

It-anvendelse i virksomheder

2012



***It-anvendelse i
virksomheder***

2012

It-anvendelse i virksomheder 2012

Udgivet af Danmarks Statistik
22. april 2013

Foto omslag: Imageselect

ISBN 978-87-501-2034-6
ISSN 2245-9197

Denne publikation er kun udkommet som net-udgave
Pdf-filen kan hentes gratis på
www.dst.dk/it

Adresser:

Danmarks Statistik
Sejrøgade 11
2100 København Ø

Tlf. 39 17 39 17

e-post: dst@dst.dk
www.dst.dk

Forfatter:

Martin Lundø, mlu@dst.dk
Chefkonsulent i Danmarks Statistik.
Cand.scient.pol. fra Københavns Universitet.

© Danmarks Statistik 2013

Du er velkommen til at citere fra denne publikation.
Angiv dog kilde i overensstemmelse med god skik.

Det er tilladt at kopiere publikationen til privat brug.
Enhver anden form for hel eller delvis gengivelse eller mangfoldiggørelse
af denne publikation er forbudt uden skriftligt samtykke fra Danmarks Statistik.
Kontakt os gerne, hvis du er i tvivl.

Når en institution har indgået en kopieringsaftale med COPY-DAN,
har den ret til - inden for aftalens rammer - at kopiere fra publikationen.

Forord

Hurtigt bredbånd og mobile platforme skaber muligheder for erhvervslivet i form af nye forretningsmodeller og it-løsninger. De nye muligheder stiller imidlertid også større krav til virksomhederne og deres medarbejdere.

Rekruttering af it-specialister er én måde at honorere kravene på. En anden er outsourcing af it-service, fx i form af cloud computing. Her er data, software m.m. placeret hos it-leverandøren og tilgås via internettet. Det kan frigøre ressourcer fra it-driften, men kan også skabe nye juridiske og sikkerhedsmæssige udfordringer.

Nogle af disse fænomener kan aflæses i den årlige undersøgelse af it-anvendelse i virksomheder. Virksomhederne tager fortsat hurtigere bredbåndsforbindelser i brug og tilbyder i vidt omfang mobilt udstyr til medarbejderne. Hver fjerde virksomhed bruger cloud computing, men med stor forskel på små og store virksomheders portefølje af services.

Hver tredje virksomhed, som har rekrutteret it-specialister har haft vanskeligheder med rekrutteringen. Når virksomheder rekrutterer udenlandske it-specialister, er årsagen oftest, at det er svært at finde de rigtige kompetencer i Danmark.

Undersøgelsen "Danske virksomheders brug af it" er gennemført årligt siden 1998 og omfatter udbredelse og anvendelse af informationsteknologi, herunder it-systemer, netværk, bredbånd, elektronisk handel, grøn it m.m. Blandt årets nyheder er en række spørgsmål om mobil internetadgang til arbejdsbrug, efterspørgsel efter udenlandske it-specialister samt brug af cloud computing-services.

Udvalgte spørgsmål er blevet til i samarbejde med Erhvervsstyrelsen (cloud computing, it og miljø), Digitaliseringsstyrelsen (NemHandel, vurdering af offentlige hjemmesider), CEBR (indførelse af ny teknologi) samt Kirsten Hviid, REMESO, Linköping Universitet (udenlandske it-specialister).

Publikationen er udarbejdet i kontoret Erhvervslivets Udvikling af chefkonsulent Martin Lundø og kontorfuldmægtig Peter Søndergaard Rasmussen.

