

Modtagere:

E-kredsen

Afsluttende evaluering af Handlingsplan for e-handel 2002

25. maj 2005

Baggrund

Som led i regeringens handlingsplan IT for alle fra foråret 2002, udsendte Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling i samarbejde med E-kredsen en handlingsplan for e-handel i september 2002.

Målet med initiativerne i planen var at udvikle danske forbrugeres, virksomheders og det offentliges anvendelse af e-handel. Initiativerne var baseret på de tal og tendenser, som fandtes på området i 2002.

Handlingsplanen satte fokus på følgende områder:

1. Den offentlige sektors e-indkøb og det private erhvervsliv som leverandør til det offentlige.
2. Tryghed og viden om e-handel.
3. Juridisk og teknisk e-handelsinfrastruktur.
4. E-handels internationale dimensioner.

I det følgende redegøres for de opnåede resultater af de igangsatte initiativer, som alle er afviklet med udgangen af 2004. Som bilag til evalueringen er gengivet en række udvalgte nøgletal vedrørende e-handelsudviklingen siden handlingsplanen udkom i 2002.

1 Den offentlige sektors e-indkøb og det private erhvervsliv som leverandør til det offentlige

1.1 Udvidet hjælp og gratis help-desk til Den Offentlige Indkøbsportal:

”Med henblik på hurtigt at skabe den nødvendige kritiske masse af sælgere og købere på Den Offentlige Indkøbsportal afsættes midler til i efteråret 2002 at tilbyde en udvidet startpakke rettet mod indkøbere i stat, amt og kommune. Startpakken vil have fokus på konkrete praktiske forhold, erfaringer og muligheder forbundet med at handle på DOIP. Herudover etableres en gratis help-desk funktion for superbrugere i den offentlige sektor.”

Der var afsat i alt 1.150.000 kr. til dette initiativ.

Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling

Bredgade 43

1260 København K

Telefon 3392 9700

Telefax 3332 3501

E-post vtu@vtu.dk

Netsted www.vtu.dk

CVR-nr. 1680 5408

IT-politisk kontor

Helle Schade-Sørensen

Telefon 3395 5236

Telefax 7226 5558

E-post hss@vtu.dk

Resultat

Der er etableret en gratis helpdesk hos gatetrade.net, hvortil de offentlige indkøbere kan ringe og få hjælp til implementering og brug af portalen.

Startpakken på DOIP blev evalueret og konklusionen var, at der pga. meget lille udnyttelse og gode muligheder for at hente den nødvendige information via andre kilder, ikke skulle bruges yderligere midler til forbedring af startpakken. SKI, Økonomistyrelsen og VTU har efterfølgende besluttet at nedlægge informationssiden www.doip.dk med samme begrundelse. De relevante informationer herfra indgår nu som en integreret del af gatetrades hjemmeside.

1.2 Integrationsprojekter

”Med henblik på at få tilvejebragt nogle eksempler, som offentlige institutioner og deres leverandører kan drage erfaringer fra, iværksættes en række pilotprojekter, der har til formål at udvikle integrerede e-handelsløsninger mellem offentlige indkøbere og deres leverandører. Formålet er at opsamle erfaringer i forhold til et helt automatiseret indkøbsforløb, hvor såvel indkøbere som leverandører kan høste den fulde gevinst af e-handel. Projekterne skal samtidig løfte kompetenceniveauet hos begge parter med henblik på at optimere organisationernes udbytte af de nye muligheder. Videnskabsministeriet vil i samarbejde med Kommunernes Landsforening og Amtsrådsforeningen tage initiativ til at igangsætte en række primær- og amtskommunale projekter på dette felt.”

Ministeriet for Videnskab,
Teknologi og Udvikling

Der var i alt afsat 1.800.000 kr. til dette initiativ, som blev sammenlagt med ”Kampagne rettet mod kommuner og amter”.

1.3 Kampagne rettet mod kommuner og amter

”Med det formål at skabe øget fokus på e-handel i kommuner og amter iværksættes en række workshops, som på lokalt niveau og i samarbejde med de lokale leverandører skal sætte emnet på dagsordenen og give deltagerne hjælp til at omstille deres organisation til elektronisk indkøb.”

Der var afsat 400.000 kr. til dette initiativ. Initiativet blev lagt i forlængelse af ”Integrationsprojekterne”.

Resultat

Det viste sig svært at finde egnede kandidater til at modtage midlerne, men efter en ekstra ansøgningsrunde, fik følgende primær- og amtskommuner tilbud om at modtage et økonomisk tilskud fra udviklingspuljen, mhp at udvikle elektronisk fakturering og integreret e-handel i 2004:

Nordjyllands Amt	600.000 kr.
Greve Kommune	400.000 kr.
Nyborg Kommune	400.000 kr.
Rosenholm Kommune	400.000 kr.

Hovedparten af projekterne har haft fokus på at integrere systemer fra forskellige it-leverandører, og erfaringer fra de fire projekter har vist at integration af it-systemerne i hele indkøbsforløbet kan lade sig gøre, også selvom der er tale om

systemer fra forskellige it-leverandører. De erfaringer og den ekspertise, der er opnået hos leverandørerne af de forskellige it-systemer kan nu komme andre amter og kommuner til gode.

