 
- At borgeren ikke blot  
rationalt betjener sig  
selv, men også får  
samme  
kundeoplevelse som  
hos bank eller  
pizza-bager
- Synergi
  - Viden - indsigt - overblik
    - Flexibilitet i forhold til omverdenen (andre myndigheder, private leverandører, nye samarbejder)
  - Visioner om ”fremskridt” !



## Gevinst-eksempler....

- Økonomi
  - Kvalitet
    - Af kerneydelsen
    - ”ordentlig forvaltning”
  - Borgeroplevet service
    - Kundeendt selvbetjening
  - Bedre decentral struktur
    - Oplevet borger-nærhed
  - Forandringshastighed
    - Evne til implementering af ændringer
  - Retssikkerhed
- Sikkerhed af alle typer
    - Driftssikkerhed / tilgængelighed
    - Infrastruktur-sikkerhed
    - Kryptering, virus etc
  - Ændret betydning af faglighed
  - Bedre samarbejde med leverandører, private leverandører, nye samarbejder)
  - Visioner om ”fremskridt” !
- Hvor lang tid går der i dag, hvis en ny lov eller interne instrukser skal implementeres ?



## Gevinst-eksempler....

- Økonomi
- Kvalitet
  - Af kerneydelsen
  - ”ordentlig forvaltning”
- Borgeroplevet service
  - Kundeendt selvbetjening
- Bedre decentral struktur
- Sikkerhed af alle typer
  - Driftssikkerhed / tilgængelighed
  - Infrastruktur-sikkerhed
  - Kryptering, virus etc
- Ændret betydning af faglighed
  - Reducerede kompetencekrav
- Organisationen som helhed
  - Sammenhængskraft
  - Synergi
- Viden - indsigt - overblik
  - Flexibilitet i forhold til omverdenen (andre myndigheder, private leverandører, nye samarbejder)
- Visioner om ”fremskridt” !

Hvad koster manglende tilgængelighed til systemerne ?





## Gevinst-eksempler....

- Økonomi
- Kvalitet
  - Af kerneydelsen
  - ”ordentlig forvaltning”
- Borgeroplevet service
  - Kundeendt selvbetjening
- Bedre decentral struktur
- En virtuelt sammensvejet organisation kan få slagkraft og synergi på helt nye måder
- Sikkerhed af alle typer
  - Driftssikkerhed / tilgængelighed
  - Infrastruktur-sikkerhed
  - Kryptering, virus etc
- Ændret betydning af faglighed
  - Reducerede kompetencekrav
- Organisationen som helhed
  - Sammenhængskraft
  - Synergi
- Viden - indsigt - overblik
  - Flexibilitet i forhold til omverdenen (andre myndigheder, private leverandører, nye samarbejder)
- Visioner om ”fremskridt” !



## Gevinst-eksempler....

- Økonomi
- Kvalitet
  - Af kerneydelsen
  - ”ordentlig forvaltning”
- Borgeroplevet service
  - Kundeendt selvbetjening
- Bedre decentraliseret ledelse
  - **Hvad koster det *ikke* at vide ?**
  - ændringer
- Retssikkerhed
- Sikkerhed af alle typer
  - Driftssikkerhed / tilgængelighed
  - Infrastruktur-sikkerhed
  - Kryptering, virus etc
- Ændret betydning af faglighed
  - Reducerede kompetencekrav
- Organisationen som helhed
  - Sammenhængskraft
  - Synergi
- Viden - indsigt - overblik
  - Flexibilitet i forhold til omverdenen (andre myndigheder, private leverandører, nye samarbejder)
- Visioner om ”fremskridt” !



Hvor søsættes p.t. nye projekter,  
hvor IT skal understøtte forretningen?

- Infrastrukturen i nye enheder og samarbejder
- Virtuel organisation
- Integration af data af enhver art
- Web-løsninger
- Overblik og ledelsesinformation
- Lagring og genfinding af al form for dokumentation og viden
- Automatisering af forretningsprocesserne



## På de enkelte løsningsområder er der gevinst-effekter på alle parametre

- Økonomi
- Kvalitet
  - Af kerneydelsen
  - ”ordentlig forvaltning”
- Borgeroplevet service
  - Kundeendt selvbetjening
- Bedre decentral struktur
  - Oplevet borger-nærvær
- Forandringshastighed
  - Evne til implementering af ændringer
- Retssikkerhed
- Sikkerhed af alle typer
  - Driftssikkerhed / tilgængelighed
  - Infrastruktur-sikkerhed
  - Kryptering, virus etc
- Ændret betydning af faglighed
  - Reducerede kompetencekrav
- Organisation som helhed
  - Sammenhængskraft
  - Synergi
- Viden - indsigt - overblik
  - Flexibilitet i forhold til omverdenen (andre myndigheder, private leverandører, nye samarbejder)
- Visioner om ”fremskridt” !

