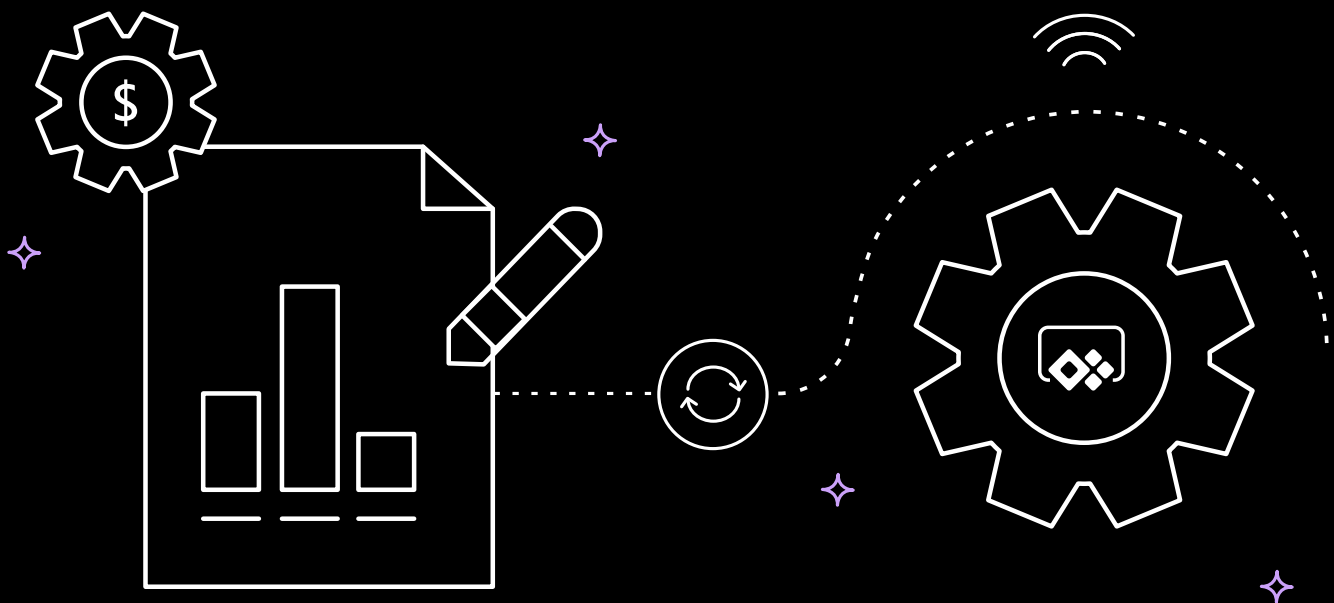
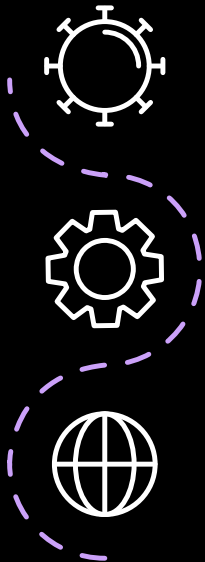


CIO Magazine COVID-19 Impact Study

IT-ledare avslöjar post-pandemisk
förskjutning i prioriteringar och inriktning



Innehåll



Inledning

Effekterna av COVID-19 på näringslivet runt om i världen har skett snabbt och är omfattande. För att förstå dessa effekter, har Microsoft granskat CIO CV-19 Impact Study i CIO Magazines aprilnummer 2020, en enkät bland IT-ledare om beredskapen i deras organisationer, effekten av COVID-19 på deras verksamhet samt deras prioriteringar under de kommande tolv månaderna.

Resultaten visar att företagen planerar att påskynda investeringar i digitaliseringen på flera viktiga områden. Prioriterade initiativ är teknik för att stödja distansarbete, lösningar för kontroll av kostnader och ökad effektivitet samt strategier för att engagera kunderna med dessa nya förutsättningar.



Från samarbete och utbildning på distans, till försäljning och kundservice, till kritisk molninfrastruktur och säkerhet – vi arbetar tillsammans med kunderna varje dag för att hjälpa dem att fortsätta kunna hålla öppet i en värld där allt nu sker på distans.”

