

**Udarbejdet af IDC for IBM
Uddrag af rapport:**

**12 Leverandørprofiler
- Det kommunale marked i forbindelse
med strukturreformen**

Karsten Fogh Ho-Lanng

Mette Søeborg Ahorlu

TABLE OF CONTENTS

	P
Om denne analyse	1
Metode.....	1
Om IDC.....	2
Baggrund	3
Kommunernes tilgang til sammenlægningerne.....	3
IDCs rammemodel for IT-ydelser til det kommunale marked.....	5
Leverandørprofiler	7
IBM.....	7
Læs mere	11
Relateret research.....	11

LIST OF TABLES

	P
1 IBM i Danmark	7

LIST OF FIGURES

	P
1 IDCs ydelser.....	2
2 Trinvis løsning af opgaven	3
3 Rammemodel.....	5
4 IBM, produkter og services.....	8

OM DENNE ANALYSE

De danske kommuner står overfor velnok nogle af de største udfordringer nogensinde: Flertallet står overfor at skulle lægges sammen med en eller flere nabokommuner, mens de øvrige kan nøjes med at skulle overtage en række arbejdsopgaver fra amterne.

En af de største opgaver i den forbindelse bliver fusionen af kommunernes infrastruktur, IT-systemer og arbejdsgange. Her får kommunerne i høj grad brug for assistance for at komme igennem sammenlægningen, og samtidig være i stand til at opretholde driften af kommunen og serviceringen af borgerne.

Leverandørerne har naturligvis set dette, og står klar med rådgivning, løsninger, finansieringsmodeller osv. Nogle er i forvejen godt repræsenteret på kommunemarkedet, andre ser reformen som en chance for at få fodfæste.

Denne IDC-analyse ser på nogle af de største løsningsleverandører på markedet. Den gennemgår deres styrker og svagheder på produktudbud, kompetencer, positionering og kundereferencer, og sammenligner dem i et Leadership Grid: IDC's vurdering af, hvem der har de største chancer for succes på det kommunale marked i forbindelse med strukturreformen.

Analysen retter sig både mod kommunerne, der står overfor at skulle vælge leverandør, og mod leverandørerne, der skal positionere sig bedst muligt i konkurrencen om de store opgaver der venter forude.

Analysens resultater må ikke offentliggøres uden forudgående tilladelse fra IDC.

Foruden analysen er der udarbejdet en præsentation af resultaterne. Præsentationen afholdes af en IDC analytiker, og skal bookes separat.

Metode

Analysen er udarbejdet af IDC i foråret 2005, og bygger på dels interviews med de omhandlede leverandører, dels på anvendelse af en række sekundære kilder, herunder eksisterende nordiske og europæiske IDC-analyser på området samt tidligere gennemførte IDC-surveys blandt IT-chefer på det offentlige marked.

Hver leverandør er herefter beskrevet og vurderet i forhold til IDCs rammemodel for IT-ydelser til det kommunale marked, ligesom leverandørens samlede positionering og relevante kundereferencer er gennemgået.

Endelig er leverandørerne sammenlignet i IDCs Leadership Grid, der er en grafisk fremstilling af det aktuelle og fremtidige styrkeforhold på markedet.