**Virtuel  
organisation**



## På de enkelte løsningsområder er der gevinst-effekter på alle parametre

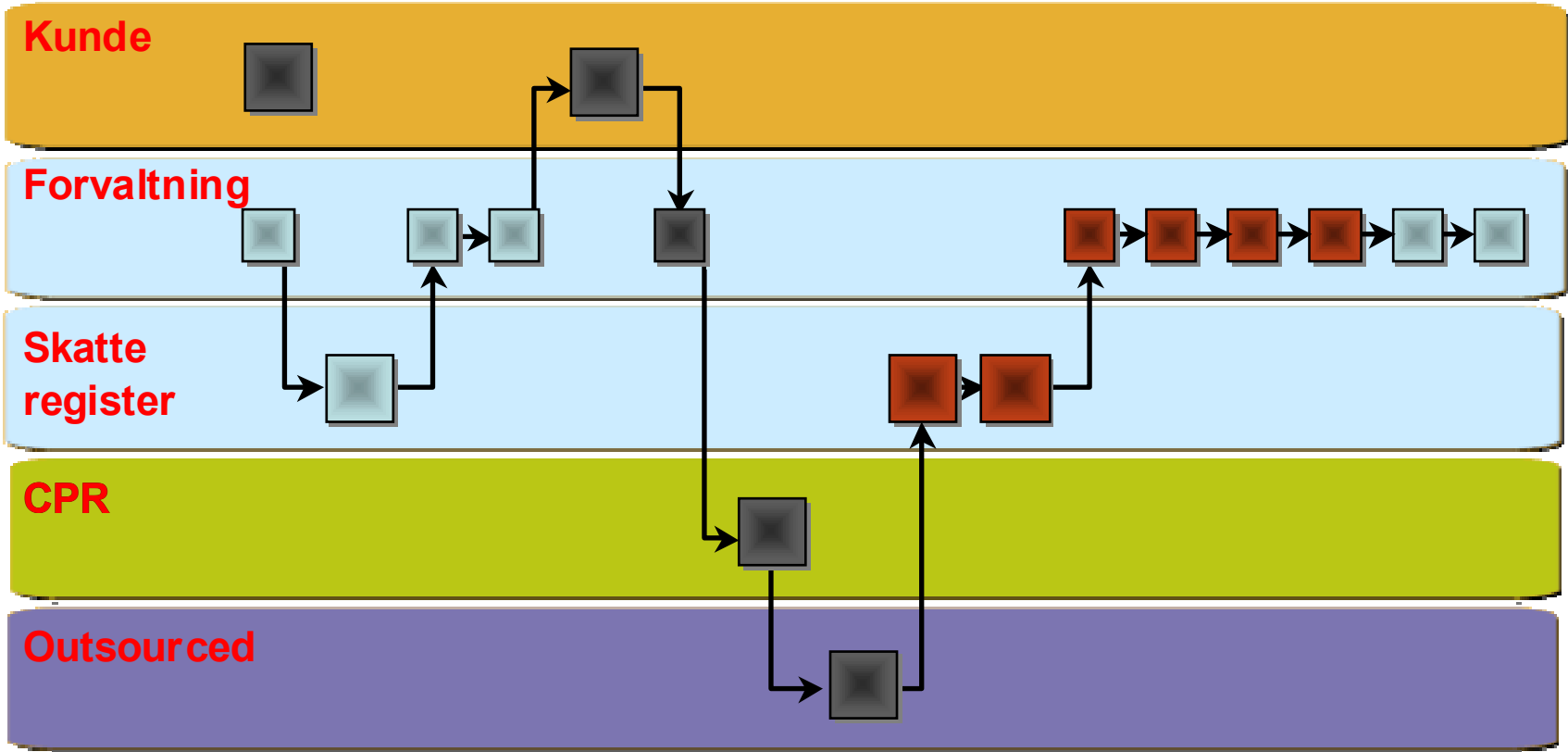
- Økonomi
- Kvalitet
  - Af kerneydelsen
  - ”ordentlig forvaltning”
- Borgeroplevet service
  - Kundeendt selvbetjening
- Bedre decentral struktur
  - Oplevet borger-næ
- Forandringshastighed
  - Evne til implementering af ændringer
- Retssikkerhed
- Sikkerhed af alle typer
  - Driftssikkerhed / tilgængelighed
  - Infrastruktur-sikkerhed
  - Kryptering, virus etc
- Ændret betydning af faglighed
  - Reducerede kompetencekrav
- Organisationen som helhed
  - Sammenhængskraft
  - Synergi
  - Videns - indsigt - overblik
  - Flexibilitet i forhold til omverdenen (andre myndigheder, private leverandører, nye samarbejder)
- Visioner om ”fremskridt” !

