

2015 Insight Report

Verksamhet i förändring

‘Utmaningen med
den digitala
förändringen’

come

and

see

Inledning

I allt från digitalisering av verksamhetsprocesser till analyser, molnet och säkerhet, så ritar utvecklingen av informationshantering om kartan för gränserna mellan papper och digitalt, privat och offentligt, skräddarsytt och automatiserat.

ANALYSER

MOLNET

SÄKERHET

AUTOMATISERING

UTVECKLINGEN AV INFORMATIONSHANTERING

Vi värdesätter information och alla möjligheter det ger, men det krävs struktur och samordning för att vi verkligen ska kunna dra nytta av informationen. Att i dagens organisationer kunna optimera sättet som informationen hanteras på kan skaka om själva processernas grundvalar, något som i sin tur är en väg mot framgångsrik digital processhantering.



Drivkrafter för förändring

Vi blir allt mer beroende av det digitala fotavtrycket, och vi kräver allt oftare mycket intuitiva och smarta gränssnitt för att snabbt kunna kommunicera med varandra och de företag vi gör affärer med.

GRÄNSSNITT



KUNDUPPLEVELSEN FÖRÄNDRAS

HUR KUNDERNA KAN GÖRA INKÖP

HUR ERBJUDANDEN KAN ANPASSAS EFTER SPECIFIKA BEHOV

Organisationer reagerar genom att skapa digitala infrastrukturer för att effektivisera de här kundgränssnitten. Genom att knyta dessa nya tekniker till kundupplevelsen ändras allting: från hur man kan göra inköp från dem till hur de kan anpassa sina produkter och tjänster efter specifika, individuella behov.

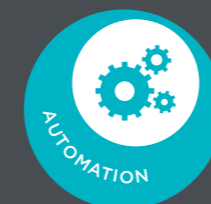
Den här övergången mot personalisering via digitalisering breder nu ut sig i alla branscher, eftersom allt fler organisationer strävar efter att skraddarsy kundernas sätt att interagera med dem. Allt detta kräver utvärdering av den information som hänger samman med deras kunders vanor och preferenser.

Organisationerna förlitar sig därför på att digitalisering ska förbättra effektiviteten i processer inom deras kärnverksamhet - att ta in dokument (via bildbehandling) eller datauppgifter (via elektroniska blanketter) från ursprungsledet eller vid mottagandet, som innebär att informationen kommer in i processen snabbare. Via automatiserade arbetsflöden kommer också alla som arbetar med processen att få snabbare tillgång till den informationen.

I slutändan blir resultatet framgångsrik processhantering plus mer nöjda och återkommande kunder. Det här kan kanske också leda till ett snabbare intäktsflöde tack vare den smidigare hanteringen.

Megatrender

”De krafter som definierar våra nuvarande och framtida världar, och som poängterar att samspelet dem emellan är lika viktigt som varje enskild megatrend¹”



Vi har identifierat fyra megatrender som är förbundna med varandra och som vi tror i grunden kommer att förändra organisationernas sätt att hantera dokument och information.

Copenhagen Institute for Future Studies definierar megatrender som ”de krafter som definierar våra nuvarande och framtida världar, och som poängterar att samspelet dem emellan är lika viktigt som varje enskild megatrend¹.” Sociala och ekonomiska faktorer kan påverka dessa trender, men i slutändan är det just dessa faktorer som driver fram förändring och omvandling av hur vi utför saker.

Närmast anger vi i stora drag hur dessa fyra megatrender påverkar organisationernas sätt att ta itu med informationshanteringen.

Vi diskuterar megatrendernas påverkan på företagens förändringsprogram, som tagits fram för att förändra deras sätt att kommunicera och bearbeta datauppgifter idag och i framtiden. I varje avsnitt tar vi också upp den effekt som dessa megatrender har, både på företag och kund. Vi ger också en översikt över de praktiska överväganden som behövs för att utveckla och införa en digital processtrategi på ett framgångsrikt sätt. Vår förhoppning är att allt detta hjälper dig att ta vara på alla möjligheter som uppstår under de kommande 2-3 åren.

¹”Why megatrends matter” Copenhagen Institute for Future Studies <http://www.cifs.dk/scripts/artikel.asp?id=1469>

Den digitala eran för med sig nya möjligheter för företag som vill få effektivare back office-system samtidigt som den förändrar deras sätt att interagera med kunderna.

