

# Grundlaget for digital transformation: Hastighed og Fleksibilitet

---

## Væsentlige iagttagelser:

*Hvad driver moderne virksomheder til at gennemgå en digital transformation?*

*Hvordan kan BPM-værktøjer hjælpe digitale transformationsinitiativer?*

*Hvordan man kan forny sig hurtigere med low-code og/eller no-code teknologier*



# 01

## Kundeoplevelsen; kernen i dynamiske forretningsprocesser

I en tid med ”digitalt indfødte kunder” og et stadigt skiftende digitalt landskab, er digital transformation blevet en af de mest levedygtige strategier til, at drive forretningsaktiviteter, processer og vækst i erhvervslivet samt at udnytte den nye teknologi til at åbne nye muligheder. Succesfulde virksomheder bruger digital transformation til at blive mere kundeorienteret og forbedre deres supportprocesser for, at imødekomme ny kundefærd. Kundeoplevelse, forretningsmæssig fleksibilitet og operationel effektivitet er de primære mål, der driver virksomheder til at gennemgå digital transformation.

Ifølge Economist Intelligence Unit (EIU) fastslår 77% af virksomheder, at digital transformation er deres strategiske prioritet nr. 1. Digital transformation kræver, at moderne virksomheder både er fleksible og agile for at holde trit med tempoet i teknologiudviklingen. Virksomheder stræber ikke kun efter at modernisere eller digitalisere de eksisterende processer, men også at fremme markedsføringen af nye produkter på markedet.



*CIO bruger 18% af deres budgetter til at støtte digitalisering, og analytikere forventer, at budgetterne for digital transformation vil stige til 28% i de næste to år. (Gartner)*



*af dem der er ansvarlige for digital transformation, ser “udviklende kundefærd og præferencer” som deres primære katalysator. (Prophetr)*



*af virksomhederne vurderer virkningen af digital transformation i forhold til kundeoplevelsen. (Boardview)*

# 02

## *Skab fleksibilitet så din virksomhed kan tilpasse sig de skiftende forretningsmiljøer*

Når virksomheder gennemgår digital transformation, skal de skabe nye processer, danne nye forretningsmodeller og teams. Derudover skal de investere i nye teknologier, for ikke at miste konkurrenceevnen og for fortsat at kunne udvikle sig. Drevet af behovet for hurtighed og fleksibilitet, sammen med behovet for effektivitet og optimering, kigger virksomheder mod business process management (BPM) og avanceret sagsbehandling, som en vigtig drivkraft for digital transformation. Mens BPM fokuserer på at administrere de strukturerede og gentagne processer, arbejder dynamisk case management (DCM) på ad hoc-basis for, at håndtere ustrukturerede, ukontrollerede processer.

Synergien mellem DCM og BPM øger virksomheders muligheder for hurtigt at reagere, ændre retning og være fleksibel. Dette giver ofte virksomhederne en konkurrencemæssig fordel, når nye muligheder opstår, kundernes behov udvikler sig eller markedsdynamikken ændres.

**71%**

*af de undersøgte virksomheder oplevede en hurtigere reaktion på ændrede markedsforhold, og så det som den største fordel ved organisatorisk fleksibilitet. (Altexsoft)*

**50%**

*af de undersøgte virksomheder rapporterede betydelige forbedringer i kundetilfredsheden. (Altexsoft)*

**44%**

*af de undersøgte virksomheder blev mere profitabel efter at have skiftet til fleksible processer. (Altexsoft)*

# 03

## Implementér forandringer hurtigere med low-code eller no-code muligheder

Med de stigende datamængder, digitale interaktioner sammen med antallet af usammenhængende processer, teknologier og applikationer der er tilgængelige på markedet, kæmper selv succesfulde virksomheder for at holde trit med de digitale transformationsudfordringer. De søger i stigende grad løsninger, der hjælper dem med at forblive konkurrencedygtige uden at øge omkostningerne væsentligt. BPM low-code løsninger, med stærke procesmodelleringsfunktioner, gør det muligt for virksomheder at implementere forandringer hurtigere end nogensinde før.

Low-code teknologien har udviklet sig til at bruge visuelle procesdesignværktøjer. Med træk-og-slip-procesdesign og oprettelse af point-and-click-grænseflader, giver low-code platforme mulighed for hurtig oprettelse, optimering, lancering, samt nemt brug og ændring af forretningsprocesser og endda forretningsapplikationer. Dette gør det muligt for brugere uden IT-baggrund, at designe og eksekvere en proces inden for få minutter, og derved gøres BPM tilgængelig for enhver bruger. Desuden reducerer low-code teknologien drastisk omkostninger ved den digitale transformationsproces og på den efterfølgende it-vedligeholdelse.