Proces-  
understøttelse



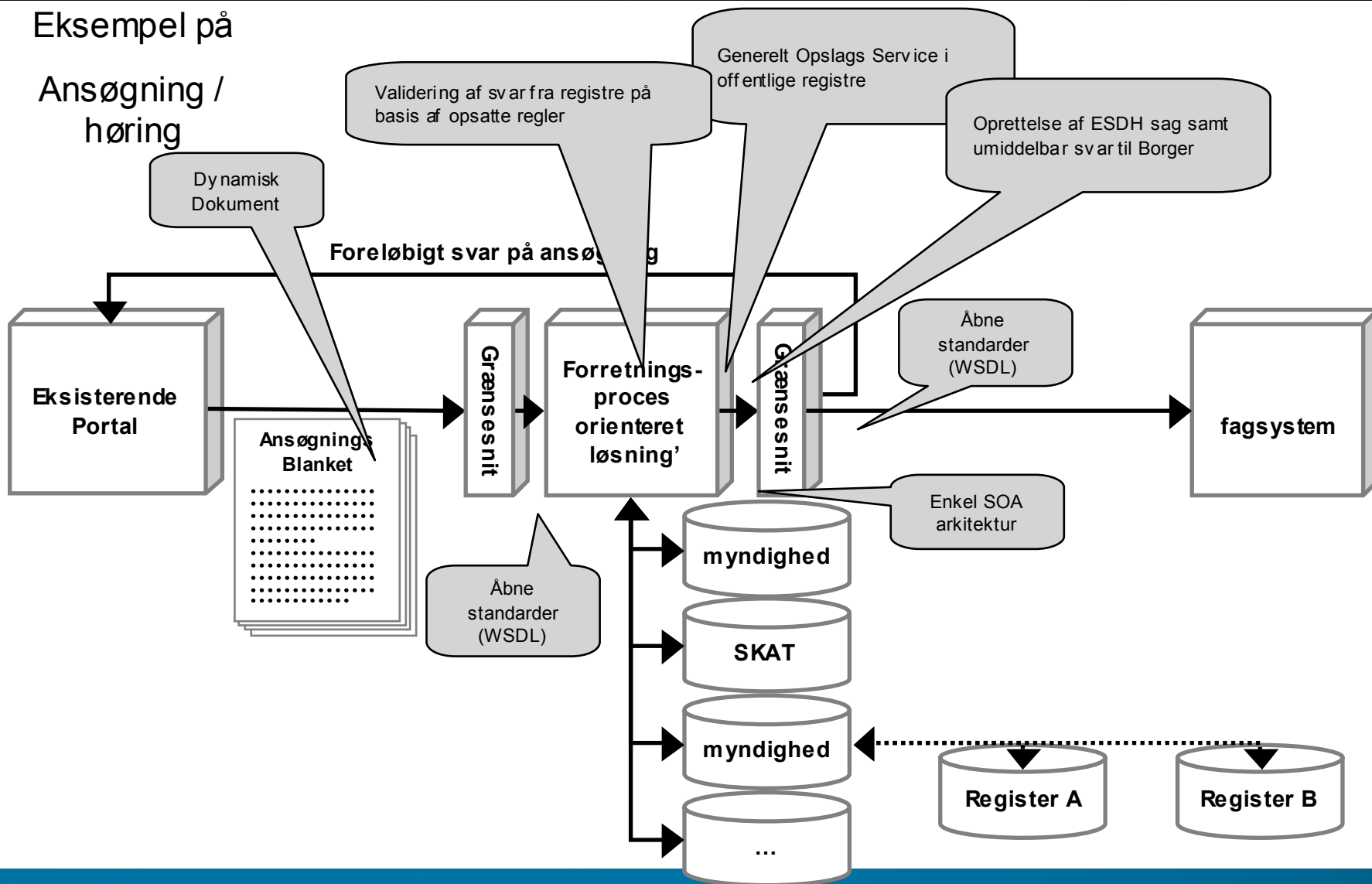
**Til slut et par eksempler på en sådan  
bredspektret gevinstopnåelse på et af løsningsområderne**