Digitalisering

Något som förändrats väsentligt under senare år är hur företagen tar emot information som kommer in från kunderna, och hur de behöver bearbeta den informationen. Samordningen av många olika informationsflöden till en effektiv affärsprocess drivs idag oftast fram genom digitaliseringen av processer.

Men dessa processer är ofta metodiskt ineffektiva och tar längre tid att slutföra, något som ger en negativ påverkan på organisationens produktivitet och kommunikation – både internt och externt. Slutändan påverkar detta kundnöjdhet, återkommandegrad och operativ effektivitet.

Optimera och omvandla

Ett annat exempel är hur den digitala hanteringen av inkommande ärenden via mejl (till exempel i försäkringsbranschen) tar hand om problem som är typiskt pappersrelaterade: borttappade dokument, långsamma och kostsamma processer och låg svarsvillighet hos kunderna.

Digitaliseringen av inkommande anspråk innebär att du kan extrahera och fånga in nyckeluppgifter från dokumenten och göra dem enkelt tillgängliga för behöriga användare via mobil online-åtkomst till digitaliserad information. Det här förbättrar produktiviteten dramatiskt och ger en mycket smidigare verksamhet.



Digitalisering: Utmaningen

I ett företag behövs många funktioner för att hantera specifika dokument och information i vanliga arbetsflöden eller processer. Ett bra exempel är hur processen leverantörsreskontra förändras i dagens organisationer. En gemensam process för nästan alla organisationer – oavsett bransch – gäller hanteringen av fakturor, både i pappersform och digitalt, bearbetning av inkommande material och efterföljande utgående kommunikation.

Hur den här typen av processer hanteras idag är grundläggande för att kunna optimera och bygga vidare mot en smidigare verksamhet. Det krävs att rätt innehåll hamnar hos rätt personer i rätt tid och i ett format som både är enkelt att ta fram och bearbeta.

Inom många branscher krävs också kunderna en radikal genomgång av företagets affärsprocesser. Intuitiva gränssnitt, tillgänglighet dygnet runt, utförande i realtid, personanpassad behandling, global överensstämmelse och noll fel – det är den värld som kunderna alltmer har börjat vänja sig med.



Idag letar organisationerna efter nya vägar för att kunna öka den operativa effektiviteten och genomslagskraften i sina dokumentintensiva affärsprocesser.

Automatisering

Traditionella pappersbaserade processer digitaliseras allt oftare och därmed följer behovet av automatisering, som kan ta hand om den ökade volymen av digitala uppgifter och information.

IDC uppskattar att år 2020 kommer antalet affärstransaktioner på Internet, business-to-business och business-to-consumer ha nått 450 miljarder per dag². Därför kommer det inte som någon överraskning att en av de snabbast växande tendenserna i dagens företag gäller att automatisera bearbetningen av inkommande data och information (t.ex. blanketter och fakturabehandling).

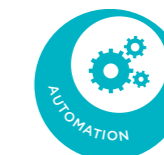
Ägaren av affärsprocessen kommer att vara den viktigaste aktören för att föra upp förändring på agendan.



OPTIMERING AV SAMBANDET MELLAN MÄNNISKOR, PROCESS OCH TEKNIK



ÖKAD EFFEKTIVITET OCH KOSTNADSBESPARINGAR



Automatisering: Utmaningen

Organisationernas utmaning ligger i hur sambandet mellan människor, process och teknik ska optimeras – och som balanserar önskade resultat mot högre effektivitet och kostnadsbesparingar.

Idag försöker man göra det via "lättare bagage", mindre riskinvesteringar och till sist via ett smidigare projekt. Det här lägger fokus på säljarnas marknad, att snabbt och effektivt kunna leverera system för processautomatisering.

Automatiseringen för att bearbeta inkommande information har påbörjats, men den pågående automatiseringsutvecklingen sträcker sig snabbt ut till organisationens alla delar. Gränserna mellan information och automatisering börjar försvinna. Tekniker och tjänster som vänder sig till mobila enheter och gemensamt arbete på fältet kommer att bli normen inom en nära framtid.

² <http://wikibon.org/blog/unstructured-data/>



Sättet hur organisationer sköter sin dagliga verksamhet förändras – via nätets genomslagskraft med mer än 3 miljarder Internet-användare globalt³ (och stigande trend), användningen av smartphones, surfplattor och sociala medier.