Formålet med projektet i *Nordjyllands Amt* har været at øge brugen af allerede etablerede funktioner/systemer ved at skabe sammenhæng og integration mellem disse. Projektet har givet udvidet adgang for amtets indkøbere til elektronisk varesøgning og bestilling i et varekatalog med et stort antal varenumre (DOIP). Projektet har samtidig givet amtets indkøbere mulighed for elektronisk opdatering af eget varekatalog inkl. priser på specifikke varegrupper/varer og for elektronisk kommunikation med amtets leverandører vedrørende ordreafgivelse og fakturamodtagelse

Løsningen består af 3 hovedelementer:

- DOIP markedspladsen med tilknyttede leverandør kataloger
- Indkøbs- og Logistik System (ILS) fra B-data med lokale kataloger samt logistikinformation
- ØS/2000 økonomisystem fra EDB gruppen

Ministeriet for Videnskab,
Teknologi og Udvikling

Formålet med integrationen mellem ILS og DOIP er at give ILS-brugerne mulighed for at bestille diversevarer til aftalepriser direkte fra DOIP via ILS.

De amter og kommuner, der ikke anvender eller har planer om at anvende alle tre systemer (DOIP, ILS og ØS2000), vil kunne kombinere egne eksisterende systemer med et eller flere af de tre nævnte og opnå den samme som fordel, som Nordjyllands Amt har opnået.

Formålet med projektet i *Greve Kommune* har været at formidle de metoder og værktøjer, man har arbejdet efter i det indkøbsprojekt, som kommunen igangsatte i 2002, hvor målet har været en fuldt elektronisk arbejdsgang fra bestilling til betaling. Formidlingen er sket via en Web-publikation, der præsenterer de anvendte metoder og erfaringer, herunder tidsplaner, budgetter, organisering og risikoanalyser. Kommunen anvender KMD-systemer i hele processen fra indkøb til bogføring og betaling (KMDØS, KMD webaftale, KMD bestilling og KMD betaling).

Formålet med projekterne i *Nyborg og Rosenholm Kommunes* har været at udarbejde en teknisk løsning med indkøb af varer på DOIP, fakturering med brug af E-faktura og KMD-webbetaling med integration til kommunernes økonomisystemer. KMD og PBS fælles datasæt til udveksling af e-faktura, er anvendt til at adressere den elektroniske faktura direkte til den enkelte indkøber/decentrale enhed, og testet via DOIP på udvalgte produktområder og leverandører. Målet har været et fuldt integreret indkøbsforløb med de udvalgte leverandører.

Projektet i *Rosenholms kommune* er udført i regi af Indkøbscenter Østjylland, som er et fælles indkøbssamarbejde, der består af 9 kommuner. Det drejer sig om Grenå, Hammel, Langå, Mariager, Midtdjurs, Nørredjurs, Purhus, Rosenholm og Sønderhald. Projektet har haft fokus på at ændre indkøbsadfærd og digitalisere arbejdsprocesser. Det vigtigste mål med projektet har været at alle aktørerne i indkøbsskiklen kan se effektiviseringsgevinster og udbytte i samarbejdet.

Samtidig var det målet, at opnå en optimal tilrettelæggelse af arbejdsgange med bilagshåndtering. En væsentlig del af projektet har været at få udvalgte leverandører gjort klar til benytte DOIP og efaktura.

Indkøbssamarbejdet *Nyborg* består af kommunerne Ejby, Haarby, Nr. Aaby, Nyborg, Otterup, Tommerup, Ullerslev, Ørbæk og Aarup. Her havde man fokus på at optimere processerne i forbindelse med indkøb af levnedsmidler til plejesektoren, samt de mest brugte standardvarer. Projektet har også givet mulighed for direkte bestilling på leverandørernes web-shops, hos de leverandører som endnu ikke var klar til at levere standardiserede elektroniske kataloger.

Erfaringerne fra de fire projekter blev formidlet gennem fire seminarer som blev afholdt af de lokale projektledere. Der var en meget høj deltagelse af kommuner og leverandører på seminarerne. Herudover har Rosenholm afholdt et seminar specifikt med fokus på at få deres leverandører klar til at levere data i de rette formater.

Ministeriet for Videnskab,
Teknologi og Udvikling

Dokumentationsmaterialet fra de fire projekter er tilgængeligt via KL's hjemmeside <http://www.kl.dk/291202>.

1.4 Præmiering af digitale købmænd

"I samarbejde med den nuværende e-handelspris lanceres en præmieringsordning, hvor årets bedste elektroniske købmænd i den offentlige sektor kåres. Der udpeges en vinder både blandt offentlige indkøbere og blandt leverandører til det offentlige. Formålet med præmieringsordningen er at skabe synlighed, motivation og belønning til såvel de offentlige organisationer, der gør en indsats for at omstille sig til elektronisk indkøb, som til de private leverandører, der omstiller sig til elektronisk salg til sektoren. "

Der var afsat 200.000 kr. til dette initiativ.

Resultat

Midlerne blev brugt til sponsorat af e-handelsprisen i 2003 og 2004, hvor Videnskabsministeriet desuden deltog som medarrangør, med fokus på at få den offentlige sektors købmænd til at deltage. Konkurrencen var med til at sætte e-handel lidt højere på dagsordenen i den offentlige sektor. Samtidig var de deltagende organisationer med til at give et billede af, hvor langt den offentlige sektor er kommet med elektronisk indkøb – specielt viste det sig, at man på integrationssiden ikke var kommet så langt som forventet.

2 Tryghed og viden om e-handel

2.1 Konsolidering og styrkelse af e-mærket

"Der afsættes et engangsbeløb til at relancere og styrke e-handelsmærket for på denne måde at skabe øget tryghed hos forbrugerne på nettet og øget bevidsthed omkring god e-handelsskik blandt de handlende. Relanceringen søges foretaget i et offentligt/privat samarbejde i regi af e-handelsfonden, hvor alle centrale erhvervs- og forbrugerorganisationer er repræsenteret. De involverede erhvervs-

og forbrugerorganisationer forpligter sig til at bakke op om relanceringen i forhold til egne medlemmer for på denne måde at skabe øget opmærksomhed og troværdighed omkring mærket. Samtidig skal der, hvor det er muligt, bruges eksisterende initiativer til at styrke sitet's informations- og synlighedsværdi. ”

Der var afsat 2.500.000 kr. til dette initiativ.