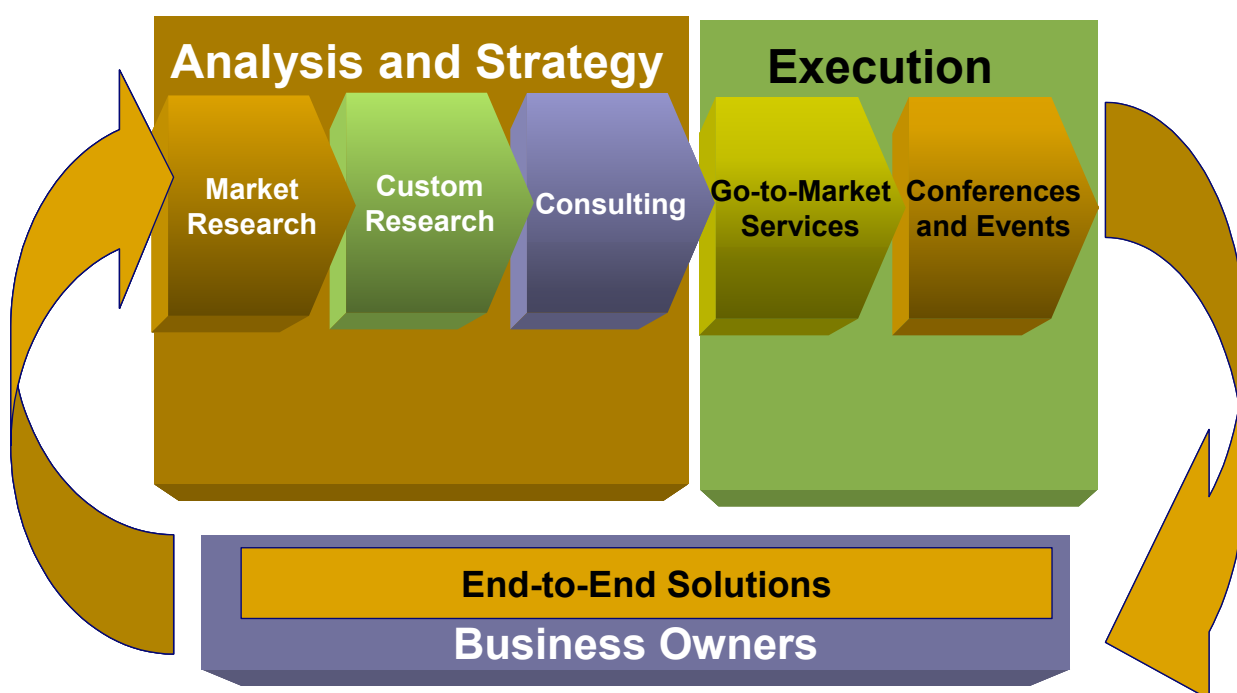
Om IDC

IDC er verdens førende leverandør af markedsanalyser og markedsstrategisk rådgivning til IT- og Telebranchen. Vi har over 775 analytikere fordelt i 55 lande over hele verden – herunder 10 analytikere der fra kontorer i København, Stockholm og Helsinki udelukkende fokuser på det nordiske marked.

Vores produkter omfatter både standardresearch i form af rapporter, tilpasset research for den enkelte virksomhed, rådgivning, samt støtte til virksomhedernes markedsføring i form af f.eks. uvildige whitepapers. IDC afholder desuden en række konferencer og events om aktuelle emner indenfor IT- og teleområdet.

FIGUR 1

IDCs ydelser



Source: IDC, 2005

BAGGRUND

Kommunernes tilgang til sammenlægningerne

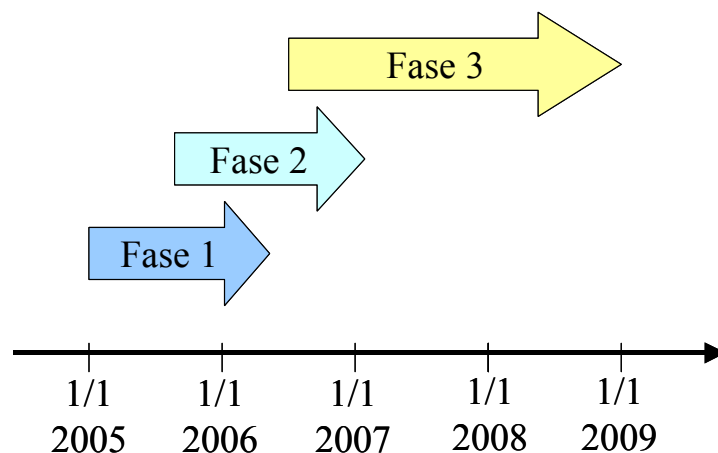
Fra 271 til 99 kommuner. Det danske kommunelandskab ændres markant med den kommunale strukturreform, og ikke mindst på IT-området ligger der en stor opgave og venter.

På den ene side mødes kommunerne med et ufravigeligt krav om sikker fælles drift den 1. januar 2007. På den anden side er en del af formålet med kommunalreformen, at der skal realiseres nogle servicemæssige forbedringer, samtidig med at der skal spares på de samlede kommunale budgetter. Kommunerne skal med andre ord levere mere for mindre.