Danmarks Statistik, april 2013

Jan Plovsing / Peter Bøegh Nielsen

Indhold

1.	Sammenfatning	5
2.	Adgang til internettet	6
3.	Mobil internetadgang til arbejdsmæssig brug	10
4.	Anvendelse af internet og hjemmesider	12
4.1	Virksomhedernes hjemmesider	12
5.	Kontakt med offentlige myndigheders hjemmesider	14
6.	Elektronisk handel	17
6.1	E-salg	17
6.2	E-køb.....	19
7.	Elektronisk fakturering	20
8.	Brug af it-systemer i forretningsprocesser	22
8.1	Elektronisk forsyningskæde.....	22
8.2	Automatiseret dataudveksling med omverdenen (EDI)	23
8.3	Automatiseret informationsdeling internt i virksomheden	25
8.4	ERP og CRM	26
9.	Cloud computing	27
10.	It-kompetencer	30
11.	Indførelse af ny teknologi	33
12.	It og miljø	35
13.	Fakta om undersøgelsen	41
13.1	Kilder og metode.....	41
13.2	Mere information	42
14.	Baggrundstabeller	43

Signaturforklaring

0	} Mindre end ½ af den anvendte enhed
0,0	
.	Tal kan efter sagens natur ikke forekomme
..	Oplysning for usikker til at angives
...	Oplysning foreligger ikke
-	Nul

1. Sammenfatning

Denne publikation handler om virksomhedernes anvendelse af it i bred forstand, herunder it-systemer, netværk, bredbånd, elektronisk handel, grøn it, cloud computing og meget andet. Der er i årets undersøgelse lagt særlig vægt på mobil internetadgang til arbejdsbrug samt efterspørgsel efter udenlandske it-specialister.

Blandt de vigtigste resultater er følgende:

- Andelen af virksomheder med hurtige internetforbindelser på mindst 30 Mbit/sekund er steget betydeligt fra 28 pct. af virksomhederne i 2011 til 37 pct. i 2012 (side 8).
- Tre ud af ti medarbejdere i virksomheder med mindst ti ansatte er forsynet med udstyr til mobil internetadgang til arbejdsbrug. Medarbejderandelen er højest i de større virksomheder (side 10).
- 24 pct. af virksomhederne bruger cloud computing. Cloud computing bruges til flest formål blandt mindre virksomheder, fx økonomi- og regnskabssystemer samt kontorprogrammer (side 27).
- En ud af ti virksomheder rekrutterede it-specialister i 2011. Hver tredje af disse virksomheder har haft vanskeligheder med rekrutteringen (side 30).
- 3 pct. af virksomhederne ansatte udenlandske it-specialister i 2011 – blandt de største virksomheder med mindst 100 ansatte var andelen dog 10 pct. (side 31).
- Der rekrutteres hyppigst it-specialister fra EU, som bliver tæt efterfulgt af asiatiske lande. Som årsag til rekrutteringen angiver 38 pct., at det er svært at finde de rigtige kompetencer i Danmark (side 31).
- 33 pct. af virksomhederne anvendte ERP-software i 2012 mod 29 pct. i 2010. 30 pct. bruger CRM-software til kundeinformationer mod 26 pct. i 2010 (side 26).
- Der er stigning i andelen af virksomheder, som er tilfredse med sammenhængen af offentlige digitale tjenester (side 15).
- Flere virksomheder sender e-fakturaer, der kan databehandles automatisk. Stigningen gælder især de virksomheder, der anvender standarden NemHandel (side 20).
- It-sikkerhed er den vigtigste faktor ved it-anskaffelser og af stor betydning for 63 pct. af virksomhederne i 2012 mod 57 pct. i 2011 (side 35).
- 21 pct. af alle virksomheder anvendte videomøder i 2012, mod 18 pct. i 2011. Brugen omfatter i reglen kun et mindretal af de transportkrævende møder (side 36).
- Flere virksomheder end tidligere angiver, at de har optimeret servere og datacentre eller digitaliseret arbejdsgange med henblik på at reducere energiforbrug (side 38).

Om undersøgelsen

Undersøgelsen af it-anvendelse i virksomheder baserer sig på besvarelser fra it-ansvarlige i 3.857 private virksomheder med mindst ti ansatte.