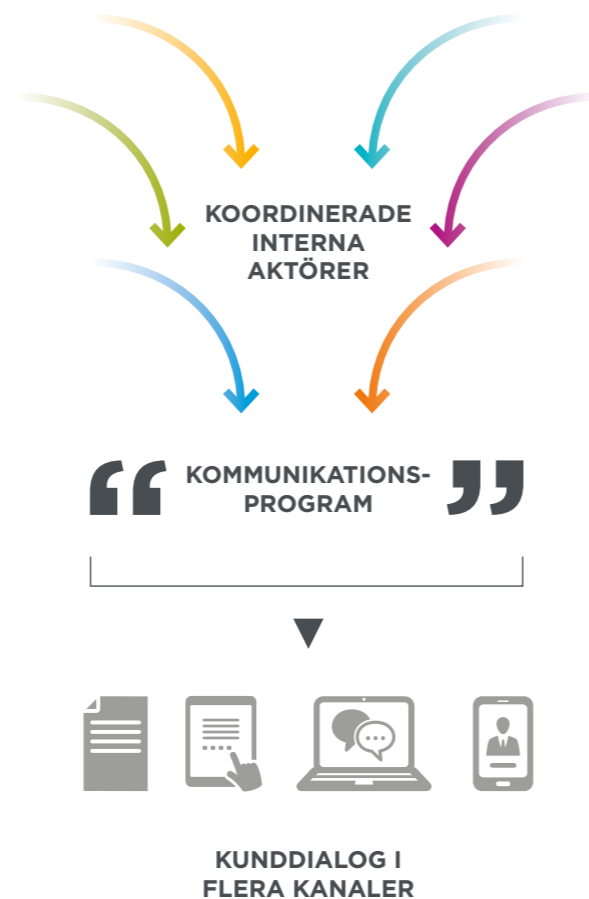
Samordning i flera kanaler

Men **hur** man tar itu med dessa förändringar och skapar en samordnad strategi för kanaler varierar stort. Det beror ofta på olika mognadsgrad vad gäller kunddemografi, på regelverk inom vissa branscher och rent allmänt på användning av nätet, smartphones och sociala medier i samband med konsumenternas krav.

Undersökningsföretaget Ovum uppger att "den första generationens avancerade kundkommunikation för flera kanaler har spritts på bred front, och nu måste organisationerna skapa verksamhetsprocesser för att på bästa sätt kunna utnyttja dessa tekniker⁴".

Greppet med flera kanaler ger organisationerna nya möjligheter när det gäller kundsegmentering och målgruppsanpassning. Företag inriktar sig på förändrade kundbeteenden mer än någonsin tidigare, och behovet av att kartlägga kundernas digitala fotavtryck i flera kanaler är avgörande för hur framgångsrika deras strategier är för att få fler kunder, högre återkommandegrad och tillväxt under 2015 och framöver.

“Den första generationens avancerade kundkommunikation för flera kanaler har spritts på bred front, och nu måste organisationerna skapa verksamhetsprocesser för att på bästa sätt kunna utnyttja dessa tekniker⁴”.



Samordning i flera kanaler: Utmaningen

För att skapa en flexibel dialog med kunderna i flera olika kanaler måste organisationerna bygga upp ett framgångsrikt samordnat program för inkommande och utgående kommunikation. Detta kräver stor kartläggning och planering av processer för att kunna optimera varje kanal.

Interna aktörer i en organisation måste också koordineras för att redogöra för olika verksamhetsmodeller, systemplaner och metoder.

Utmaningen för dagens organisationer blir därför att utveckla en modell för hantering av inkommande information; en modell som binder samman både fysiska papper och digital information från början till slut och tvärs igenom processerna.



Företagen måste förstå samspelet mellan dokument, information och deras närliggande processer inom strikt reglerade branscher.

Säkerhet och efterlevnad

Kostnaden för efterlevnad av direktiv kan bli stor, med investeringar som ska betalas i förskott för processer, teknisk infrastruktur och organisationsanpassning. Men kostnaderna för att inte uppnå överensstämmelse med direktiven är ännu högre. Därför är stark styrning av dokument- och informationshantering en nödvändighet.

När datauppgifter, information och bilder blir allt mer tillgängliga i flera plattformar är det ännu viktigare att organisationerna garanterar säkerhet, sekretess, integritet, överensstämmelse och tillgänglighet för detta innehåll.

Genom fullständig efterlevnad av olika internationella vedertagna standarder (ISO 9001, ISO 27001, ISO 22301) på verksamhetsnivån, kan en organisation visa sina kunder att deras datauppgifter hanteras på ett säkert sätt.

