

## **Konklusioner fra KPMG's ”Analyse af besparelses- og innovationspotentiale ved digitalisering af forretningsprocesser”**

KPMG har for Videnskabsministeriet foretaget en analyse, der har til hovedformål at identificere potentialet ved en digitalisering af ordre- og faktureringsprocessen mellem SMV'er. Ved SMV'er forstås private virksomheder med mellem 10 og 99 ansatte.

Analysen fokuserer på digitalisering af ordre- og faktureringsprocesserne og omfatter derfor ikke en vurdering af virksomhedernes samlede digitaliseringspotentialer. Digitalisering af ordre- og faktureringsprocesserne må betragtes som delelementer i forhold til en fuldstændig digitalisering af virksomheden, som ville omfatte langt flere processer, herunder områder som f.eks. produktion, lagerstyring eller administration.

Analysen består af to delanalyser. Den første kvantitativ analysedel fokuserer på at beregne et besparelsespotentiale for SMV'er ved at digitalisere forretningsprocesserne i forbindelse med afsendelse og modtagelse af fakturaer og ordrer. Den anden kvalitative analysedel fokuserer på at identificere de incitamenter og barrierer som SMV'er har erfaret i forbindelse med deres digitalisering af forretningsprocesser.

Analysen af besparelser og potentialer ved digitalisering af forretningsprocesser inden for SMV-segmentet viser følgende væsentlige konklusioner:

- Virksomhederne sender og modtager ca. 240 mio. fakturaer og ordrer om året, hvoraf ca. 190 mio. ikke er digitaliserede.
- Der er et gennemsnitligt procesmæssigt potentiale pr. virksomhed på 0,5 årsværk. Potentialet omfatter processerne indkøb, faktura, ordre og salgsfaktura under et.
- Der er et samlet økonomisk procesmæssigt potentiale på 4,7 mia.kr. Potentialet omfatter processerne indkøb, faktura, ordre og salgsfaktura under et samt portobesparelse ved salgsfakturaer.
- Det største potentiale udgøres af indkøbsordre- og kreditorfakturaprocessen.
- Det gennemsnitlige antal leverandørfakturaer for SMV'er er på baggrund af det generelle intervalmidtpunkt opgjort til at være 3.266.
- Det gennemsnitlige antal salgsfakturaer for SMV'er er på baggrund af det generelle intervalmidtpunkt opgjort til at være 3.821.
- Virksomhederne sender flest fakturaer til danske virksomheder. Af de ca. 68 mio. salgsfakturaer, som virksomhederne sender om året, sendes ca. 2/3 af fakturaerne til andre danske virksomheder, mens kun ca. 7% sendes til den offentlige sektor. Derudover sendes knap 10% til udenlandske virksomheder og ca. 17% til private. Analysen viser ligeledes, at der er store forskelle på de forskellige branchers handelsmønstre.

Den kvalitative analyse viser, at virksomheder, der helt eller delvist har digitaliseret processerne, har høstet en række fordele. På længere sigt forventes det, at virksomhederne ligeledes i større grad kan opnå en kapitalisering i form af reducerede lønomkostninger af digitaliseringen.

En driver for realiseringen af det identificerede potentiale kan være at sænke de teknologiske og økonomiske barrierer for virksomhedernes elektroniske samhandel, som fremgår af analysen. En sådan barrierereduktion kan f.eks. ske ved en øget grad af standardisering i bl.a. udvekslingsformater og enkel adgang til at sende og modtage meddelelser i standardsoftware. Dette bør derfor sammen med ovenstående fordele betyde, at virksomheder inden for SMV-segmentet i fremtiden vil have lettere ved opnå fordele ved en digitalisering af forretningsprocesserne.

Analysen viser følgende incitament, barrierer og gevinster:

*Incitament.* Flere virksomheder nævner økonomiske incitament som den væsentligste årsag til, at de har digitaliseret en eller flere af deres forretningsprocesser. Enkelte virksomheder nævner endvidere, at incitamentet til at digitalisere deres indkøbsfunktion var et ønske om at opnå en hurtigere leveringstid på produkter fra leverandørerne.

Flere virksomheder ser ligeledes et effektiviseringspotentiale i forhold til indirekte besparelser på arbejdstid, hvis en eller flere af disse forretningsprocesser blev digitaliseret. Derudover nævner flere af de interviewede virksomheder, at de har digitaliseret deres fakturering som følge af lov 1203 omfattende elektronisk fakturering.

*Barrierer.* En væsentlig teknologisk barriere for elektronisk kommunikation er, at ikke alle kunder er "gearet" til at modtage elektroniske fakturaer. Enkelte virksomheder udtrykker et ønske om en større standardisering af udvekslingsformater for elektroniske ordrer og fakturaer. Derudover nævner flere virksomheder, at digitaliseringen af fakturaprocesserne har gjort visse processer omkring udfærdigelsen af fakturaer unødvendigt komplicerede.

*Gevinster.* Gevinster ved digitalisering af forretningsprocesserne kan inddeles i procesrelaterede gevinster, andre økonomiske gevinster og øvrige gevinster.

Flere af de interviewede virksomheder indførte digitale processer med en økonomisk gevinst for øje. Den økonomiske gevinst er kun i ganske få tilfælde på kort sigt blevet realiseret ved en kapitalisering. Af andre gevinster ved digitalisering af processer kan nævnes hurtigere leveringstid fra leverandører, tidsbesparelse ved indtastning, besparelse ved porto og bedre overblik. Herudover viser analysen, at virksomheder, som har digitaliseret, oplever, at processerne foregår mere smidigt, og de oplever en reduktion i fejlmængden. Samtidig oplever de kun ganske få ulemper, men disse opvejes i overvejende grad af gevinsterne.

KPMG's erfaring er endvidere, at andre gevinster ved digitalisering af forretningsprocesserne kan sammenfattes til:

- Bedre kvalitet i transaktionerne
- Forbedret cashflow
- Bedre leverandørpriser
- Bedre kundeservice.

Realiseringen af potentialet bygger på en række forudsætninger og observationer, som er beskrevet i analysens kapitel 4.