Satya Nadella,
vd,
Microsoft



Resilienta IT-budgetar

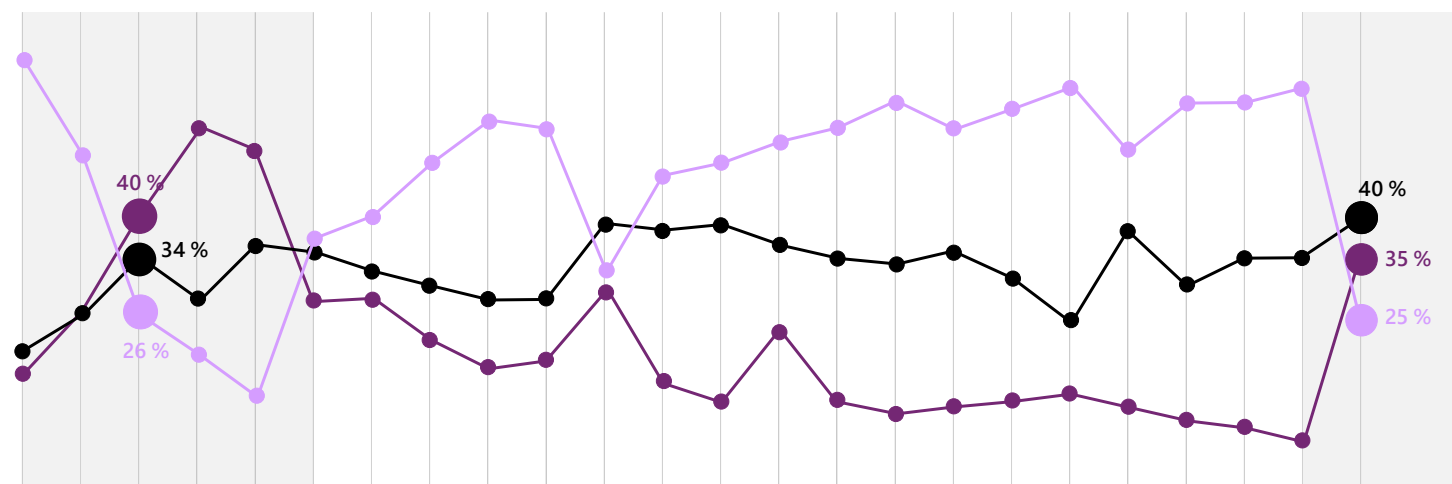
Trots den aktuella pandemins inverkan på affärlivet rapporterar 40 procent av IT-beslutsfattarna att teknikbudgetarna står sig, och 25 procent planerar att öka utgifterna för digitaliseringsåtgärder.

Jämförelsevis var det i oktober 2008, mitt under den stora recessionen, 34 procent av IT-ledarna som förutspådde att IT-budgetarna skulle stå sig och 26 procent som räknade med att IT-budgetarna skulle öka. Detta innebär att 60 procent av IT-ledarna förväntade sig stabila eller växande budgetar mitt under den värsta lågkonjunkturen på länge.

Historiskt sett har företagsledare sett IT-investeringar som ett sätt att hantera effekterna av kriser och ekonomiska störningar, och det gäller än idag.

Den stora recessionen inleddes officiellt i december 2007 och upphörde i juni 2009

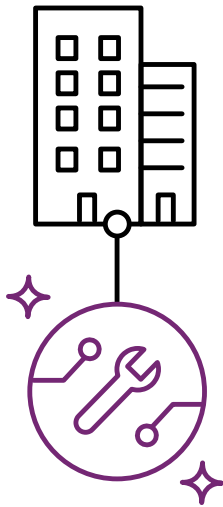
65 % räknar med att budgetarna kommer att öka eller bestå



Mar. 2008 Jul. 2008 Okt. 2008 Jan. 2009 Maj 2009 Sep. 2009 Dec. 2009 Apr. 2010 Nov. 2010 Apr. 2011 Aug. 2011 Jan. 2012 Jul. 2012 Nov. 2012 Nov. 2013 Nov. 2014 Nov. 2015 Nov. 2016 Maj 2017 Dec. 2017 Maj 2018 Nov. 2018 Dec. 2019 Apr. 2020

● Ökning ● Minskning ● Oförändrat

F: Kommer din totala IT-budget att öka, minska eller förbli densamma under de kommande 12 månaderna jämfört med de senaste 12 månaderna?

