

## Fra hype til handling

Indsigt i data alene gør dig ikke datadreven! Evnen til at handle på indsigt gør – *her er køreplanen*

## » Indholdsfortegnelse

3

### **Forord**

Derfor skal du læse denne e-bog

---

4

### **Kapitel 1**

Et framework for data analytics – Gartner og Forbes

---

7

### **Kapitel 2**

Hvordan får vi mere handling? Den menneskelige vinkel

---

8

### **Kapitel 3**

Hvordan får vi mere handling? Den teknologiske vinkel

---

9

### **Kapitel 4**

Power platformen – analyze, act, automate

---

10

### **Kapitel 5**

Fra data til handling – sådan!

---

12

### **Kapitel 6**

Kom i gang, nu! Kickstart din Power platform

---

# Forord: Derfor skal du læse denne e-bog

Vi oplever i disse år et paradigmeskifte inden for data analytics, fra at have haft fokus på hvordan vi kommer fra data til indsigt, til i højere grad at begynde at fokusere på, hvordan vi omsætter vores nye indsigt til handling? Eller sagt med andre ord, hvordan virksomheder bliver datadrevne i deres beslutninger og handlinger.

De fleste virksomheder vil gerne være datadrevne i deres beslutninger, men kun meget få er det. Hvorfor? Data analytics byder på uanede muligheder – så mange, at der er stor risiko for, at det har den modsatte effekt: Man mister overblikket, bliver handlingslammet og opgiver det hele lidt på forhånd. Eller man griber opgaven meget grundigt an 'fra toppen' og ender med at stå med et stort og komplekst projekt, der bliver mere og mere uoverskueligt og trækker ud i det uendelige. Derfor har vi skrevet denne e-bog!

**Med e-bogen får du en køreplan for, hvordan du kan kickstarte jeres rejse mod at blive en datadrevet virksomhed. Og du får redskaber til at opkvalificere jeres overvejelser og diskussioner fra valg af teknologi og it-løsninger til at se på, hvad der reelt er det underliggende, forretningsmæssige behov, og hvordan det kan løses?**

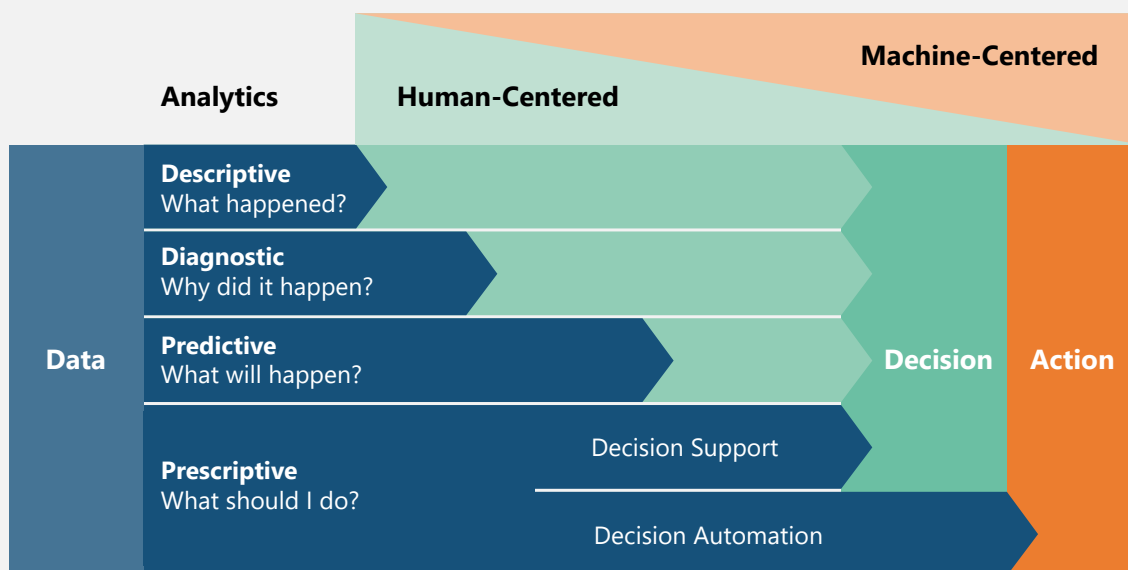
Den behagelige sidegevinst ved denne tilgang er, at i alle de kundeopgaver, vi har været involveret i indtil nu, har kunden kunnet løse sit reelle behov for datadrevet beslutningsstøtte med udgangspunkt i de data og løsninger, som virksomheden allerede har.