# Ansøgning



Eksempel på

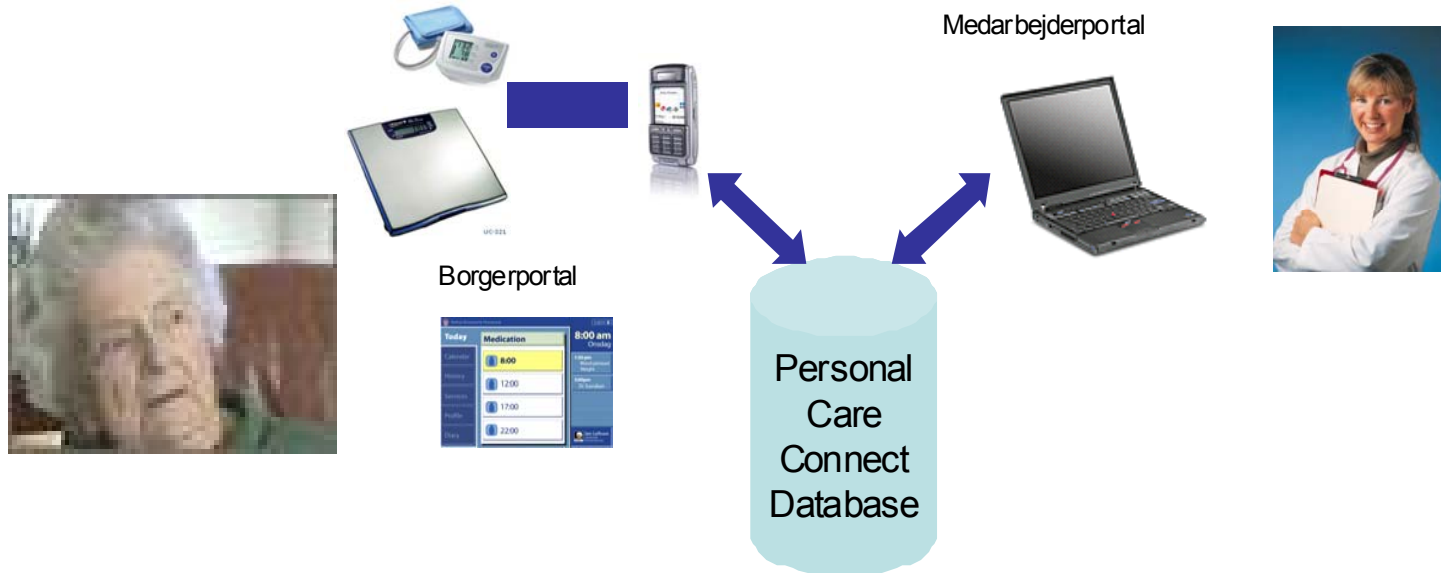
## Ansøgning / høring





## En anden automatisering af processer : Selvbetjening i overvågning af sygdomsudvikling

Fru Hansen ta'r blodtrykket hver morgen - og kommunen sparer penge og opleves at gi' højere service....





Hvilke løsninger og hvilke gevinster har betydning hos Jer ?

## **IBM Software har tidligere tilbudt**

- sparring om arkitektur - og review af egen arkitektur
- Kompetenceudvikling for ledere i at planlægge IT-understøttelse af forretningsprocesser
- Sparring om uddannelse af egne arkitektur-ansvarlige

Nu supplerer vi med tilbud om

**vederlagsfri sparring om gevinst-analyse hos Jer**



**frydensberg@dk.ibm.com**

**2880 7770**