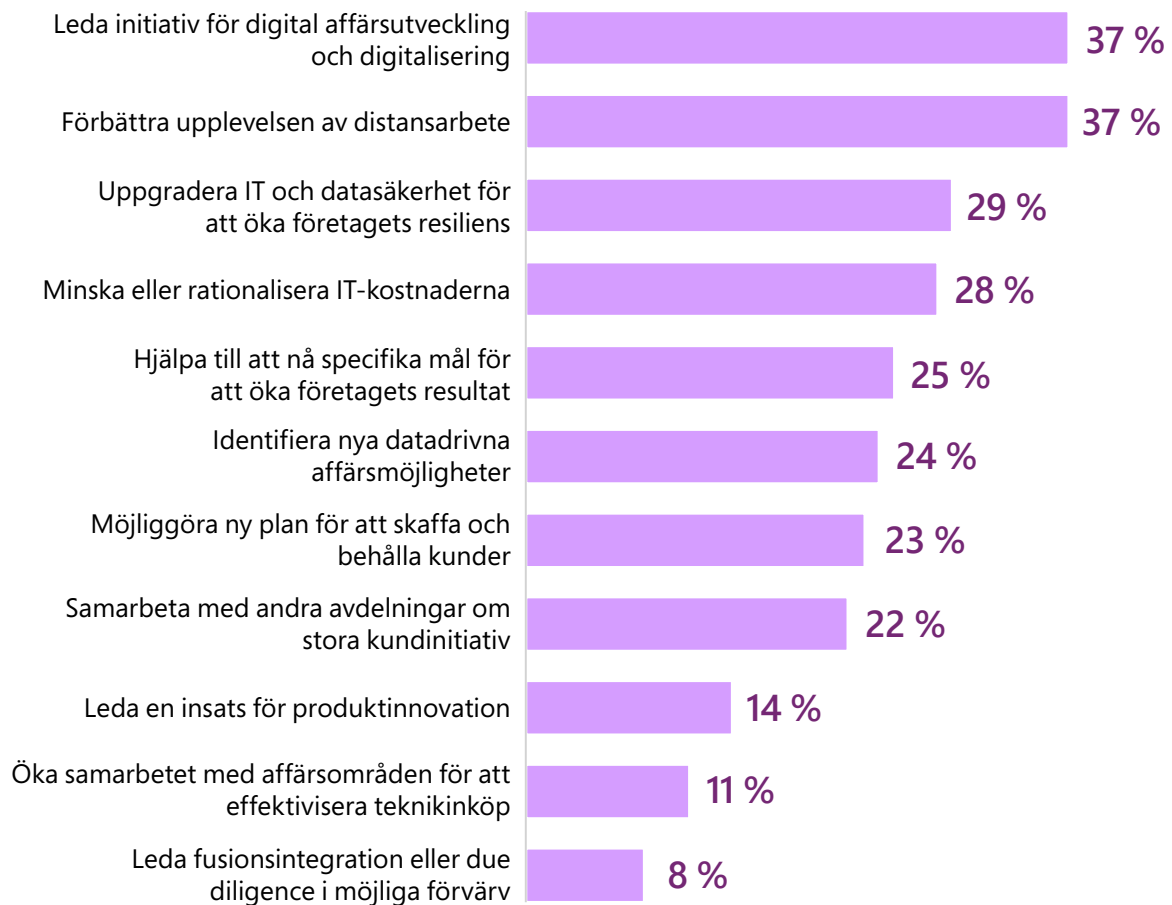


Digitalisering hjälper organisationer att anpassa sig

När man frågade CIO:er vilka tre prioriteringar som skulle hjälpa deras företag att uthärda under den pågående störningen, toppade digitaliseringsinitiativen listan.

Digitaliseringen är avgörande för organisationer som behöver bli mer agila, särskilt när det gäller att engagera kunder, stödja distansarbetare och reagera på snabba variationer i efterfrågan.

Microsoft hjälper organisationer i alla branscher att på ett intelligent sätt digitalisera sin verksamhet med hjälp av skalbara verktyg som Power Apps. Power Apps erbjuder en plattform för apputveckling med lite kod, som medarbetarna kan använda för att bygga specialanpassade affärsappar. Många av de appar som medarbetarna bygger samlar in data, vilket kan ge chefer och företagsledare en tydligare bild av trender och möjligheter till ytterligare förfining av affärsmodeller och processer. Power Apps ger en nivå av anpassning och agilitet som har varit avgörande för många organisationer under COVID-19-krisen.



F: Med tanke på verksamhetens aktuella tillstånd, vilka är vd:s tre främsta prioriteringar för att du ska kunna hjälpa verksamheten att uthärda den aktuella störningen?



Vi har gjort två års digitalisering på två månader."

Satya Nadella,
vd,
Microsoft



Schlumberger använder Power Apps för att stödja global katastrofberedskap

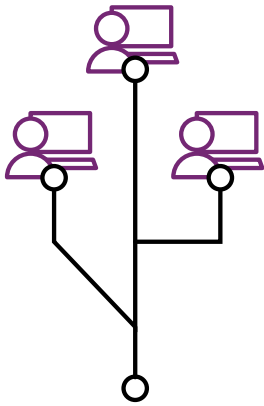
För Schlumberger, världens största energitjänstföretag, med över 100 000 anställda i 85 länder, har hälsa och säkerhet för medarbetarna högsta prioritet.

Under de mycket tidiga stadierna av COVID-19 utbrottet använde företaget Power Apps för att utveckla appen "Coronavirus Stay SAFE", som ger aktuell information och uppdateringar till den mycket mobila personalen. Appen delar viktig information från officiella hälsoorganisationer som Världshälsoorganisationen (WHO) och Centers for Disease Control and Prevention (CDC), samt företagsspecifik information för att öka medvetenheten och utbilda de anställda om förebyggande åtgärder för att minimera exponeringen.



Microsofts Power Platform ger en miljö med lite kod för att driva innovation i utkanten av vår verksamhet, vilket gör det möjligt för oss att driva på digitaliseringen på företagsnivå."

Alan Chai,
Digitaliseringsledare,
Schlumberger



Infrastruktur för distansarbete får högsta prioritet

Många företag har stött flexibla arbetsätt i årtal, men COVID-19 krävde att de skulle möjliggöra distansarbete för hela arbetsstyrkor praktiskt taget över en natt. IT-ledare rapporterar att "förbättra upplevelsen av distansarbete" nu är en av deras främsta IT-prioriteringar.