IDC forventer, at opgaven vil blive løst trinvist.

FIGUR 2

Trinvis løsning af opgaven



Source: IDC, 2005

- ☒ Første fase, der i grove træk forventes at strække sig over resten af 2005, vil primært handle om planlægning og leverandørvalg. For leverandørerne ligger de primære opgavemuligheder i denne periode i de overordnede strategiske opgaver, i form af formulering af visioner for den fremtidige kommune samt håndtering af organisations- og ledelsesmæssige udfordringer for den fremtidige kommune. Blandt de ydelser kommunerne efterspørger i denne fase er strategisk rådgivning, projektledelse og udbudsstyring.
- ☒ I anden fase, der i grove træk forventes at strække sig over 2006, vil kommunerne primært fokusere på den basale infrastruktur og på sammenlægning af fagapplikationerne, med henblik på sikker drift 1/1 2007.
- ☒ I tredje fase, der i grove træk forventes at begynde i 2007, vil kommunerne begynde at fokusere på at realisere nogle af de servicemæssige forbedringer der forventes af dem; mange vil tage fat på arkitekturdiskussioner, herunder overvejelser om implementering af en serviceorienteret arkitektur. Det er også i denne fase at vi igen vil se overvejelser om outsourcing af drift af infrastrukturen,

de største kommuner forventes at sende driften af fagapplikationerne i udbud, og vi vil formentlig også se de første større kontrakter med outsourcing af lønadministration, HR, indkøb osv.

Kommunerne kan grundlæggende inddeles i tre hovedsegmenter:

1. Kommuner der ikke skal fusionere
2. Sammenlægning af kommuner hvor en stor kommune udvides med en række mindre omegnskommuner
3. Sammenlægning af nogenlunde jævnbyrdige kommuner

Kommuner der ikke skal fusionere får tilført og skal afgive en række opgaver, men har i det store hele arbejdsro, og dermed mulighed for allerede nu at gå i gang med overvejelserne om eventuelle ændringer i IT-infrastrukturen. Dette er i virkeligheden nok den største åbning i markedet i fase et og to for andre leverandører end KMD.

Sammenlægninger, hvor "storebror" udvides med en eller flere omegnskommuner vurderes at være de mest parate kommuner: Infrastrukturen samt metoder og værktøjer til at drive en stor kommune er allerede på plads.

Sammenlægninger af jævnbyrdige kommuner vurderes at stå overfor en større opgave integrationsmæssigt: Der er ingen stor kommunes metoder og infrastruktur at læne sig op ad.

I den sidste ende er der dog tale om en individuel vurdering fra kommune til kommune: Hvor gode har kommunalbestyrelserne været til at finde fælles fodslag? Har IT-ledelserne i de enkelte kommuner været i stand til allerede på nuværende tidspunkt at skabe overblik over opgaven og identificere brugbare genveje? Hvilke kvalifikationer besidder den nye samlede IT-afdeling? Og ikke mindst – hvor mange forskellige leverandører har de gamle kommuner med sig?