Införandet och överensstämmelsen med dessa ramverk ger också stöd vid riskhantering och säkerställer verksamhetskontinuitet och återhämtningsplaner efter oförutsedda händelser och krissituationer.



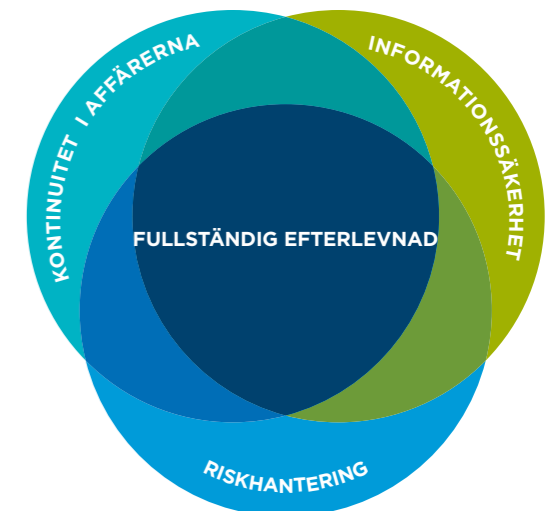
Säkerhet och efterlevnad: Utmaningen

För att kunna garantera efterlevnad krävs samordning av verksamheten, informationssäkerhet och riskhantering, i motsats till fristående mekanismer för vart och ett.

När mängden digital information och antalet kanaler ökar, så ökar också utmaningen med att behandla inkommande processer. Därför är det mycket viktigt att kunna bibehålla säkerheten för datauppgifterna på alla plattformar.

Kundernas tolerans för "maximal avbrottstid" minskar och sätter mer press på effektiva processer för krishantering.

Ökningen av beröringspunkter och ömsesidigt beroende inom affärsprocesserna innebär att den effekt som följer på en kris breder ut sig till fler områden inom organisationerna.



Kundernas tolerans för "maximal avbrottstid" minskar och sätter mer press på effektiva processer vid krishantering.

³ Internet live stats <http://www.internetlivestats.com/internet-users/>
⁴ Ovum, 2015 'Trends to Watch: Customer Engagement - Businesses are building sophisticated new processes for customer communications'

Nyckelfakta och nyckeltal

Vi ville verkligen sätta oss in i vad det är som formar det här skiftet till digital omvandling, och hur det påverkar förhållandet mellan företag och kund. Förra året intervjuade vi* därför 150 företagsledare inom den europeiska finansvärlden – en mycket reglerad bransch som är ett typexempel på behovet av att säkert kunna behandla och kommunicera kundinformation. Vi ville ta reda på vilka deras viktigaste utmaningar var när de skapar kundcentrerade förändringsprogram.

Vi talade med vd:ar och chefer inom finans (20 %), IT (28 %) och marknadsföring (26 %) och chefer för kundservicecentra (26 %) från organisationer i Storbritannien, Frankrike och Tyskland. I undersökningen identifierade vi deras utmaningar och förändringar i aktuella och framtida prioriteringar och byggde upp en bild av deras strategier när de införde och framtidsäkrade sina inkommande processer och utgående program.

Vår analys av de förändrade trenderna visade vikten av att optimera inkommande arbetsflöden och förbättra målinriktad kommunikation. Tydligt var också att framgång inom dessa områden inte kan garanteras. Vi upplever att de fakta som kommer fram i vår undersökning har stor påverkan oavsett bransch.

Utmaningarna med informationscentrerad förändring

74 % uppgav **kommunikation i flera kanaler**



Grupp med störst påverkan: **Chefer inom kundservice** med **64 %** av rösterna

Organisationer måste leverera tjänster för inkommande och utgående kommunikation i flera kanaler via en plattform som kan kartlägga målkundernas kanalpreferenser.

Här tar vi en titt på de största utmaningarna som organisationerna ställs inför idag när de ska ge sig in på kundcentrerade förändringsprogram.

74 % uppgav **tillhandahålla analyser på kunddata**



Grupp med störst påverkan: **Informationschefer** med **50 %** av rösterna

När volymen för inkommande data ökar, ökar också behovet av att fånga in uppgifterna och göra något vettigt av dem. Informationshanteringen måste skräddarsys för att klarlägga och få ut något av transaktioner som kommer in. Informationen måste också bearbetas och slutligen kommuniceras tillbaka via flera kanaler till de kunder den riktar sig till.