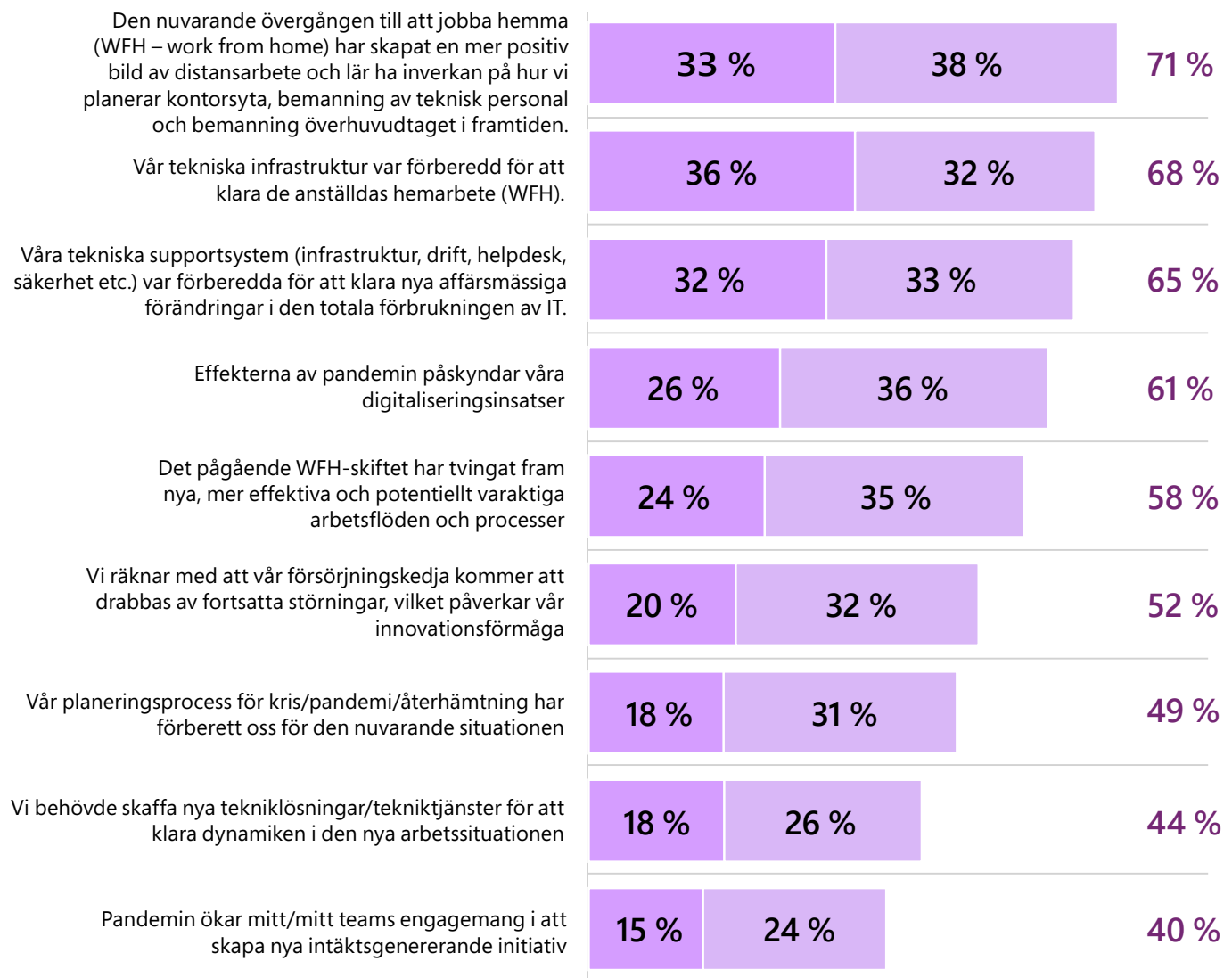
Medan 68 procent av IT-cheferna kände att deras tekniska infrastruktur klarade att tillgodose de anställda hemarbete, rapporterade 44 procent att de behövde skaffa tekniska lösningar och tjänster för att hantera den nya dynamiken. Dessutom sade 58 procent att övergången till helt distansarbetande team har tvingat fram nya, effektivare och potentiellt varaktiga arbetsflöden och processer.

Efterhand som nya normer utvecklas letar organisationerna efter heltäckande lösningar för att stödja föränderliga arbetsmiljöer och affärsprocesser, samtidigt som de säkerställer säkerhets- och sekretessnormer och kontroller.

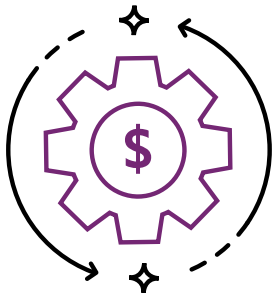
Microsoft Power Automate hjälper medarbetarna att digitalisera sina pappersprocesser, skapa notifieringar och öka produktiviteten. Exempelvis använde anställda på [Louisiana-Pacific](#), en bygglösningssleverantör, Microsoft Power Automate för att automatisera godkännanden för vanliga uppgifter, till exempel signering av kundfakturor.

Tidigare var godkännandeprocessen helt pappersbaserad, och varje faktura krävde fyra eller fem olika signaturer. Nu har medarbetarna digitaliserat processen och infört nya arbetsflöden, och de anpassar sig till distansarbete och minskar mängden papper – 800 förpackningar varje år – som de måste lagra.

Cv-19 har för alltid förändrat vårt sätt att arbeta



Procent av respondenterna som instämmer/instämmer starkt.



Kostnadskontrollen skärps

När vi frågade vilka aktiviteter som IT-ledarna räknar med att lägga mer tid på under de kommande 12 månaderna jämfört med tidigare månader, toppade kostnadskontroll och utgiftshantering listan.

I september 2019 räknade t.ex. 20 procent av IT-ledarna att de skulle ägna mer tid åt kostnadskontroll och utgiftshantering jämfört med 45 procent i april 2020.