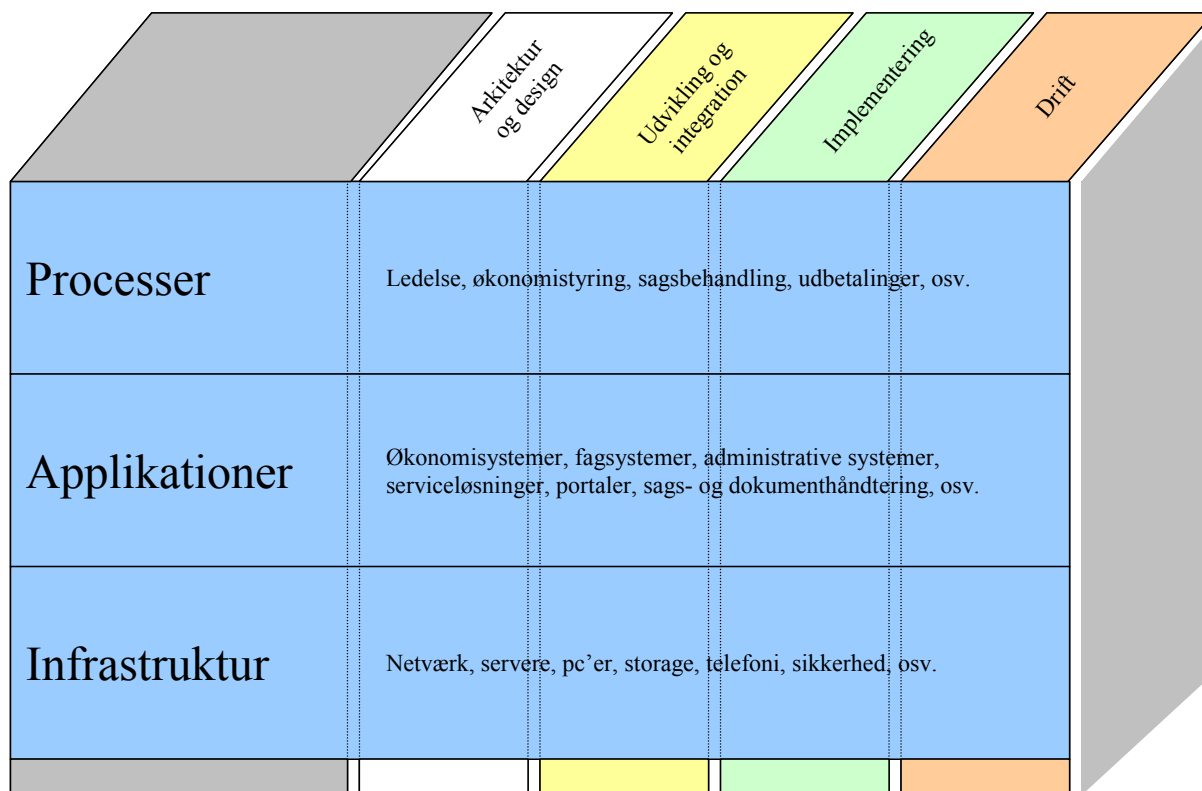
Først når målet om sikker drift er nået, vil kommunerne have mulighed for at tage fat på at gennemføre de arkitekturændringer der skal bane vejen for de meget omtalte serviceforbedrende og omkostningsbesparende kvantespring. Spørgsmålet er imidlertid, om den Serviceorienterede Arkitektur, SoA, der er blevet det nye mantra for såvel leverandører som kunder, er en opgave der skal løses af kommunerne, eller om den snarere er en statslig eller tværoffentlig opgave? Under alle omstændigheder bliver det mere end svært for kommunerne at etablere deres egen SoA hvis de relevante data ikke udbydes af dataejerne: Det gælder kommunernes egne data, der er afhængige af at KMD leverer data fra alle fagsystemerne i det anbefalede XML-format, og det gælder andre offentlige datakilder som Toldskat, CPR, BBR osv.

Særligt de største blandt de nye kommuner vil også være på udkig efter partnere til hel eller delvis outsourcing af IT infrastruktur og applikationer, mens fremtiden for outsourcing af selve forretningsprocessen nok går en sværere fremtid i møde, efter fiaskoen for Accenture i Københavns Kommune.

IDCs rammemodel for IT-ydelser til det kommunale marked

FIGUR 3

Rammemodel



Source: IDC, 2005

IDCs rammemodel for IT-ydelser til det kommunale marked består grundlæggende af tre lag, infrastruktur, applikationer og processer, der hver kan inddrages i fire faser: Arkitektur og design, udvikling og integration, implementering og drift.

Infrastruktur dækker over løsningsområder den fysiske infrastruktur i kommunen, herunder netværk, servere, pc'er, storage, telefoni, sikkerhed osv. Den omfatter både løsninger i kommunen, og løsninger hvor f.eks. server- og storagekapacitet er placeret hos en hostingleverandør: Opgaverne indenfor arkitektur, udvikling, implementering og drift er således uafhængige af, hvor udstyret fysisk er placeret.