Resultat

De afsatte midler er efter aftale med e-handelsfonden anvendt til udvikling af:

- en segmenteret salgsstrategi
- en struktureret kundedatabase
- en ny elektronisk, interaktiv ansøgningsblanket?
- diverse salgsmaterialer

Samt afvikling af en kampagne for øget kendskab til mærket, herunder introduktion af nyt website.

Ministeriet for Videnskab,
Teknologi og Udvikling

Arbejdet med at relancere e-mærket er sket langsommere end forventet, hvilket bl.a. skyldtes at et større antal internet-butikker de seneste år har måtte lukke forretningen. Siden starten af 2004 har der imidlertid være en meget stabil fremgang for mærket og der er siden januar 2004 næsten sket en fordobling i antallet. I november havde mere end 220 websites e-mærket og mere end 130 websites var under vurdering til at få e-mærket. Det break-even på 150 mærker, som bestyrelsen har vurderet er nødvendigt for at opnå en ”bæredygtig” E-handelsfond, er således opnået.

Kendskabet til mærket hos forbrugere og virksomheder har været støt stigende med en række medieomtaler, som kulminerede med et større indslag i forbrugerprogrammet Kontant på DR1 i februar 2004. E-handelsfonden har ydermere etableret samarbejde med EDB-priser om brug af mærket som konkurrenceparameter samt med leverandører af diverse e-handelsløsninger, således at butikker, der anvender de pågældende løsninger allerede fra starten er garanteret en teknisk godkendelse af deres butik i relation til retningslinierne.

De involverede erhvervs- og forbrugerorganisationer har bakket op om mærket under hele forløbet, men ikke direkte bidraget til at markedsføre det.

Det er den overordnede vurdering, at de penge fonden har modtaget udover at øge kendskabet til mærket også har medvirket til at implementere arbejdsmetoder og værktøjer, som kan sikre en fremadrettet og selvstændig drift i de kommende år.

2.2 E-handelshjælp til SMV’ere:

”Der iværksættes et initiativ, der skal hjælpe mindre og mellemstore virksomheder i hele Danmark med de grundlæggende praktiske problemstillinger i forbindelse med at komme i gang med e-handel. Fokus vil være på brugen af elektronisk handel til at understøtte den almindelige forretningsudvikling i virksomheden, samt de kompetencebehov, der følger heraf. Rådgivningen vil særligt omhandle mulighederne for at handle elektronisk med det offentlige. Initiativet igangsættes på baggrund af et udbud. ”

Der var afsat i alt 2.750.000 kr. til dette initiativ.

Resultat

Initiativet blev efter udbud gennemført af Rambøll Management, Håndværksrådet, FDIH og Dansk IT under titlen ”Genvej til E-handel”. Initiativet blev gennemført som en kombination af vækstgrupper, erfagrunder og individuel rådgivning samt en række roadshows med henblik på at udbrede erfaringerne.

59 SMV’ere deltog i vækstgrupperne, som var samlet efter en geografisk, branchemæssig eller kundemæssig fællesnævner.

Der blev etableret følgende vækstgrupper:

- I Nordjylland med udgangspunkt i fødevarebranchen.
- I Århus med leverandører til kommunen.
- I København med leverandører til kommunen.
- På midtsjælland med leverandører til Roskilde Amt
- En landsdækkende gruppe, med udgangspunkt i håndværksrådets medlemmer
- Og endelig en gruppe med udgangspunkt i leverandører til Grundfos.

Ministeriet for Videnskab,
Teknologi og Udvikling

En væsentlig del af projektet har været at sørge for, at virksomhederne både er blevet klædt på og inspireret til at tage de langsigtede strategiske beslutninger, og at de samtidig har fået redskaberne til at foretage løsninger, de nemt og uden ekstern bistand eller investeringer har kunnet tage fat på med det samme.

Rambøll Management har udarbejdet en evaluering af projektet på basis af et spørgeskema udsendt til de deltagende virksomheder, samt et inspirationsmøde med udvalgte af de deltagende virksomheder. Evalueringen indgår som baggrundsrapport til Videnskabsministeriets rapport om en fremtidig indsats til styrkelse af it-anvendelsen i små og mellemstore virksomheder (It på rette tid og sted).

Af evalueringen fremgår, at langt de fleste deltagervirksomheder har fået et stort udbytte af projektet. De er først og fremmest blevet løftet kompetencemæssigt med hensyn til viden om konkrete leverandører, løsninger og systemer, men flere af dem har også brugt forløbet til at få implementeret konkrete løsninger. Det gælder særligt elektroniske varekataloger og web shops. Den individuelle konsulentrådgivning blev opfattet som et meget positivt element i denne proces.

En anden væsentlig gevinst ved projektet har været, at virksomhederne har fået skabt et netværk til andre virksomheder. Flere af vækstgrupperne er også efterfølgende etableret som regionale erfa-grupper. Det har vist sig at vækstgruppemodellen fungerer bedst, hvis virksomhederne har et ensartet fokus i forhold til de konkrete it-løsninger, de er interesserede i. Det var således oplevelsen, at de grupper, hvor det fælles fokus var størst (RAKAT, Københavns Kommune, Århus Kommune og Grundfos), havde størst glæde af fællesmøderne.