# 1. Et framework for data analytics – Gartner og Forbes

Data analytics har været det nye sort i en efterhånden længere årrække, hvor disciplinen og de tilhørende begreber har udviklet sig i takt med de teknologiske muligheder.

Gartners model fra 2016 'The Four Analytic Capabilities'<sup>1</sup> definerer og nuancerer forskellige begreber og discipliner inden for data analytics, og den beskriver samtidig forskellige stadier i udvikling og modenhed..

Lige som Gartner arbejder Forbes<sup>2</sup> også med en række centrale discipliner inden for data analytics, men Forbes har fokus på tre discipliner, nemlig descriptive, predictive og prescriptive analytics, hvor Gartner medtager en fjerde disciplin: diagnostic analytics.



<sup>1</sup> <https://www.forbes.com/sites/blakemorgan/2019/02/21/descriptive-analytics-prescriptive-analytics-and-predictive-analytics-for-customer-experience/#50ce98b69e0a>

<sup>2</sup> [https://www.gartner.com/binaries/content/assets/events/keywords/catalyst/catus8/2017\\_planning\\_guide\\_for\\_data\\_analytics.pdf](https://www.gartner.com/binaries/content/assets/events/keywords/catalyst/catus8/2017_planning_guide_for_data_analytics.pdf)

## Descriptive og diagnostic analytics – beskrive og forstå

Formålet med descriptive analytics er at beskrive fortiden ud fra relevante data. Ved at fortolke disse data kan man forsøge at forstå ('diagnosticere') nutiden og måske forudsige fremtiden.

Descriptive analytics kan fx give et billede af, hvordan udvalgte produktkategorier har solgt til et bestemt kundesegment inden for de sidste 30 dage, eller hvor mange supportopkald kundeservicemedarbejderne modtager hen over året. Med målrettet dataopsamling, der sikrer det relevante datagrundlag, kan virksomheden ud fra sine historiske data se, om der er trends eller tendenser, man bør tage højde for i den fremadrettede planlægning, fx svingende efterspørgsel på bestemte produkter hen over året eller varierende behov for bemanding af kundeservice.

**De fleste virksomheder har indtil for nylig anvendt data til at danne sig overblik over, hvad der er sket i fortiden. Men med eksplosionen i den mængde og type data virksomheder kan have til deres rådighed kombineret med den teknologiske udvikling inden for data analytics er brugen af data til andet og mere end descriptive og diagnostic analytics for alvor begyndt at ændre sig de seneste år.**

## Predictive analytics – forudsige

Med predictive analytics forsøger man at forudsige, hvad der vil ske i fremtiden, fx kundeefterspørgsel eller købsmønstre. Jo mere kvalificeret et datagrundlag man har som basis for at komme med forudsigelser

om fremtiden, og jo mere sikkerhed man har for årsag/virkning-sammenhænge, jo mere præcise vil forudsigelserne alt andet lige være. Men det er i sagens natur også givet, at fremtiden ikke kan forudsiges med 100 procents nøjagtighed.

Predictive analytics har gennemgået en stor udvikling de senere år, så man kan forudsige med større og større sikkerhed, bl.a. i kombination med AI og ved at inddrage andre data(-kilder) end virksomhedens egne.