I applikationslaget findes alle kommunens systemer til understøttelse af arbejdsgangene:

- ERP-systemer til styring af økonomi, løn, HR, indkøb, kreditorbogholderi, asset management
- Fagsystemer til forvaltning og sagsbehandling indenfor ejendomsområdet, forbrugsafregning, institutionsområdet, miljø, pension, sagsstyring, skat, skole, socialområdet osv.
- Administrative systemer, som managementsystemer, mailsystemer osv.

- Serviceløsninger, f.eks. til styring og planlægning i køkkener, rengøring osv.
- Portalløsninger, f.eks. webbaserede, rettet mod borgere og erhvervsliv i kommunen.
- Sags- og dokumenthåndteringsløsninger, f.eks. FESD eller KMD Sag.
- Integrationsløsninger til deling og distribution af data – herunder ServiceOrienteret Arkitektur.

For applikationsområdet gælder ligeledes de fire trin: Design af applikationer og dataarkitektur, udvikling af applikationerne, implementering i organisationen og det øvrige datamiljø, samt den efterfølgende drift af applikationerne.

I proceslaget findes selve kommunen med dens vision, mission, organisation, strategier, mål, arbejdsgange osv. Med udgangspunkt i visionen og målene, eller med udgangspunkt i de eksisterende applikationer i kommunen, er det her kommunen køber assistance indenfor design, implementering og i nogle tilfælde også drift af processer. Det er med andre ord på dette niveau at såvel serviceforbedringerne og omkostningsreduktionerne skal realiseres – støttet af de underliggende applikations- og infrastrukturlag.

LEVERANDØRPROFILER

IBM

TABLE 1

IBM i Danmark

Kontorer	Lyngby, Agedrup, Allerød, Ballerup, Kolding, København, Aalborg, Århus
Website	www.ibm.com/dk
Antal ansatte	7000
Telefon	43233000

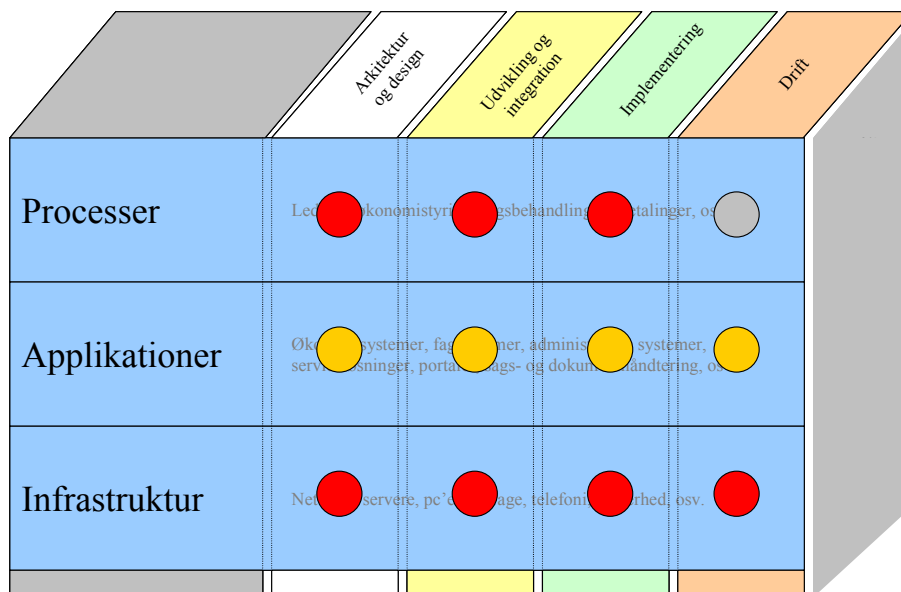
Source: IDC, 2005

IBM er Danmarks største IT-virksomhed, med aktiviteter indenfor både hardware, software og services. I de senere år har IBM vokset kraftigt, med opkøb af blandt andet PriceWaterhouseCoopers, Mærsk Data og Dmdata. Selvom IBM er blandt verdens største IT-virksomheder, er dominansen på det danske marked særlig markant, med en markedsandel på omkring 30% af IT-services markedet.