Resultaterne er opregnede til totalniveauet for de undersøgte brancher og størrelsesgrupper. Herved er der bl.a. taget højde for forskelle i antallet af besvarelser fra de enkelte grupper.

Se flere oplysninger i kapitel 13, Fakta om undersøgelsen.

Andre tal om informationssamfundet

Statistikken om informationssamfundet omfatter også følgende undersøgelser:

- It-anvendelse i befolkningen
- It-udgifter i virksomheder

Alle undersøgelser samt tidligere års resultater er tilgængelige på www.dst.dk/it.

Resultater fra Danmarks Statistiks årlige it-undersøgelser har desuden været offentliggjort i Erhvervsstyrelsens rapport 'Det digitale samfund' som kan downloades fra www.erst.dk.

2. Adgang til internettet

Næsten alle har internetadgang

Så godt som alle danske virksomheder – 99 pct. – med mindst ti ansatte havde internetadgang i 2012. De virksomheder, der ikke bruger internet, anvender typisk slet ikke it. Udbredelsen har gennem de sidste par år nået et mætningspunkt; det gælder for alle virksomhedsstørrelser og branchegrupper.

Ikke store forskelle mellem størrelsesgrupper

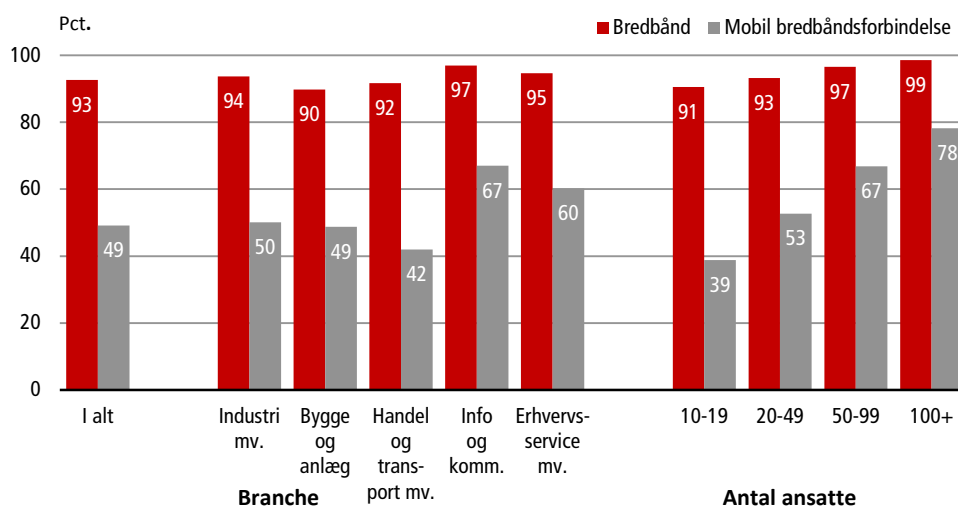
I alt 93 pct. af virksomhederne har en bredbåndsforbindelse, dvs. adgangsveje, der er hurtigere end ISDN eller analogt modem (figur 1). Bredbånd er lidt mere udbredt hos de største virksomheder, men også blandt de mindste virksomheder med 10-19 ansatte findes bredbånd hos et stort flertal.

Mobilt bredbånd hos næsten hver anden virksomhed

49 pct. af virksomhederne har mobilt bredbånd via bærbar pc eller mobiltelefon med 3G modem. Virksomhederne i information og kommunikation ligger med 67 pct. en del højere end de øvrige branchegrupper. Virksomheder med mindst 100 ansatte har dobbelt så hyppigt mobilt bredbånd som virksomheder med 10-19 ansatte.

Figur 1.

Virksomheder med bredbåndsforbindelse til internettet. 2012



Bredbånd: ADSL o.l. eller anden fast internetforbindelse samt mobilt bredbånd (dvs. adgangsveje, der er hurtigere end ISDN eller analogt modem). Mobile bredbåndsforbindelser er medregnet f.o.m. 2010.