Selvom den indledende rekrutteringen gik lidt trægt har initiativet mødt meget stor opbakning blandt de deltagende SMV’erne. Det vil nu efterfølgende vise sig

om den netværkskampagne, der har været kørt mhp at få lokale og nationale erhvervsorganisationer til at fortsætte indsatsen overfor andre SMV'ere, bærer frugt.

Erfaringer og værktøjer fra projektet er tilgængelige på hjemmesiden www.eforretning.dk.

2.3 Analyse af E-business Danmark 2002

"I samarbejde med ITEK, Berlingske Nyhedsmagasin, IDA og Erhvervs- og Økonomiministeriet iværksættes en analyse, der har til formål at beskrive og analysere dansk erhvervslivs "e-business-tilstand" i 2002. Målet er at udpege en række centrale træk ved den gruppe af virksomheder i undersøgelsen, der har været bedst til at skabe vækst, omsætning og fornyelse i måden at drive forretning på ved anvendelse af og integration med IT og internettet. Målet er desuden, at undersøgelsens resultater og talmateriale kan supplere Videnskabsministeriets statistisk på e-handelsområdet. Analysen er en opfølgning på den tidligere Danmark.com undersøgelse, som rådgivning- og analysevirksomheden PLS-Rambøll Management har stået bag. "

Ministeriet for Videnskab,
Teknologi og Udvikling

Der var afsat 100.000 kr. til dette initiativ.

Resultat

Analysen viste, at e-business er meget mere og andet end e-handel. Mange af de virksomheder, som var pionerer indenfor e-handel, kun brugte internettet som en ud af flere salgskanaler. Et andet væsentlig træk ved pionererne var, at der primært var tale om store virksomheder, som havde formået at integrere deres salgssystemer med virksomhedens øvrige it-systemer, og derved opnået et velstruktureret informationsflow mellem virksomheder og leverandører i hele forsyningskæden

De tal og tendenser som rapporten viste har været brugt som fundament til efterfølgende års undersøgelser af faktorer af betydning for e-business, såvel i Danmark som i det øvrige Norden.

3 Juridisk og teknisk e-handelsinfrastruktur

3.1 Fremme af offentlige anvendelse af mikrobetalingsløsninger:

"En række aktører i Danmark er på markedsmæssige vilkår i gang med at lancere konkurrerende mikrobetalingsystemer. For at støtte udbredelsen af sådanne teknologier samt udbudet af varer og tjenester, der kan handles med mikrobetalinger, afsættes et beløb til en undersøgelse af muligheden for at offentlige institutioner kan gøre brug af sådanne betalingssystemer. Det vurderes umiddelbart, at der indenfor selvbetjeningsmæssige sammenhænge samt i udbudet af kulturtjenester - herunder projektet Digitalisering af kulturarven - findes områder, hvor nye offentlige digitale services kan tilvejebringes på denne måde. "

Der var afsat 250.000 kr. til dette initiativ.

Resultat

Videnskabsministeriet udsendte i maj 2003 i samarbejde med konsulentfirmaet MOC Company en rapport med titlen ”Mikrobetaling og andre nye betalingsformer i den offentlige sektor”.

Undersøgelserne i rapporten præsenterer det offentliges muligheder for at anvende mikrobetaling og giver eksempler på, at myndighederne kan opnå besparelser og finansiere tilbud om bedre, individuelt tilpassede serviceydelser ved brug af mikrobetaling. Undersøgelsen var efterfølgende tema for et seminar hos Foreningen for Dansk Internethandel.

Der har ikke været yderligere opfølgning på rapporten, og det må konstateres, at interessen for mikrobetalinger i såvel den private som offentlige sektor ikke har været så stor som forventet i rapporten. Overtaksede SMS ser dog ud til at vinde stigende udbredelse, og undersøgelsens indhold kan således vise sig at få stigende relevans for offentlige myndigheder.

Ministeriet for Videnskab,
Teknologi og Udvikling

3.2 XML handelsdokumenter og infostrukturbase

”Kommunikationsstandard XML (eXtensible Markup Language) er valgt som grundlæggende kommunikationsstandard i det offentlige og er hastigt ved også at blive det i den private sektor. I regi af Projekt Digital Forvaltning er der afsat midler til at skabe fælles offentlige XML-standards og en infostrukturbase, der giver adgang for blandt andet private virksomheder til de offentlige XML-dokumenter. Initiativet forventes at have stor gavnlig indvirkning for erhvervslivets elektroniske interaktion og handel med det offentlige. I forbindelse med projektet defineres XML-standards for de mest gængse handelsdokumenter. I forlængelse heraf iværksættes et pilotprojekt omkring implementering af de fællesoffentlige standards i forbindelse med handel via Den Offentlige Indkøbsportal.”

Der var afsat 100.000 kr. til dette initiativ.

Resultat

Der er i regi af den fælles offentlige XML-komites E-handelsgruppe udarbejdet standards for dokumenttyperne; ordre, kreditnota, ordreadvis og faktura, baseret på UBL. Disse er implementeret således at de kan anvendes i handel via Den Offentlige Indkøbsportal. Den udarbejdede faktura standard er nu ’ophøjet’ til en OIO-XML standard og danner udgangspunkt for de krav, der stilles til elektroniske fakturaer i ”Lov om offentlige betalinger”.

4 Internationale dimensioner

4.1 Europæisk fremme af e-tillid

”Europæiske forbruger- og virksomhedsorganisationer indgik i 2001 sammen med en række andre væsentlige aktører på området en aftale omkring en række europæiske krav til trustmarks og en struktur til overvågning af den praktiske gennemførelse. På baggrund heraf vil kommissionen i sin strategi for forbrugerpolitikken 2002- 2006 vedtage en henstilling om forbrugernes tillid til e-handel og vil i samarbejde med aktørerne overvåge gennemførelsen af deres

aftale. Fra dansk side vil der bliver arbejdet aktivt for at realisere disse initiativer samt at erfaringerne fra den danske mærkningsordning inddrages i forarbejdet.”