**Uanset den teknologiske udvikling bør man dog være bevidst om, at resultatet af enhver type analyse, simpel såvel som kompliceret, altid og udelukkende er baseret på det input, man har besluttet at medtage i analysen.**

## Prescriptive analytics – foreskrive og anvis handlinger

Med prescriptive analytics går man et skridt videre inden for data analytics, nemlig fra predictive analytics, hvor man forsøger at forudsige fremtiden, til prescriptive analytics, der er foreskrivende, og hvor man forsøger at komme med anbefalinger til handlinger.

**Prescriptive analytics kan give virksomheden et beslutningsgrundlag ved at opstille forskellige scenarier og foretage konsekvensberegninger af forskellige handlinger. Virksomheden kan fx analysere på en kundes købs- og betalingshistorik for at vurdere kundens kreditværdighed og hvilke handlinger, virksomheden bør foretage overfor kunden fremadrettet.**

## Data analytics i praksis

Som det ses af ovenstående, er de forskellige discipliner inden for data analytics ikke fast afgrænsede. I praksis er der tale om en glidende overgang mellem disciplinerne, som også anvendes i kombination med hinanden. Forbes fremhæver, at man kun kan sætte en strategisk retning for at udnytte sine data effektivt, hvis man er bevidst om, hvilke svar eller indsigter man leder efter og har behov for. Derfor giver det god mening, at dataanalyse er en vekselvirkning mellem alle fire dataanalytiske discipliner alt afhængig af formålet.

## Decision support og decision automation

Som det fremgår af Gartners framework, skal data analytics drive os frem mod at træffe en beslutning om at foretage en handling.

Gartner skelner i den forbindelse mellem to begreber, nemlig decision support og decision automation. Decision support giver (som begrebet indikerer) støtte til at træffe en beslutning, fx ved at præsentere en række mulige udfaldsrum eller konsekvensberegninger, som vurderes af et menneske, ligesom selve beslutningen træffes af et menneske. Ved decision automation har man fjernet den menneskelige faktor og automatiseret det at træffe beslutningen, fordi beslutningsprocessen så at sige kan 'sættes på formel'.

For at kunne træffe beslutning om en handling skal data altså omsættes til indsigt, som kan give os et beslutningsgrundlag, der kan omsættes til handlinger, der skal lede frem til et resultat. Om handlingerne er menneskebåret (decision support) eller maskindrevet (decision automation) handler i bund og grund kun om, i hvor høj grad man kan automatisere selve beslutningsprocessen, og er derfor i princippet underordnet i forhold til at opnå det ønskede resultat.

**Pointen er, at potentialet i datadrevet beslutningsstøtte først bliver forløst, når virksomheden kan sætte retning og mål på sin indsats: Hvad er det for indsigter, vi har brug for til at drive hvilke handlinger frem mod hvilket mål?**

» En sælger kan fremstå som trusted advisor og rådgive sin kunde, når han har dyb indsigt i kundens historik. Kombineret med evnen til at kunne præsentere gode forslag til at hjælpe kunden videre vil kunden føle sig set, hørt og forstået.

## 2. Hvordan får vi mere handling? Den menneskelige vinkel

Vi oplever i disse år et paradigmeskifte inden for data analytics, hvor vi i høj grad er begyndt at fokusere på, hvordan vi omsætter indsigt til handling? Eller sagt med andre ord, hvordan virksomheder bliver datadrevne i deres beslutninger og handlinger?

### At være datadrevet handler i høj grad om mennesker

Hos danske virksomheder oplever vi gang på gang, hvordan den teknologiske hype inden for data analytics har en nærmest lammende effekt. Det er opfattelsen, at jo flere data man får stillet til rådighed, og jo mere man kan analysere og bearbejde disse data, jo mere overskueligt bliver hverdagen, og jo bedre bliver man i stand til at træffe de rigtige beslutninger. Men virkeligheden er, at vi som mennesker bliver hægtet af.