59 % uppgav **informations-säkerhet**



Grupp med störst påverkan: **Chefer inom kundservice** med **56 %** av rösterna

I en digital bearbetningsmiljö är det viktigt att visa att datauppgifterna hanteras säkert, med fullständig operativ efterlevnad av olika internationellt erkända standarder (ISO 9001, ISO 27001, ISO 22301).

56 % uppgav **tillhandahålla en standardtjänst för flera divisioner**



Grupp med störst påverkan: **Informationschefer** med **83 %** av rösterna

Eftersom hanteringen inte bara ska medföra omvandling av analoga processer till digitala, utan ofta också läggas ut lokalt och internationellt, så är det viktigare än någonsin tidigare att standardisera metoder mellan organisatoriska funktioner, kontor och internationella lokaler. Operativa team måste verkställa konsekventa aktiviteter tvärs igenom helhetsprocesserna, både lokalt och i utvalda delade servicecentra.

51 % uppgav **automatisering/direktbearbetning**



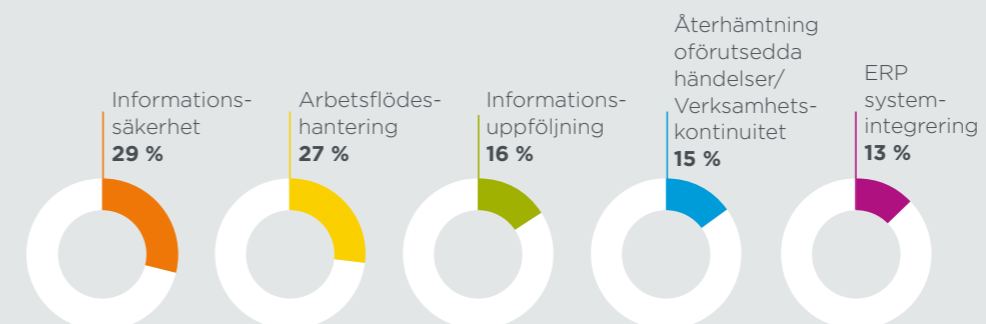
Grupp med störst påverkan: **Chefer inom kundservice** med **81 %** av rösterna

När digitala inkommande och utgående kanaler ökar, ökar också komplexiteten. Därför finns nu ett större krav på organisationerna att hitta en flexibel tjänsteleverantör för leverans av tjänster som ger automatisering av dokument och direktbearbetning, som förbättrar effektivitet och produktivitet. Om man lyckas med det försvinner manuell ineffektivitet och den totala omloppstiden för processen minskar.

Hur kommer informationscheferna att ta itu med den här övergången?

Vi frågade också informationschefer och proffs inom infrastruktur vilken av följande aktiviteter som tog upp mest resurser när den här typen av digitala program för processövergångar infördes. Vi kan se att de två främsta områdena för att ta itu med detta ligger inom informationssäkerhet och

arbetsflödeshantering, till stor del beroende på de strikta regelverk som styr organisationerna. IT-avdelningar har också en tuff utmaning med att koppla samman flera äldre system, inklusive inmatnings- och utmatningskanaler, för att skapa riktigt effektiv drift.



*Utförd av Coleman Parkes för Canons räkning och Insight Report "Putting Customers First", publicerad i juni 2014

Prioriteringar för informationshantering

Undersökningsresultaten nedan visar hur organisationer ser sina prioriteringar förändras under de närmast kommande åren när det gäller digital insamling, bearbetning och kommunikation.

Prioriteringarna skiftar, som synes. **2014** rörde sig de huvudsakliga drivkrafterna kring optimering av arbetsflöden, uppbackade av ekonomichefen, som ser intäktsmöjligheter i ökad digital bearbetning. Framtidsutsikterna för **2017** handlar om att ta itu med det växande behovet av att bearbeta mer digitalt och på ett mer automatiserat sätt. Troligt är att hanteringen av transaktionsbearbetning och ökningen inom områden som fakturabehandling och e-fakturer kommer att ta det största språnget när det gäller optimering, som ett resultat av denna fokusering.