Företag använder Microsoft Power Apps för att få insikter om intäkts- och kostnadstrender i realtid. Microsoft Power Apps är en utvecklingsplattform med lite kod som minskar tiden och komplexiteten för att skapa anpassade affärsappar. Med Power Apps kan alla anställda, inte bara programmerare, skapa appar som importerar data från vanliga datatjänster. På så sätt kan man få insikter i realtid och effektivisera driften.



Energus får faktureringsinsikter i realtid

Energiföretaget Energus använde Power Apps för att utveckla en app för tidrapportering, vilket gav företaget snabb inblick i faktureringar, samtidigt som det underlättade för medarbetarna att räkna sin tid.

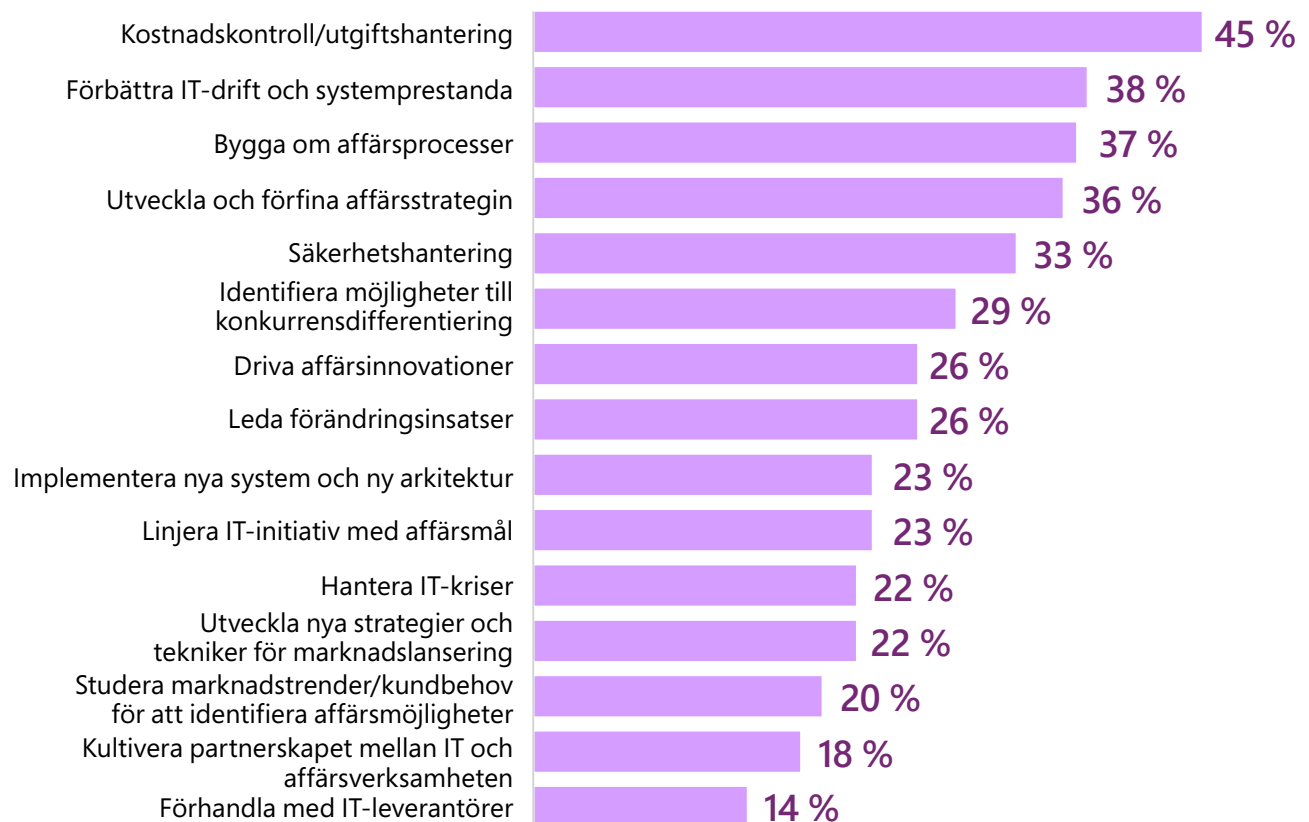


Nu kan vi se vad som händer i företaget utan dröjsmål, vilket gör det möjligt för oss att fatta rätt beslut vid rätt tidpunkt.”

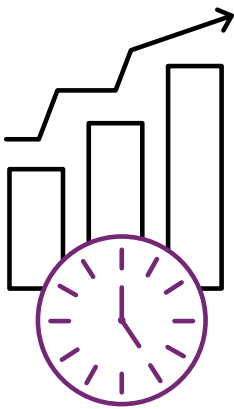
Gediminas Širvinskas,
COO,
UAB Energus

I många företag hindrar föråldrade processer och system den realtidskoll som ledarna behöver för att kunna maximera effektiviteten och minska kostnaderna. Många har vänt sig till Power BI för att sammanföra sina ekonomiska data i en enda vy och få uppdateringar och varningar om budgetändringar. Genom att bli mer medvetna om och kunna bemöta budgetfluktuationer kan företagen lägga undan resurser för innovativa projekt som ökar kundengagemanget och marknadstillväxten.

Utgiftshanteringen blir primärt fokus



F: Vilka av följande aktiviteter räknar du med att lägga mer tid under de kommande 12 månaderna jämfört med för 3 månader sedan?