Mange virksomheder oplever et kæmpe gap mellem en hverdag, hvor man bøvler med at trække data ud fra virksomhedens forskellige it-systemer og sammensætte tunge BI-rapporter og farvestrålende cockpit dashboards – men hvor den enkelte medarbejder så alligevel står med oplevelsen af, at det ikke er blevet væsentligt nemmere at træffe beslutninger i sit arbejde.

### Det er den enkle løsning, der giver størst værdi

Det er vores postulat, at man simpelthen ikke kan tale om beslutningsgrundlag uden at tale om kontekst: Vi skal have det

rette beslutningsgrundlag i den pågældende situation.

På et kundemøde har sælgeren sjældent brug for et cockpit-overblik over virksomhedens omsætning fordelt på kundesegmenter år til dato – hun har brug for nogle meget få og meget specifikke informationer om den kunde, hun sidder overfor. Måske er der en igangværende reklamationssag, der skal håndteres, før kunden er tryk ved at lægge en ny ordre. Måske er det længe siden, at kunden sidst har købt et givet produkt – og det kan være relevant at spørge ind til årsagen for at kunne håndtere situation proaktivt?

Serviceteknikeren der er på besøg hos produktionsvirksomheden, hvor en defekt komponent på en maskine skal skiftes, har i situationen ikke brug for at vide, at med netop denne maskinkomponent har fem andre kunder også oplevet en defekt. Til gengæld vil det være værdifuldt, hvis serviceteknikeren kan se, at der for en anden maskine hos kunden er planlagt rutinemæssigt eftersyn om 14 dage – så han kan foretage dette eftersyn nu, hvor han alligevel er hos kunden.

» Vi får ikke mere værdi ud af at lave større og større løsninger med masser af informationer og data. Vi har brug for meget få og meget rigtige informationer. De skal være situationsspecifikke og præsenteres på en måde, hvor de er umiddelbart anvendelige for den medarbejder, der skal bruge informationerne til at træffe en beslutning i en given situation.



### 3. Hvordan får vi mere handling? Den teknologiske vinkel

No surprise: den teknologiske udvikling inden for data analytics og beslutningsstøtte går rivende hurtigt. Det er svært at afgøre, hvilken teknologisk bølge, man skal hoppe med på, og hvilken man skal lade glide forbi. I gamle dage (for ikke så længe siden) kunne it-roadmaps lægges ud med 3-5 års horisont. De enkelte projekter og workstreams på roadmappet skulle være agile og hurtige at ændre og tilpasse undervejs i takt med den teknologiske udvikling, men de store linjer i roadmappet lå nogenlunde fast.

Sådan er det ikke længere. I dag er det selve it-roadmappet, der er under konstant forandring. Ingen ved, hvad der bliver the next big thing inden for beslutningsstøtte og data analytics – hvilken hype curve der fanger an, og hvilken der dør ud?

#### It-roadmap skal være agilt, baseret på det eksisterende it-landskab

Sat på spidsen kan man sige, at et godt it-roadmap ikke længere handler helt så meget om teknologier. Det handler snarere om metodikker til at kunne være agil i sin adoption af ny teknologi, så man hurtigt kan teste, om den er brugbar, og så enten rulle ud full scale eller, hvis det viser sig et være et fejlskud, rulle tilbage til udgangspunktet. Og når du har valgt teknologisk hest, skal du være leveringsdygtig fra dag et, og omstillingsparat fra dag to.

» Med mange års erfaring inden for datadrevet beslutningsstøtte bliver vi ofte spurgt: Hvad er tendens og trends inden for beslutningsstøtte? Hvad skal vi satse på? Svaret er, at du skal satse på det, I har. Du skal bygge på det it-landskab, du har, og så skal du sørge for at benytte hurtige og fleksible byggekodser. Eller sagt på en anden måde: Du skal koble data analytics og beslutningsstøtte op på jeres eksisterende forretningssystemer, og så skal du præsentere og berige disse data.