IBM finder sine kunder i alle brancher, men med fokus på de største virksomheder. Mellemstore virksomheder adresseres i dag især med løsninger på infrastrukturområdet, f.eks. support og IP-telefoni.

FIGUR 4

IBM, produkter og services



Rød: Dækker området. Gul: Dækker området delvist. Grå: Planlægger at dække området.

Source: IDC, 2005

IBM er repræsenteret i alle 12 produktområder, dog kun delvist på applikationsområdet, og endnu ikke med aktuelle produkter på drift af forretningsprocesser.

På infrastrukturens side tilbyder IBM design, implementering og drift af både netværk, servere, pc'er, storage, sikkerhed mv. Også IP telefoni er en del af IBMs produktportefølje, der installeres i kommunen eller tilbydes som hostede løsninger. En række af de tilbudte infrastrukturløsninger tilbydes ofte i samarbejde med en eller flere af IBMs partnere. I det hele taget er det IBMs overordnede strategi at tilbyde løsninger "On Demand" – det vil groft sagt sige datakraft efter behov.

På applikationsområdet udbyder IBM selv en række værktøjsapplikationer og administrative applikationer som Lotus, Rational, DB2, Websphere og Tivoli. Disse bliver anvendt af softwareudbydere og systemintegratorer til at løse opgaver indenfor f.eks. sammenlægning af eksisterende løsninger, udvikling af portaler osv. Det har i en årrække været IBMs politik at fokusere på at udvikle den middlewareteknologi, som andre kan bygge de endelige slutbrugerløsninger på. Gennem de seneste fire år har IBM således foretaget en gennemgribende omlægning af sin softwareudvikling, hvor anvendelsen af åbne standarder i komponentopbyggede produkter er det centrale.

IBM Global Services – IBMs egen systemintegratordel – kan desuden bistå med integrationsopgaver, løsninger til dataudveksling, portalløsninger og erp-løsninger baseret på f.eks. SAP. Derimod udbyder IBM ingen fagapplikationer i konkurrence med KMD.

IBMs største styrke ligger imidlertid i, at de foruden infrastruktur- og applikationsløsningerne også er i stand til at varetage rådgivningsopgaver i relation til hele fusionsprocessen – fra vision til IT-strategi, fra IT-strategi til IT-arkitektur og

videre til hvordan opgaverne løses i dagligdagen. Det er udgangspunkt for IBMs rådgivning, at kvantespring ikke kommer i form af teknologiske forbedringer: Det kommer i form af nye servicemæssige udbud, der muligvis understøttes af IT. I direkte relation til fusionsopgaven, har IBM kompetencer i såvel projektledelse, forandringsledelse og uddannelse af medarbejderne.

Markedsmuligheder i forbindelse med strukturreformen

IBMs forretningsmuligheder i fase 1 er både relateret til etableringen af en fælles infrastruktur, hvor man blandt andet kan supplere den eksisterende struktur med f.eks. IP-telefoni, til strategiopgaven i det omfang nogle kommuner allerede på nuværende tidspunkt vælger at bruge ressourcer på det, og på projekt- og forandringsledelse i forbindelse med integrationsprocessen.

I fase 2, hvor kommunerne skal gennemføres integrationen, ligger IBMs muligheder primært i forbindelse med assistance på infrastrukturens side.

De største muligheder for IBM findes imidlertid fra 2007 og frem, når kommunerne har fået etableret sikker drift. Da får de tid til at arbejde med muligheder for egentlige serviceforbedringer og effektiviseringer, områder IBM forventes at adressere med dels rådgivningsydelser, dels driftsydelser af både infrastruktur, applikationer og processer, og ikke mindst indenfor udvikling af SoA. I modsætning til flere andre spillere på markedet, forventes IBM imidlertid ikke at fokusere på at løse arkitekturopgaven hos kommunerne; i stedet vil vi se IBM rette sin indsats mod at løfte de statslige opgaver, på samme måde som de har gjort det for eksempel i forbindelse med DeMars, LetLøn og Sundhed.dk.