Effektivitet ökar i betydelse

IT-ledare prioriterar förbättrad effektivitet högre i sina organisationer under de kommande 12 månaderna. Utöver att fokusera på kostnadskontroll och utgiftshantering, planerar 37 procent av respondenterna att göra om affärsprocesser, vilket är 13 procent mer än för ett år sedan. Och 36 procent planerar att utveckla och förfina sin affärsstrategi, även det 13 procent mer än för ett år sedan.

Respondenterna angav att de tänker lägga besparingarna från utgiftshantering och förbättrad effektivitet på teknik som ökar kundengagemanget.



IKEA transformerar kundengagemanget

IKEA Sverige har anlitat Microsoft-partnern Capgemini för att bygga en Power Platform-lösning som förbättrar kundernas upplevelse av att köpa kök. Tidigare använde IKEA:s köksavdelningar en hemmagjord kalkylbladslösning för att hålla reda på avtalade tider för köksplanering, presumtiva kunder och pågående projekt. Men kunderna tyckte att IKEA inte gav tillräckligt med stöd genom köpprocessen.

IKEA utvecklade en rad Power Apps-appar, däribland en app som gjorde det möjligt för säljteamen i köksenheten att se avtalade tider, boka om avtalade tider och hantera säljprocessen från idé till installation. Med hjälp av Power Automate skapade IKEA automatiserade arbetsflöden som uppdaterade statusfält och skickade textmeddelanden med mötesaviseringar och påminnelser till kunderna. IKEA började också samla in och analysera data för att förstå framväxande köptrender innan de blev allmänt kända – från populära köksöar till att köpa två ugnar.

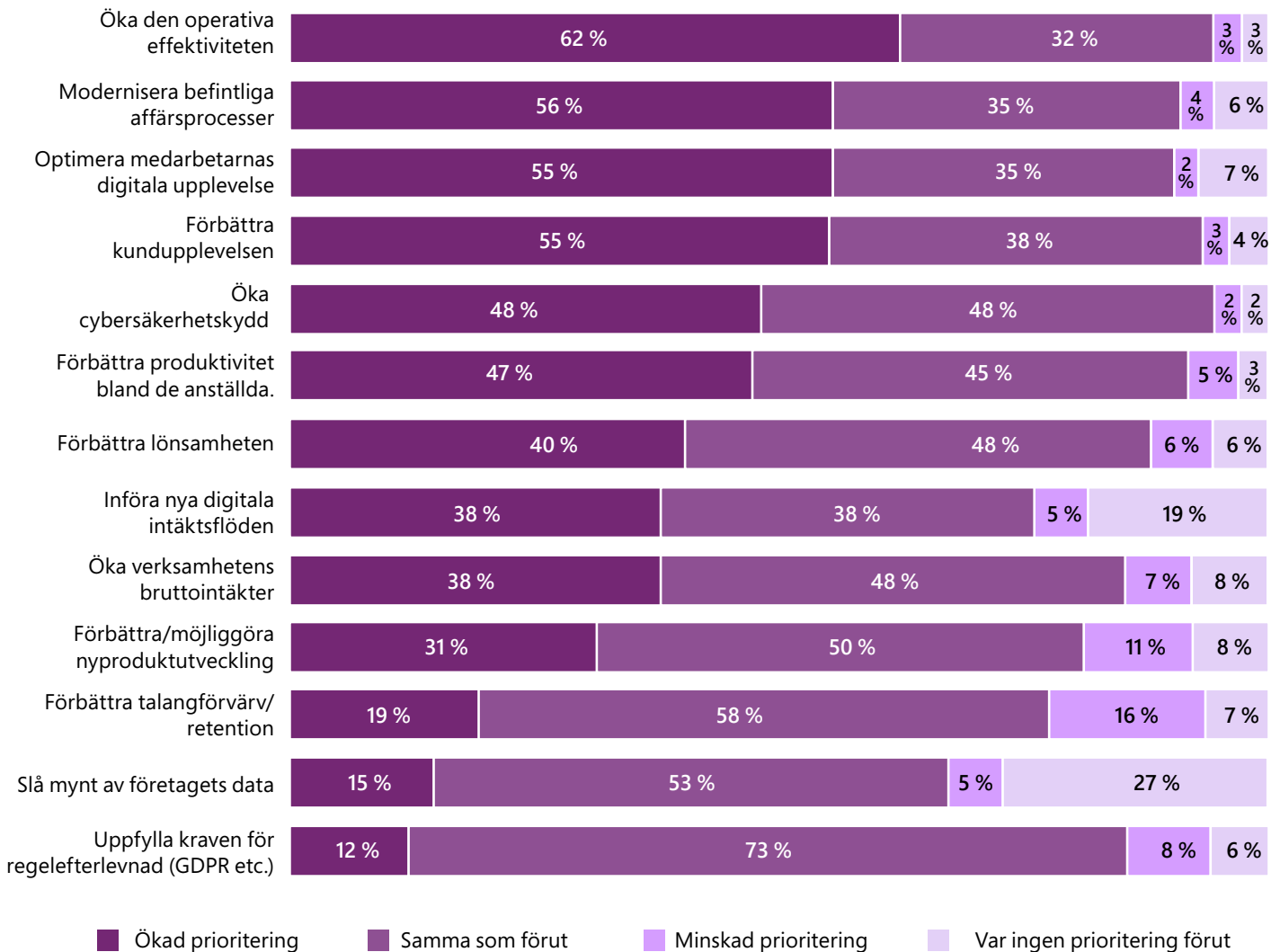
Digitaliseringen har varit nyckeln till att förbättra IKEA:s mänskliga kontakt, och man har gett säljteamen kundberättelser och datapunkter som hjälper dem att serva kunderna genom hela köpprocessen.