Mobil bredbåndsforbindelse: via bærbar pc eller mobiltelefon med 3G modem, fx UMTS, LTE.

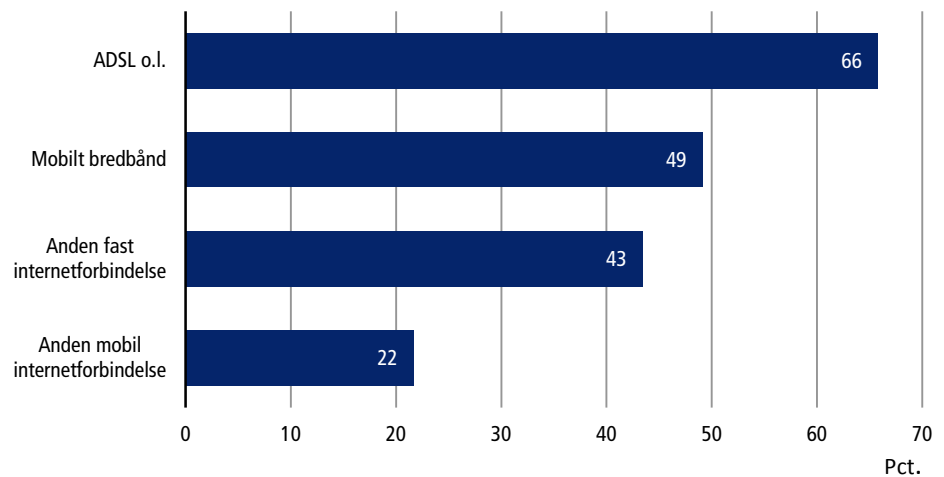
ADSL mest udbredte adgangsvvej

ADSL er med 66 pct. af virksomhederne fortsat den mest udbredte adgangsvvej til internet, efterfulgt af mobilt bredbånd hos 49 pct. af virksomhederne. 43 pct. bruger anden fast internetforbindelse, fx fibernet, mens 22 pct. har anden mobil internetforbindelse end bredbånd.

Flest store virksomheder bruger anden fast internetforbindelse

Det er navnlig de største virksomheder med mindst 100 ansatte, der bruger anden fast internetforbindelse (tabel 1). De større virksomheder bruger også mobil internetforbindelse hyppigere end de mindre virksomheder.

Figur 2. Virksomhedernes adgangsveje til internettet. 2012



Anm.: Summen af adgangsvejene overstiger 100 pct., da nogle virksomheder bruger flere adgangsveje. Et mindre antal virksomheder anvender fortsat ældre adgangsveje som ISDN og traditionelt modem, dog oftest som supplement til hurtigere adgangsveje.

Behov for hurtige forbindelser i information og kommunikation

Anden fast internetforbindelse er mest udbredt i branchegruppen information og kommunikation, hvor man finder de viden- og indholdsproducerende erhverv med avancerede hjemmesider og dermed behov for større kapacitet i internetforbindelsen. Mobil internetforbindelse er også mest udbredt inden for information og kommunikation, som samtidig er den branchegruppe, der anvender flest adgangstyper pr. virksomhed.

Tabel 1. Virksomhedernes adgangsveje til internettet. 2012

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte			
		Industri	Bygge og anlæg	Handel og transport mv.	Info. og komm.	Erhvervs- og service mv.	10-19	20-49	50-99	100+
ADSL o.l.	65	63	62	69	56	62	67	61	61	69
Anden fast internetforbindelse ¹	43	46	29	38	74	52	29	47	67	81
Mobilt bredbånd via bærbar pc ²	40	42	40	35	57	47	30	43	58	71
Mobilt bredbånd via 3G mobiltelefon ³	36	36	30	30	58	47	26	39	53	67
Anden mobil internetforbindelse ⁴	21	24	17	20	32	22	15	23	30	47
Mobil internetadgang i alt	53	55	54	46	68	63	43	56	71	80
Bredbånd i alt⁵	93	94	90	92	97	95	91	93	97	99
Fast bredbånd ⁶	90	91	82	89	96	92	87	90	95	98
Mobilt bredbånd i alt	49	50	49	42	67	60	39	53	67	78
Min. to adgangsveje	58	59	56	54	70	67	49	62	75	83