IBM beskriver selv sine fokusområder i syv punkter:

- Strategikobling, der fokuserer på etablering af IT-strategien.
- IT-infrastruktur og –netværk, der fokuserer på serverkonsolidering, anvendelse af åbne standarder og IP-telefoni.
- Applikationer, med fokus på vurdering, konsolidering og datastyring.
- Organisation, med fokus på kompetencer og opgaver i IT-organisationen
- Processer, med best practice baseret forbedring af IT-afdelingens arbejdsgange
- Projekter, med fokus på projektstyring og forandringsledelse
- Økonomi, der omfatter økonomisk analyse af IT-området med henblik på at identificere optimeringsmuligheder, herunder mulighed for anvendelse af f.eks. On-demand som leveranceform.

Kommunale kundereferencer

De fleste danske kommuner er i en eller anden form kunder hos IBM i dag – men det gælder særligt køb af hardware og software. Blandt referencekunderne nævnes

- Odense kommune, en storageløsning til e-mail arkivering
- 7 kommuner på Lolland-Falster, etablering af fiberbaseret datanetværk

- I samarbejde med KMD, etablering af fælles IT-center for Vojens, Rødding, Gram og Nørre-Rangstrup. IBM leverede hardware og medarbejderuddannelse.

Vurdering af markedsposition

I det samlede danske marked er der ingen tvivl om, at IBM står særdeles stærkt, både i den nuværende position og i forhold til vækstmulighederne.

Foruden KMD, er IBM den udbyder der har forberedt sig bedst til markedsmulighederne i forbindelse med strukturreformen. Der er lagt mange kræfter i udvikling af værktøjer og materialer der kan støtte kommunerne ikke kun i IT-sammenhæng, men også i forbindelse med de organisatoriske forandringer kommunerne står overfor. Kombinationen af teknologiske kompetencer på mange områder og management konsulent kompetencen

IBMs svaghed er, at de er kendt for at have høje priser, og for primært at være en IT-leverandør for de største virksomheder og organisationer. På trods af at reformen medfører flere store kommuner, er dette et punkt der skal overkommes for IBM, der dog har søgt at imødekomme dette med nye prismodeller. IDC forventer, at IBM særligt vil gøre sig gældende på udvikling af fællesoffentlig infrastruktur og i forbindelse med store kommuners outsourcing af IT-driften.

LÆS MERE

Relateret research

- Sweden, IT Opportunities: Vertical Markets 2003-2008, #SE520511M
- Norway, IT Opportunities: Vertical Markets 2003-2008, #NO520514M
- Finland, IT Opportunities: Vertical Markets 2003-2008, #FI520513M
- Denmark IT Opportunity: Vertical Markets 2002, #DK520306K
- Nordic, Quarterly Executive Service, Q1-Q4 2004, #N520401L-04L
- Denmark IT Services 2003 Vendor Shares and Forecast, #DK560452L
- Denmark software 2003 Vendor Shares and Forecast, #DK560457L
- Nordic Enterprise Survey 2004:
 - Security – Products are not Enough, #N660424L
 - Outsourcing – The Next Wave, #N660425L
 - Mobility – Not Just Talk, #N660426L
 - Go Wireless - Enter the Zone, #N660427L
- Western European Information Technology Vertical Markets Spending, #M56L
- IT Decision-Making Process and Strategies in Western European Vertical Markets: An IDC Survey, #M07L

Synopsis

Denne IDC-analyse ser på nogle af de største løsningsleverandører på markedet. Den gennemgår deres styrker og svagheder på produktudbud, kompetencer, positionering og kundereferencer, og sammenligner dem i et Leadership Grid: IDC's vurdering af, hvem der har de største chancer for succes på det kommunale marked i forbindelse med strukturreformen.

Copyright Notice

This IDC research document was published as part of an IDC continuous intelligence service, providing written research, analyst interactions, telebriefings, and conferences. Visit www.idc.com to learn more about IDC subscription and consulting services. To view a list of IDC offices worldwide, visit www.idc.com/offices. Please contact the IDC Hotline at 800.343.4952, ext. 7988 (or +1.508.988.7988) or sales@idc.com for information on applying the price of this document toward the purchase of an IDC service or for information on additional copies or Web rights.

Copyright 2005 IDC. Reproduction is forbidden unless authorized. All rights reserved.