Microsofts lösningar ser till att våra kunder känner sig sedda. Det gör det enklare för våra medarbetare att guida kunden genom köpresan i köket. Detta har gjort det möjligt att bygga långsiktiga affärsrelationer baserat på kvalitet och tillit.”

Michel Tabakovic,
Country Sales Manager,
IKEA

Effektivare processer prioriteras



F: Hur har pandemin påverkat på vilket sätt din organisation prioriterar följande affärsinitiativ?

Affärs- och IT-ledare enas om att prioritera operativ effektivitet

När respondenterna tillfrågades om hur pandemin har påverkat affärsprioriteringarna angav de att de prioriterade den operativa effektiviteten högst. När de ombads att ange sina tre främsta prioriteringar för det kommande året, enades IT- och affärsledare om att den operativa effektiviteten kommer att förbli deras främsta fokus, med förbättrad kundupplevelse som god tvåa. IT- och affärsledare har något olika tredjehandsval bland sina prioriteringar. IT-ledarna favoriserar ökat cybersäkerhet, medan affärsledarna betonar behovet av att öka lönsamheten.

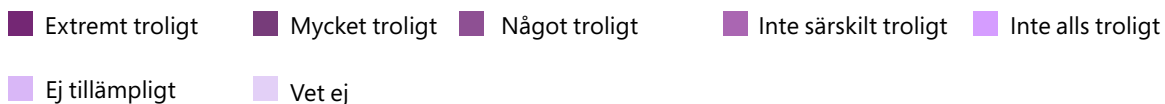
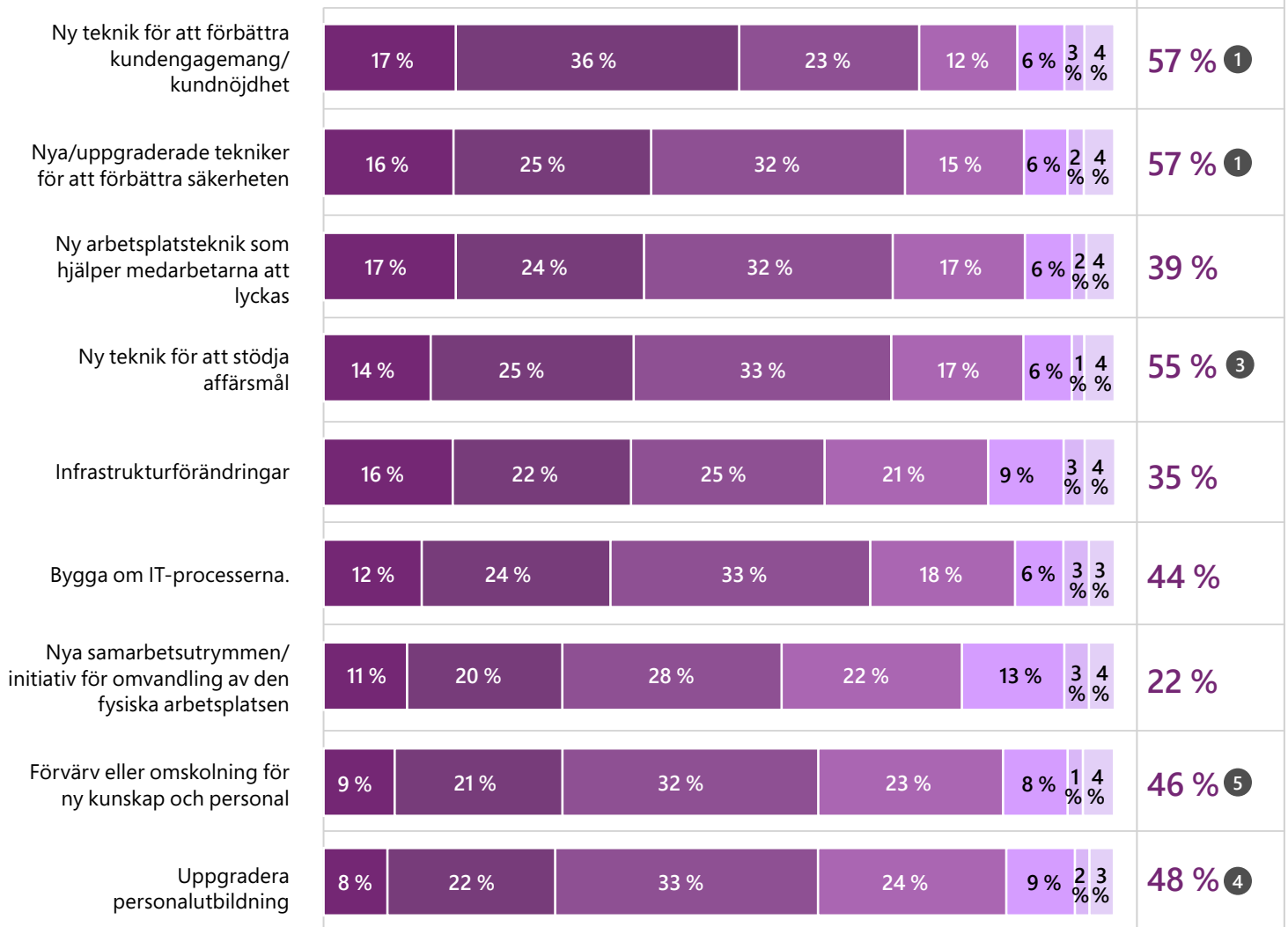
Att öka den operativa effektiviteten förblir nr 1