Resultat

Henstillingen er så vidt vides stadig under udarbejdelse og har fra dansk side været fulgt og kommenteret af Forbrugerstyrelsen.

4.2 E-handelsvenlig lovgivning

”Kommissionen vil, som en del af handlingsplanen eEurope 2005 - i samarbejde med medlemsstaterne iværksætte en gennemgang af relevant eksisterende lovgivning med henblik på at identificere og fjerne barrierer for at handle elektronisk. Gennemgangen vil særligt fokusere på regler, som forvrider balancen mellem traditionel fysisk handel og e-handel. Fra dansk side vil der blive bakket op om dette initiativ.”

Resultat

Kommissionen præsenterede i april 2004 en meddelelse om juridiske barrierer på basis af en undersøgelse blandt virksomheder i medlemslandene. Undersøgelsen er ikke repræsentativ fordelt på de forskellige lande og især de nordiske lande er underrepræsenteret.

Konklusionen er, at der stadig findes juridiske barrierer, men at de ikke opfattes som en alvorlig hindring for at drive e-business. Den nuværende EU-regulering opfattes generelt set som tilstrækkelig og virksomhederne er gode til og har viljen til at løse de problemer, der opstår. En væsentlig barriere er imidlertid manglende oplysning og viden om gældende lovgivning, både på nationalt og på EU-niveau. Det er især SMV'erne, der mangler viden og information på området.

Nye og fremspirende teknologier og samarbejdsformer indenfor e-business er dog konstant med til at sætte pres på lovgivningen, og det er svært på nuværende tidspunkt at vurdere, om den skal ændres som følge heraf. Derfor anbefaler kommissionen, at man i fremtiden øger brugen af selvregulering, fælles standarder og teknologineutral lovgivning.

Ministeriet for Videnskab,
Teknologi og Udvikling

BILAG 1: Udvalgte tal og tendenser 2004

På de følgende sider gives en kort status på udvalgte nøgletal på e-handelsområdet, som opfølgning på den status, der blev givet i den oprindelige handlingsplan i foråret 2002.

Tallene viser, at det går fremad med den elektroniske handel i Danmark. Handel både blandt forbrugere og virksomheder er i fortsat vækst. Samtidig er der sket et fald i flere af de anførte barrierer.

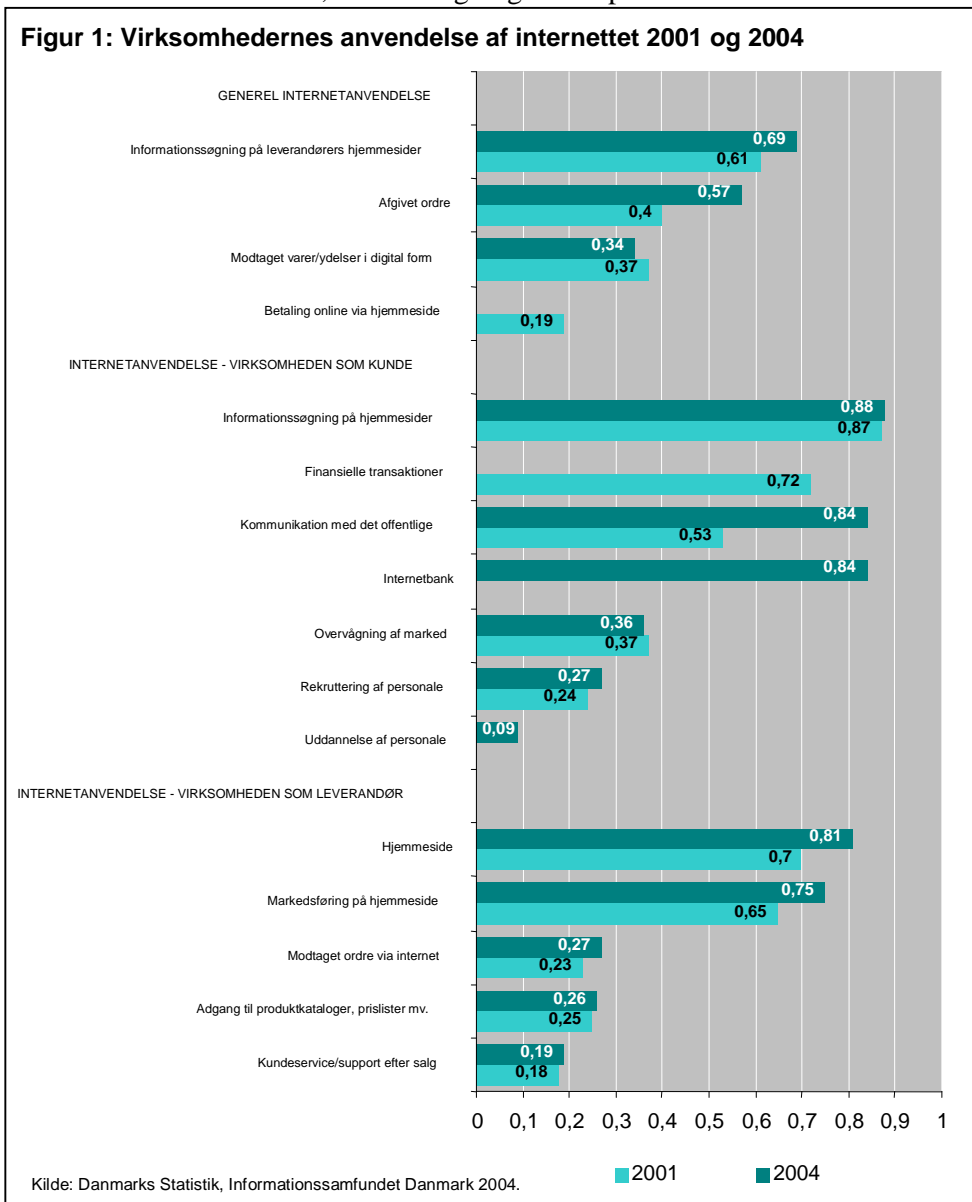
Hvad tallene dog også viser er, at SMV-erne har svært ved at følge med. Det gælder særligt hvad angår den mere avancerede brug af it til understøttelse af deres forretningsprocesser. Samtidig viser tallene, at de offentlige indkøbere især i stat og kommune stadig ikke for alvor har fået gang i de elektroniske indkøbsprocesser.