## 4. Power platformen – analyze, act, automate

Lige nu er Power platformen et stærkt bud på en teknologi, som netop har den nødvendige agilitet – både i forhold til brugerne og forretningen, og i forhold til roadmap og it-landskab. Det er nemt at komme i gang med Power platformen – og også at komme væk igen – på grund af den måde, man kobler sig ind i virksomhedens eksisterende it-landskab, både for at hente og gemme data.

Med Power platformen bygger du skræddersyede Power apps, der trækker data fra forskellige datakilder, både virksomhedens egne og eksterne. Du kan automatisere arbejdsgange og -processer ved hjælp af Microsoft Flow. Ved hjælp af Power BI præsenteres data overskueligt og målrettet på lige præcis den måde, som passer til den enkelte bruger (defineret ved en rolle) og den situation, han står i. Og får brugeren et andet beslutningsbehov i morgen, så kan du hurtigt bygge om.

### Kickstart din Power platform rigtigt!

Men styrken ved Power platformen er også dens svaghed. Fordi det er så nemt og intuitivt at komme i gang, har vi desværre oplevet flere virksomheder, som slet ikke udnytter potentialet i platformen og måske endda dømmes den ude.

Man har nemt og hurtigt udviklet et par små, ukomplicerede apps – men det betyder samtidig, at de er ligegyldige i forhold til forretningens behov, og man står derfor tilbage med en skuffet oplevelse af, at "var det bare dét?!"

» Med Power platformen handler det ikke om at blive færdig, det handler om at starte – og at starte rigtigt! Det gør du ved at starte i kernen af jeres forretning med en helt central problemstilling eller arbejdsproces, og så stille forretningen spørgsmålet: Hvordan får I truffet den rigtige beslutning i en operationel sammenhæng?

## 5. Fra data til handling – sådan!

Hos Nextagenda har vi udviklet en metode – et acceleratorprogram – der bringer forretningen fra data til handling og samtidig sikrer, at I får kickstartet jeres Power platform rigtigt.

Den konkrete arbejdssituation med tilhørende beslutningsproces brydes ned i proces, data og handling med udgangspunkt i den nuværende situation.

De to tidligere eksempler med sælgeren, der er på kundemøde, og serviceteknikeren, der er kaldt ud til en reparation, kan fx se således ud:

