

Markedsundersøgelse Kundehåndteringssystem

marts – april 2013

Resultat

1. maj 2013

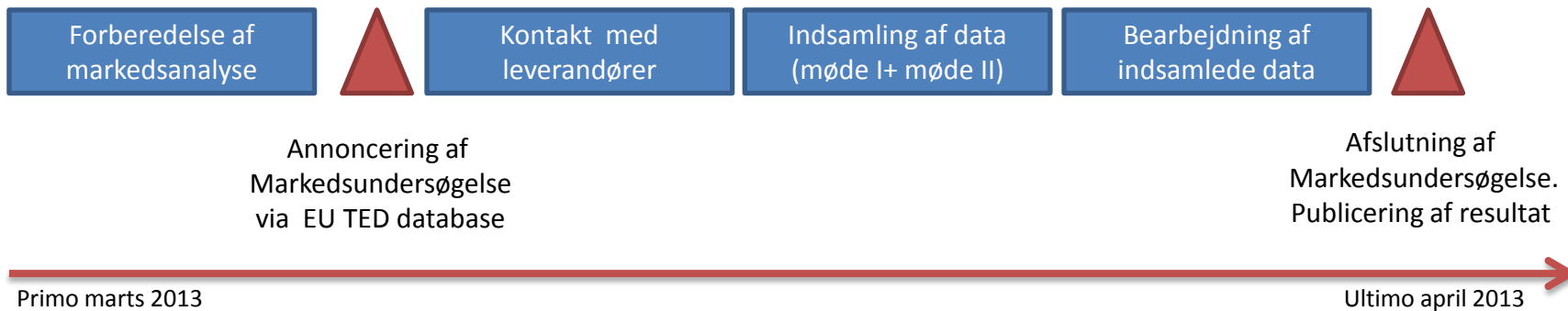
Formål med markedsundersøgelsen

Markedsundersøgelsen skal være med til at konkretisere mulighederne for at gennemføre en IT-modulariseringsstrategi og give FlexDanmark en platform for kundehåndtering, der kan leve op til fremtidige krav om digitalisering.

Markedsundersøgelsen har primært fokus på, at undersøge muligheden for at anvende standard systemer/andre systemer end nuværende systemer til at understøtte processerne for "visitering og bestilling" til flexrejser samt til at håndtere kundedata.

1. Input om allerede eksisterende systemer der kan understøtte FlexDanmarks strategi?
2. Finde ud af om det reelt set er muligt at skille vores nuværende systemportefølje ad?
3. Undersøge hvordan standard systemer vil kunne understøtte FlexDanmarks forretningsmæssige behov omkring digitalisering af visitering, bestilling og kundedata?
4. Hvilke kommercielle og tidsmæssige betingelser der er forbundet med implementering af nye system til registrering og bestilling.

Markedsanalyse metode



Afklaring af spørgsmål 1: Eksisterer der systemer som kan indgå i FlexDanmark's IT-modulariseringsstrategi?

- Der findes standardløsninger på markedet som vil kunne understøtte de grundlæggende behov mht. kundefølgelse i FlexDanmark.
- Der findes leverandører i Danmark som har erfaring med implementering af denne type kundefølgelsessystemer.
- Der findes forskellige teknologier som vil kunne passe ind i FlexDanmark's IT-strategi.

Afklaring af spørgsmål 2: Kan den nuværende Planet systemportefølje skilles ad?

- Det er muligt at skabe en integrationssnitflade mellem et nyt kundefølgningssystem og det eksisterende planlægningssystem.
- Det er muligt at få skabt sammenhæng imellem datastrukturer i Flexdanmarks nuværende systemer og et nyt system således data kan blive tilgængeligt i de kundeorienterede kanaler.

Afklaring af spørgsmål 3: Hvor godt understøtter et standard kundeforholdningssystem FlexDanmarks forretningsmæssige behov?

- Der er i forbindelse med markedsundersøgelsen demonstreret hvordan et standard kundeforholdningssystem kan understøtte digitaliseringen af kundeforholdningsprocesserne.
- Der er demonstreret hvordan nye produkter / kanaler kan indpasses i systemet.

Afklaring af spørgsmål 4: Kommercielle og tidsmæssige betingelser

- Deltagerne i markedsundersøgelsen har angivet et estimeret niveau for investering i licenser og implementering samt de tidsmæssige aspekter af et implementeringsprojekt.
 - Investering i eksterne licenser og implementering i niveauet 4 – 6 mio. kroner (FlexDanmarks vægtede vurdering, baseret på leverandørernes grov estimer)
 - Et nyt system vil kunne være klar til implementering i Q2 2014 under forudsætning af kontraktindgåelse ultimo 2013.

Resultat i forhold til strategi

- Med afsæt i projektets scope som første skridt i handlingsplanen har vi trykprøvet om projektet støtter vores forretningsstrategi.
- Projektet vil give FlexDanmark kontrol over fremtidige udviklingsmuligheder på borgersiden og dermed støtte de strategiske planer for digitalisering.

Anbefaling

- At der igangsættes en EU udbudsproces til håndtering af anskaffelse af nyt kundehåndteringssystem i FlexDanmark
 - At der gennemføres et EU udbud med forhandling som skal være med til at sikre den rette løsning og leverandør til FlexDanmarks nye kundehåndteringssystem.
 - Projektet skal udbydes med delvist obligatoriske og delvist optionelle leverancer, dette giver FlexDanmark mulighed for at tilkoble en strategisk partner til senere faser i projektet.
 - FlexDanmark arbejder videre med konkretisering af både obligatoriske og optionelle leverancer som grundlag for et EU udbud.