**Ministeriet for Videnskab,
Teknologi og Udvikling**

Virksomhedernes E-handel

Figur 1 illustrerer, at anvendelse af e-handel til indkøb bliver stadig mere populært i danske virksomheder. Således havde 57 procent afgivet ordrer via internettet i 2004 mod 40 procent i 2001.

Når man ser på virksomhedens rolle som leverandør, viser tallene dog, at salg via internettet ikke er nær så populært. Kun 27 procent af virksomhederne modtog ordrer via internettet i 2004, en lille stigning fra 23 procent i 2001.



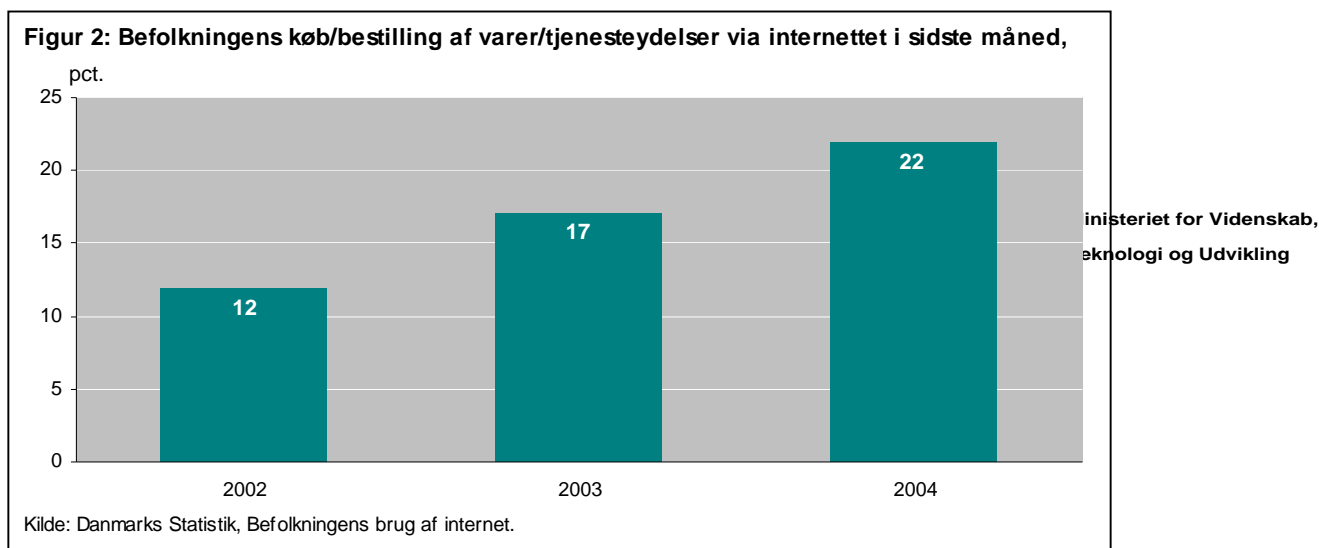
Ministeriet for Videnskab,
Teknologi og Udvikling

For de fleste virksomheder repræsenterer internettet stadig en vigtig platform for alt det, der ligger udenom selve handlen, dvs. markedsføring, kundeservice og support efter salg. Andelen af virksomheder, der har en hjemmeside, som de benytter i den samlede forretningsproces, er stadig stigende. Hele 75 procent af virksomhederne brugte hjemmesiden i deres markedsføring i 2004 mod 65 procent i 2001.

69 procent af virksomhederne, bruger nu internettet til at finde information på deres leverandørers hjemmeside. I 2001 var det 61 procent. Dette fører ikke altid til en ordreafgivelse på nettet, men kan være med til at generere et mersalg og effektivisere processen omkring det endelige køb.