### CASE: KUNDEMØDE (BESØGSRAPPORT)

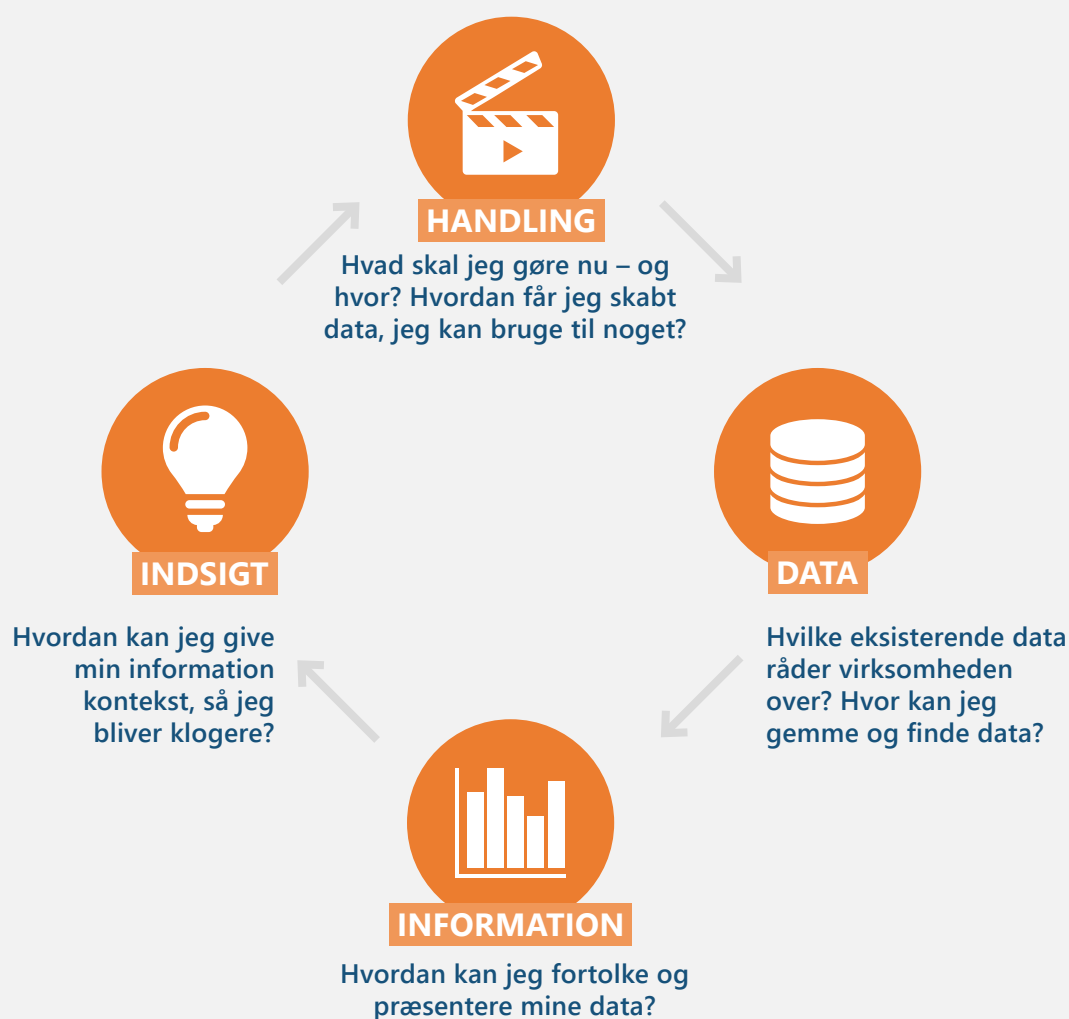
|                 |                                                                                                                                                                    |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bruger</b>   | Sælger                                                                                                                                                             |
| <b>Proces</b>   | Sælgeren har løbende møder med sine kunder, hvor hun dels skal identificere nye salgsmuligheder, dels skal diskutere eksisterende kontrakter med kunden.           |
| <b>Data</b>     | Data fra eksisterende kontrakter, eksempelvis omsætning pr måned, trend, aftalte omsætningsmål, og andre kontrakt KPI'er.                                          |
| <b>Handling</b> | Agenda for mødet, snakke om kontraktoverholdelse, foreslå løsninger på eksisterende problemer, aftale og registrere nye aktiviteter, sende mødereferat til kunden. |

### CASE: FOREBYGGENDE SERVICE HOS KUNDER

|                 |                                                                                                                                                                                  |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bruger</b>   | Servicechef eller Tekniker                                                                                                                                                       |
| <b>Proces</b>   | Udstyr skal serviceres løbende, enten planlagt 'på distancen' eller i forbindelse med et kundebesøg. Det skal besluttes, hvilket udstyr der skal serviceres, og på hvilken måde. |
| <b>Data</b>     | Udstyr har forskellige sensorer, der registrerer og opsamler data på udstyret.                                                                                                   |
| <b>Handling</b> | Beslut hvilken service, der skal udføres og på hvilket udstyr.                                                                                                                   |

## Sæt den rigtige retning for at blive datadrevet

Ved at arbejde med fire centrale fokusområder i acceleratorprogrammet sørger I for at sætte den rigtige retning for jeres Power platform hen mod at blive mere og mere datadrevne i jeres beslutninger:



» Vi har haft mange kunder gennem vores acceleratorprogram, som vi har investeret meget tid i at optimere og videreudvikle baseret på kundefeedback og egne erfaringer. Og vi må i al beskedenhed bare konkludere, at vi har udviklet en metode, der virker i praksis – for os, og ikke mindst, for vores kunder!