		STATE OF CIO	
		IT-CHEFER	LOB
Öka den operativa effektiviteten	62 %	37 % ¹	37 % ¹
Modernisera befintliga affärsprocesser	56 %	30 % ⁴	18 %
Optimera medarbetarnas digitala upplevelse	55 %	14 %	9 %
Förbättra kundupplevelsen	55 %	35 % ²	25 % ²
Öka cybersäkerhetskydd	48 %	33 % ³	21 % ⁴
Förbättra produktivitet bland de anställda.	47 %	21 %	21 % ⁴
Förbättra lönsamheten	40 %	24 % ⁵	23 % ³
Införa nya digitala intäktströdar	38 %	15 %	7 %
Öka verksamhetens bruttointäkter	38 %	19 %	13 %
Förbättra/möjliggöra nyproduktutveckling	31 %	15 %	5 %
Förbättra talangförvärv/retention	19 %	10 %	12 %
Slå mynt av företagets data	15 %	11 %	8 %
Uppfylla kraven för regel efterlevnad (GDPR etc.)	12 %	16 %	16 %

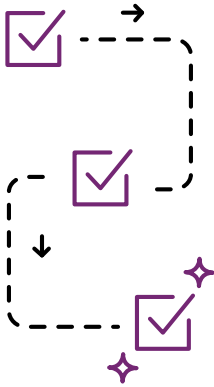
F: Hur har pandemin påverkat på vilket sätt din organisation prioriterar följande affärsinitiativ? (Visar ökad prioritet) F: Vilket av följande affärsinitiativ kommer under 2020 att vara viktigast för att driva IT-investeringar i din organisation?

Kunderna står i fokus för återinvesteringen av effektivitetsbesparingar

STATE OF THE CIO
Extremt/
mycket troligt



F: Om din organisation sänker kostnaderna tack vare effektiviseringsåtgärder inom IT och/eller teknikstrategi under de kommande 12 månaderna, hur troligt är det då att du återinvesterar kostnadsbesparingarna i följande? (Välj ett svar per rad.)



Metodik

I rapporten tillfrågades 414 respondenter i en onlineenkät med 12 frågor.

Yrkestitlarna var följande:

- 42 % IT-ledning
- 29 % IT-chef
- 11 % Affärschef
- 11 % Annat
- 6 % IT-proffs

91 % av respondenterna var från USA.

Den genomsnittliga storleken på respondenternas företag var 37 116 anställda.

De främsta representerade branscherna var följande:

- | | |
|--|--|
| 23 % Högteknologi | 10 % Tjänster |
| 12 % Finansiella tjänster | 7 % Hälso- och sjukvård |
| 11 % Myndighet/ideell organisation | 7 % Utbildning |
| 11 % Tillverkning | 7 % Återförsäljare, partihandel och distribution |

Revolutionen med lite kod

Microsoft Power Platform är ett antal lösningar med lite kod som ger alla team möjlighet att skapa och använda egna, heltäckande affärslösningar i en miljö som är säker och följer gällande regelverk.



Power Apps

Bygg appar i proffsklass på det enkla sättet. Öka agiliteten i hela organisationen genom att snabbt bygga appar med lite kod som moderniserar processer och löser tuffa utmaningar.



Power Automate

Förvandla utdaterad till automatiserad. Upptäck ett bättre sätt att få saker gjorda inom organisationen genom digital och robotstyrd processautomatisering.



Power BI

Skapa en datadriven kultur. Gör det möjligt för alla på alla nivåer i organisationen att fatta säkra beslut med hjälp av analyser nästan i realtid.



Power Virtual Agents

Bygg den extra hjälp du behöver. Svara snabbt på dina kunders och medarbetares behov med hjälp av intelligenta chattbottar utan att behöva koda.

Accelerera digitaliseringen i din organisation

Microsoft samarbetar med organisationer i alla branscher för att påskynda deras digitalisering. Med Microsoft Power Platform kan företagen visualisera och analysera data, automatisera processer och arbetsflöden och enkelt bygga chattbottar och anpassade affärsappar. Förhållningsättet med lite kod ger anställda i hela organisationen möjlighet att ge liv åt innovativa idéer.



©2020 Microsoft Corporation. Med ensamrätt. Det här dokumentet tillhandahålls i befintligt skick. Informationen och åsikterna som uttrycks i detta dokument, inklusive webbadresser och andra referenser till platser på internet, kan komma att ändras utan föregående meddelande. Risker för att använda det åvilar dig. Detta dokument ger dig inga juridiska rättigheter till någon immateriell egendom i någon Microsoft-produkt. Du får kopiera och använda detta dokument för interna referensändamål.