Forbrugernes e-handel

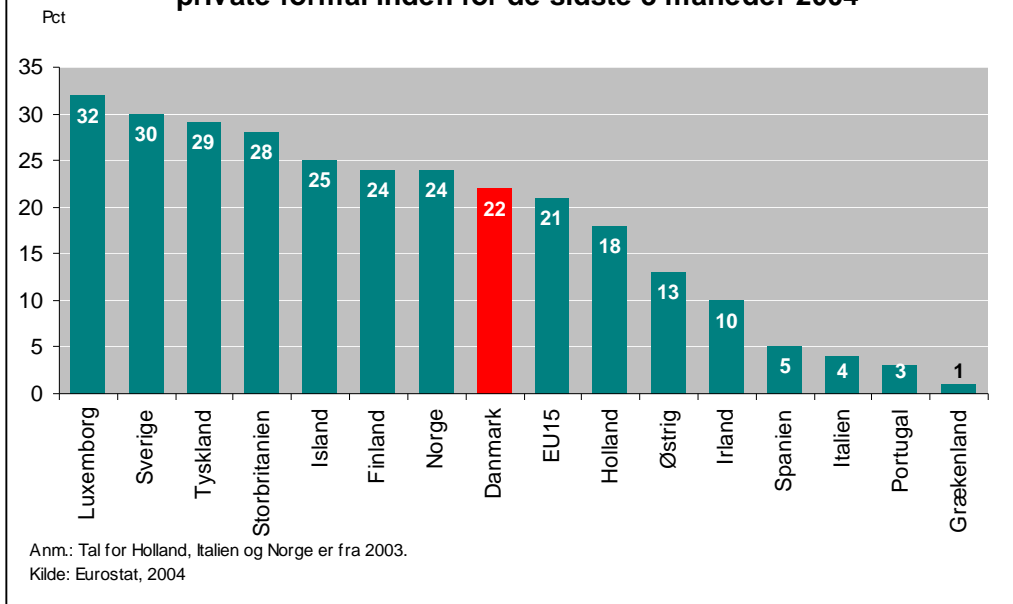
Danskerne bruger i stigende grad internettet til aktiviteter forbundet med elektronisk handel.



Ifølge Danmarks Statistik har næsten en fjerdedel (22 procent) af den danske befolkning i 2004 købt varer/tjenesteydelser via internettet. I 2002 benyttede kun 12 procent af befolkningen sig af denne indkøbsmulighed. Se figur 2.

Sammenlignet med de øvrige EU lande ligger Danmark placeret i midtergruppen, når man ser på den andel af befolkningen, som har handlet varer/tjenester via internettet de seneste tre måneder. Det fremgår af figur 3.

Figur 3: Befolkningens køb/bestilling af varer/tjenester til private formål inden for de sidste 3 måneder 2004



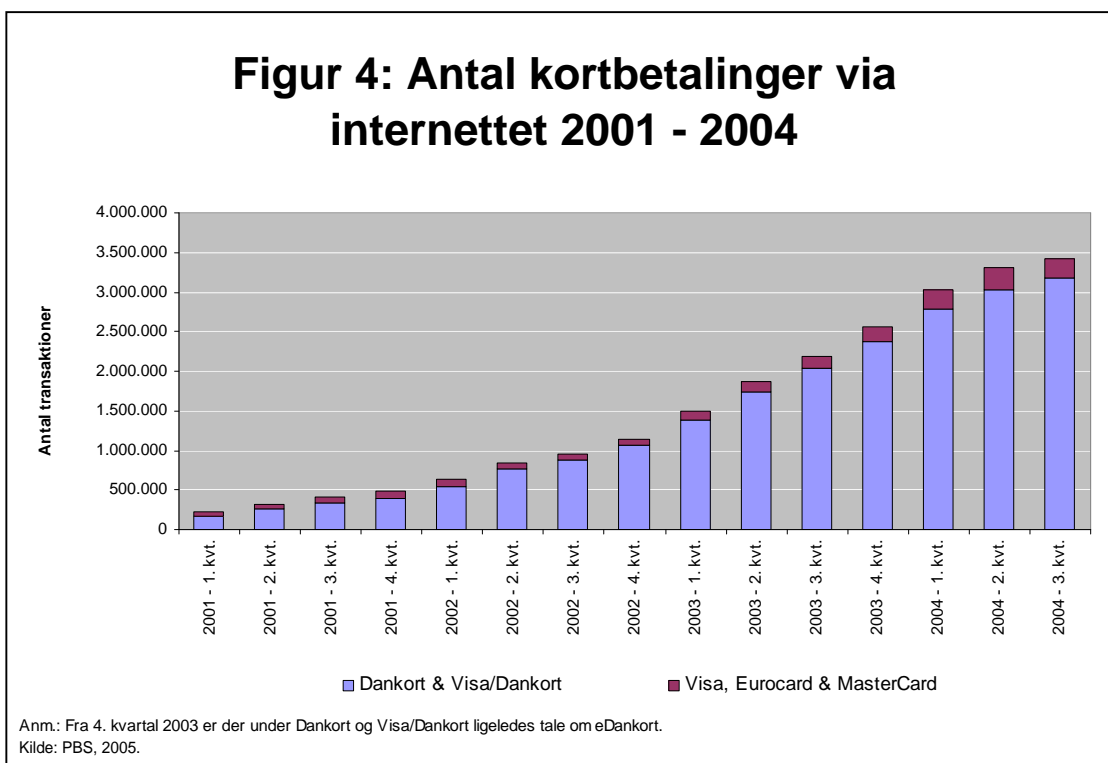
Ministeriet for Videnskab,
Teknologi og Udvikling

Sammenlignes med tallene fra tidligere år, vil man se et fald i procentsatsen for samtlige lande. Det skyldes, at Eurostat tidligere opgjorde andelen som en procentsats af landets internetbrugere, og ikke som nu, som en procentsats af hele befolkningen.

Udviklingen indenfor e-handel kan også måles på antallet af transaktioner, som registreres hos PBS i form af antal kortbetalinger i danske internetforretninger.