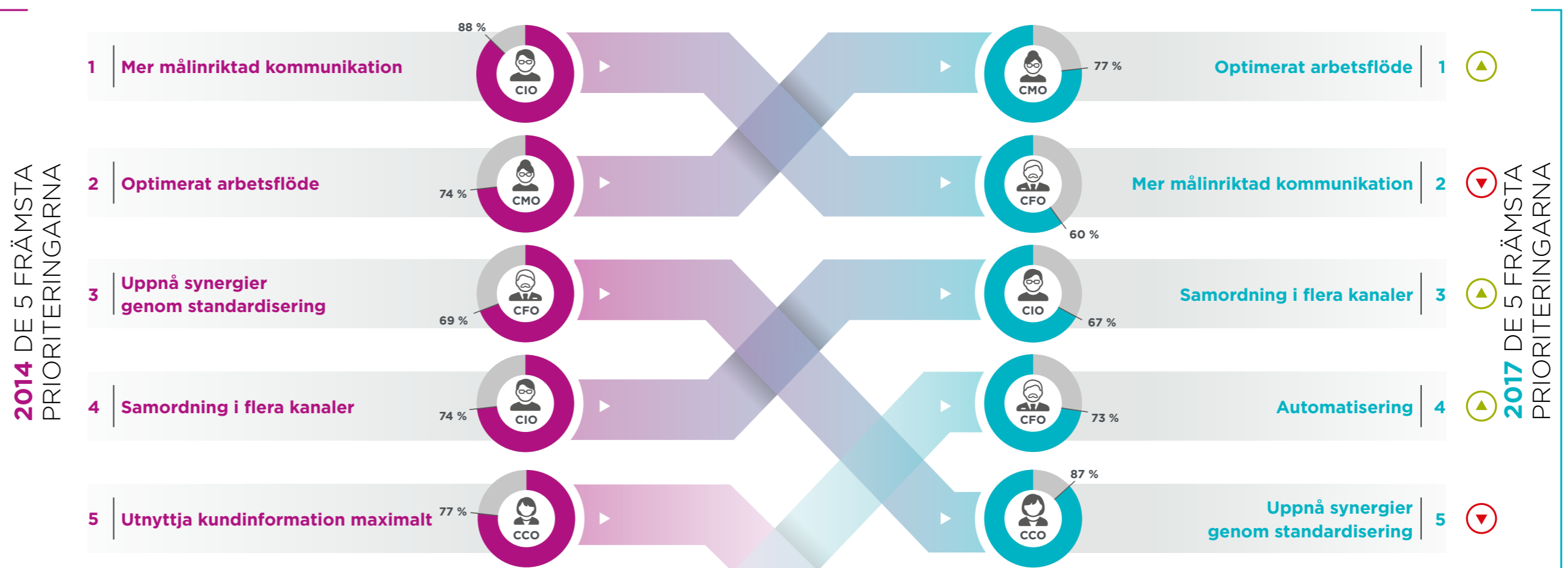
Med processautomatisering som en av de 5 främsta prioriteringarna 2017 ser det generellt ut som om deltagarna i vår undersökning fokuserar på att få en digital plattform för inkommande material och arbetsflödesbearbetning redan idag. Detta med utsikten att automatisering av sådana processer fortlöpande kommer att ge full avkastning på deras investering.

CMO 
Marknadschef

CFO 
Ekonomichef

CIO 
Informationschef

CCO 
Chef kundservice



Förutsatt att denna plan lönar sig, kommer möjligheten att skapa en dialog med kunden att vara en betydelsefull faktor under de kommande två åren. Informationscheferna är katalysatorer för förändring idag, och under nästkommande tre år kommer de att flytta fokus till en position som säkerställer att dessa kärnverksamhetsprocesser utförs.

Slutsats

Fokusområden för följande år

Vi kan se att strategierna för digital insamling, bearbetning och kommunikation förändras under de närmaste åren.

Att förstå hur din organisation planerar sitt nästa steg mot hybrid digital bearbetning och kommunikation i flera kanaler kommer att vara nödvändigt för att uppnå framgångsrik driftshantering inom många av dina verksamhetsområden.

Hur inkommande och utgående kundkommunikation effektivt ska bearbetas och hanteras

Automatisering av arbetsflöden för att leverera information till rätt personer vid rätt tidpunkt via flera kanaler

Arbeta på ett sätt som överensstämmer med branschföreskrifter och de ständigt föränderliga kraven på informationssäkerhet

Nyckelområden att fokusera på för framgång :

Canon

Canon Inc.
Canon.com

Canon Europe
canon-europe.com

Canon Svenska AB
169 88 Solna
Tel. +46 8 744 85 00
canon.se

Swedish Edition
© Canon Europa N.V., 2015

#insightreport