## 6. Kom i gang, nu! Kickstart din Power platform

Vil du have kickstartet jeres Power platform med vores acceleratorprogram, kan vi i løbet af en arbejdsdag bringe dig fra data til handling, så du kan levere den første Power app til forretningen. Du får taget hul på data analytics, og du bliver operationel med det samme.

Efter en dags indsats kan du præsentere forretningen for det, vi kalder en 'Shitty First App', en Power App prototype, på en udvalgt arbejdsproces, der skaber værdi for forretningen. Shitty First Draft er en metode, som forfattere bruger til hurtigt at få en ny historie til at hænge sammen fra start til slut, uden alle detaljerne. Med en Shitty First App kan vi vise, hvordan arbejdsgangen og især beslutningerne hænger sammen. Forretningen kan teste og evaluere Shitty First App, og I beslutter, om den efterfølgende skal implementeres som en Power App i jeres miljø.

» Undervejs i forløbet bliver du fortrolig med vores metodetilgang, så du og forretningen bagefter kan bygge videre på de opnåede resultater, uanset om I ønsker at implementere jeres Shitty First App eller udvikle nye apps. Metoden er den samme.

### Præsentation og udbytte af vores acceleratorprogram

#### Inspirationsmøde

Vi starter med et inspirationsmøde af 1-2 timers varighed hos jer. Mødet er gratis, og det kræver ingen forberedelse fra jeres side.

- Du får indsigt i vores metode og en tilgang til, hvordan du skal gribe det hele an, når du skal i gang med at udnytte jeres Power platform
- Vi afdækker 1-2 konkrete arbejdsgange eller arbejdssituationer, der vil være bedste kandidat(er) til at bygge en Shitty First App, som giver værdi for forretningen
- Vi sikrer, at vi arbejder inden for sweet spot mellem forretningens behov og ønsker til en Shitty First App og jeres it-landskab og data.

**Efter mødet beslutter du, om du ønsker at gå videre til næste step, hvor vi sammen udvælger og bygger en Shitty First App.**

## **Workshop – 1 arbejdsdag fordelt over to halve dage**

Workshoppen strækker sig samlet set over en arbejdsdag. I praksis er den opdelt på to halve dage.

### **Program for første dag:**

- I har valgt – eller vi vælger i fællesskab – den arbejdsgang eller arbejdssituation fra inspirationsmødet, der skal bygges en Shitty First App til
- Vi kortlægger arbejdsgangen/-processen og identificerer relevante data og datakilder
- Vi beslutter, hvordan data skal præsenteres og visualiseres, og identificerer mulige handlinger på data.

Derefter går vi hjem og bygger jeres Shitty First App.

### **Program for anden dag:**

- Vi afprøver og evaluerer Shitty First App sammen med jeres projektgruppe
- Shitty First App er en Power App prototype, der kan køre arbejdsgangen fra start til slut på enkle skærbilleder, så I kan se, hvordan arbejdsgangen vil forløbe.

Workshoppen kræver ingen forberedelse fra jeres side, da vi bygger appen i vores lab, hvor vi har de nødvendige trial licenser og roller. Vi kan supplere med udvalgte data fra jer, hvis det er muligt.

Vi anbefaler, at de personer fra forretningen, der skal have glæde af appen bagefter, er repræsenteret i projektgruppen. Kun hvis forretningen er repræsenteret, kan der skabes den nødvendige kobling og værdi mod relevante forretnings-KPI'er.

» **Workshoppen og Shitty First App er gratis, uden forpligtelser. Efter workshoppen beslutter du, om du ønsker at gå videre til næste step, hvor vi implementerer Shitty First App som en Power app i jeres miljø.**

## **Book inspirationsmøde og workshopdag**

Kontakt Kaspar Bøgh Christensen  
på [kbc@nextagenda.dk](mailto:kbc@nextagenda.dk) eller  
53521793 for at aftale tidspunkt  
for jeres gratis workshop.