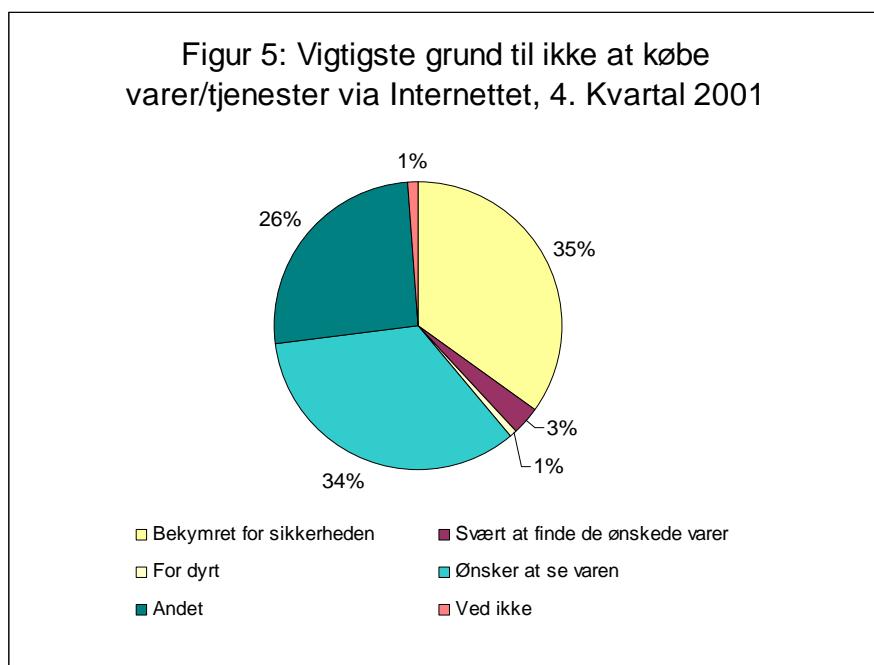
Figur 4 viser udviklingen i antallet af online kortbetalinger i perioden fra 1. kvartal 2001 til 3. kvartal 2004. Der har næsten været en "femtendobling" i antallet af transaktioner i perioden svarende til en stigning fra ca. 220.000 betalinger i 1. kvartal 2001 til ca. 3,4 millioner betalinger i 3. kvartal 2004.

Figur 4: Antal kortbetalinger via internettet 2001 - 2004



Som det fremgår af figur 5 er bekymring for sikkerheden faldende blandt de danske internetbrugere. I 2001 angav 35% bekymring for sikkerheden ved betaling som vigtigste grund til ikke at købe varer eller tjenester. I 2004 var det kun 29 procent, som havde fravalgt e-handel af denne grund.

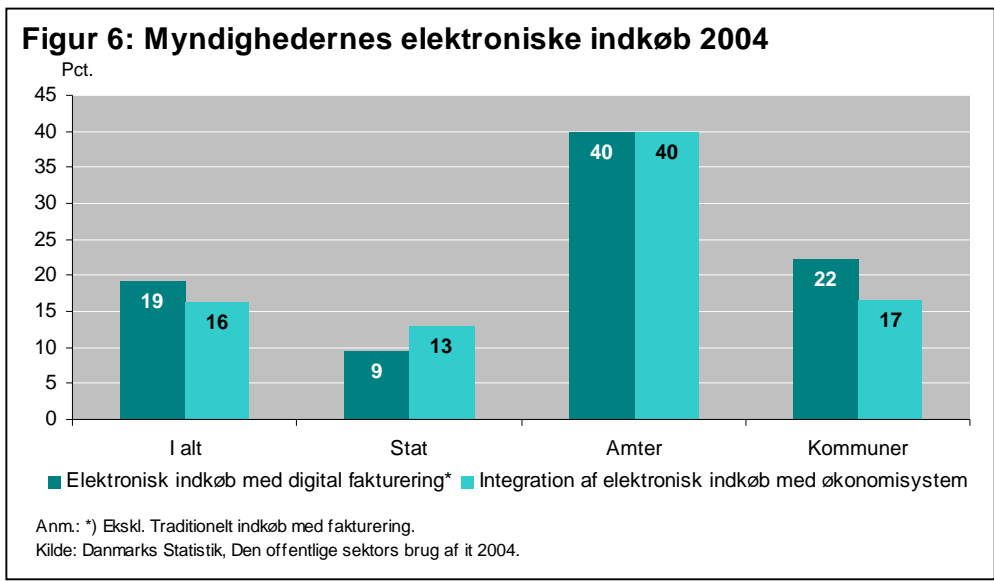
Totalt set er der således sket et fald i denne barriere (I 2003 udgjorde barrieren 26 procent, så fra 2003 til 2004 er der faktisk sket en stigning på tre procent). Bekymring for sikkerheden ligger nu på niveau med den barriere som udgøres af, at forbrugerne ikke mener, at have brug for at købe varer eller tjenester via internettet.



Ministeriet for Videnskab,
Teknologi og Udvikling

Den offentlige sektors e-indkøb

Den offentlige sektor har i stigende grad fået øjnene op for at bruge internettet til elektroniske indkøb, men de er som oftest ikke integreret med økonomisystemerne. Som det fremgår af figur 6 har kun 16% af de offentlige myndigheder integreret elektroniske indkøb med deres økonomisystemer. I amterne er denne andel dog 40% så det er især staten og kommunerne, som halter bagefter. 19% af de offentlige myndigheder har foretaget integration til digital fakturering – et tal som forventes at stige efter bekendtgørelsen om elektronisk fakturering i det offentlige trådte i kraft 1. februar 2005.



Ministeriet for Videnskab,
 Teknologi og Udvikling

SMV'erne

Et særligt fokusområde for e-handel siden handlingsplanen udkom i 2002 har været de små og mellemstore virksomheder. SMV'erne har svært ved at følge med, især hvad angår integrationen af elektroniske handel i deres forretningsprocesser. Som figur 7 viser, har kun lidt over en fjerdedel af de små virksomheder med mellem 10 og 49 ansatte en integreret it-anvendelse, hvorimod det gælder for 67 procent af de store virksomheder med mere end 100 ansatte.