### **\$10 milliarder**

*Forrester kalder low code-markedet et "højt vækst"-område, og forudsiger, at det vil vokse til over \$ 10 milliarder i 2019.*

### **70%**

*af højt performende virksomheder vil administrere deres forretningsprocesser ved hjælp af en BPM-plattform (Business Process Management). (Gartner)*

# 04

## *Artificial Intelligent (AI), en af de vigtigste forudsætninger for digital transformation*

Mens BPM driver digital automatisering og kundeoplevelser, ses Artificial Intelligence (AI) som et middel til data-baseret beslutningstagning og mere personlige kundeoplevelser. AI og machine learning er kilden til mere intelligens i forretningsprocesser, hvilket accelererer de digitale transformationsinitiativer dramatisk.

AI er det "perfekte værktøj" der giver virksomhederne mulighed for, at optimere deres forretningsprocesser og derved sikre bedre effektivitet og produktivitet.

- **Forretningshastighed ved hjælp af datastyret procesmodellering.**

Virksomheder der forstår at udnytte AI og machine learning til at opbygge de mest effektive end-2-end processer, ser drastiske forbedringer i deres operationelle effektivitet og evnen til at strømline kommunikationen med kunder på tværs af forskellige kanaler. AI kan hjælpe med at forbedre forskellige processer i markedsføring, salg, service eller enhver anden forretningsfunktion.

- **Synlighed.**

Anvendelse af AI i forbindelse med procesautomatisering, er med til at skabe forretningsmæssige resultater, der går langt ud over typiske performance resultater. Med hjælp fra machine learning, kan virksomheder måle resultaterne og skabe en realtids indsigt, der kan hjælpe med at designe processer, der er databaserede. AI giver hurtigere og mere præcis viden om de forskellige forretningsprocesser, herunder eksekvering, hvilket gør AI uundværlige for virksomheder der stræber efter løbende optimering af deres kerneprocesser.

- **Sammenhængende procesforløb for hele kundens rejse.**

Dagens intelligente BPM-løsninger gør det muligt for virksomheder at håndtere hele kundens rejse effektivt. Løsningerne er i stand til at forbinde kløften mellem marketing, salg og serviceprocesser, hvilket muliggør omfattende samarbejde og mulighed for øjeblikkeligt at dele kritiske kundedata og analyser mellem afdelinger. Sammenhængende procesforløb på tværs af virksomhedens afdelinger, forhindrer medarbejdere i at operere i siloer, som er en af de største udfordringer for en succesfuld digital transformation.

# 04

## Artificial Intelligent (AI), en af de vigtigste forudsætninger for digital transformation

**200**

*I 2018 vil hovedparten af verdens 200 største virksomheder udnytte intelligente apps og bruge den fulde værktøjskasse til Big Data og Analytics til at forbedre deres ydelser og kundens oplevelse. (Jamii Forums)*

**92%**

*af virksomheder siger, at intelligent automatisering (kombinationen af AI og BPM-automatisering) vil opleve en større udbredelse i deres firma, i løbet af de næste 12 måneder. (Accenture)*

**96%**

*af respondenterne er enige om, eller stærkt enige om, at machine learning optimerer procesforandringsdisciplinen inden for deres virksomhed. (HBR)*

**15%**

*Virksomheder drevet af faktisk indsigt, er mere tilbøjelige til at generere en årlig omsætningsvækst på 15% eller mere. (ObservePoint)*

# Konklusion

”Overlevelse” i en digital verden betyder at skabe muligheder for innovation og vækst. Digital transformation er blevet et kerneelement i moderne forretningsstrategi og en unik konkurrencefordel. Med hurtig skiftende digitale teknologier, bliver BPM (Business process management) den foretrukne metode til værdiskabelse, høj kvalitets kundeoplevelser, tværfunktionelt samarbejde og digital transformation. BPM går på tværs af driftseffektivitet, fleksibilitet og kundeoplevelse. Intelligente BPM-værktøjer parret med en robust CRM, leverer det nødvendige niveau af fleksibilitet til at ændre kundeorienterede processer øjeblikkeligt, samtidig med at det giver mulighed for at levere en ensartet og unik oplevelse på tværs af alle kanaler og touch-points. Virksomheder, der gennemgår digitale transformationsinitiativer støttet af intelligente og fleksible værktøjer, vil være i stand til at afdække nye muligheder og opnå en konkurrencemæssig fordel.

# 1

Skab fleksibilitet og gør det muligt at ændre processer i CRM hurtigere end nogensinde før

# 2

Markedsføring, salg og service på en enkelt CRM platform

Bpm'online giver enestående synergi med BPM teknologier og CRM til salg, markedsføring og service for at give virksomheder mulighed for, at fremskynde implementering af tid-til-strategi. Kerneværdien af bpm'online-produkter er fleksibilitet til at ændre processer hurtigere end nogensinde før, samt at justere markedsføring, salg og service på en enkelt platform. Brugere elsker bpm'onlines involverende interface med et socialt udseende og følelse, fri for overflødig oplysninger for at holde fokus på det der er relevant. I dag bruges Bpm'online af tusindvis af kunder over hele verden.



Bpm'online tilbyder prisbelønnet BPM-software, der strømlinjer kundeorienterede processer og forbedrer driftseffektiviteten!

[Prøv det gratis](#)