Anm.: Summen af adgangsvejene overstiger 100 pct., da nogle virksomheder anvender flere adgangsveje.

¹ Fx kabelmodem, fiber og WIMAX.

² Med 3G modem, fx UMTS, LTE.

³ 3G mobiltelefon/håndsæt, fx UMTS, LTE.

⁴ Fx analog mobiltelefon, GSM, GPRS, EDGE.

⁵ Adgangsveje, der er hurtigere end analogt modem eller ISDN.

⁶ Eksklusive mobilt bredbånd. Anvendt i tidligere undersøgelser, hvor mobilt bredbånd ikke var opgjort

Adgangsveje til internettet

ADSL o.l.: Modem-teknologier baseret på de traditionelle telefonlinjer, men med mulighed for data-transmission med høj hastighed.

Anden fast internetforbindelse: Fx kabelmodem, fiber og WIMAX.

Mobilt bredbånd: Via bærbar pc eller mobiltelefon med 3G modem, fx UMTS, LTE.

Anden mobil internetforbindelse: Fx analog mobiltelefon, GSM, GPRS, EDGE.

Traditionelt modem (analogt): Adgang via traditionel telefonlinje med opkaldsmodem. Hastighed op til 56 kbit/s. ISDN: Tjeneste, der giver mulighed for at bruge den traditionelle telefonlinje til en dataforbindelse med en hastighed på op til 128 kbit/s.

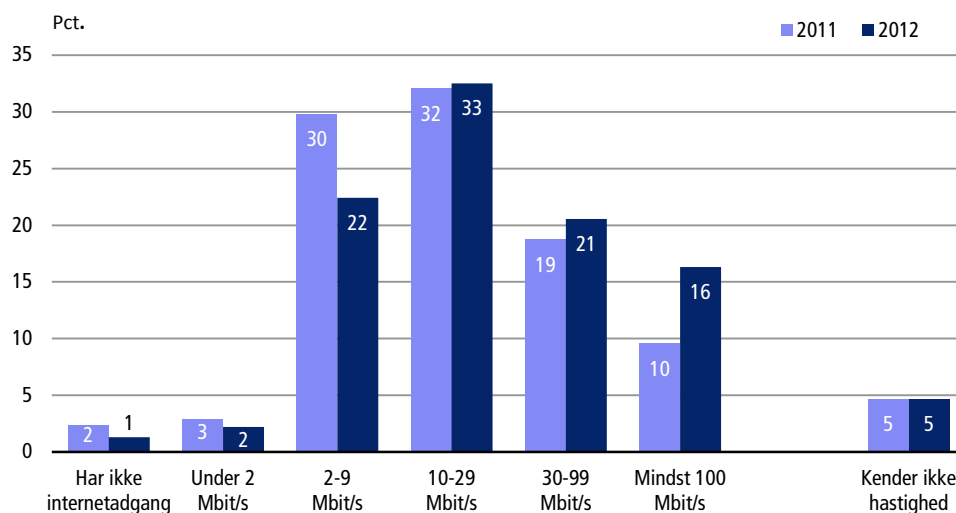
Stor forskel på internethastighed hos virksomheder

93 pct. af de danske virksomheder har som omtalt bredbåndforbindelse, men der er forskel på hastigheden. En tredjedel af virksomhederne (33 pct.) ligger i intervallet 10-29 Mbit/sekund, mens 37 pct. har en hurtigere internetforbindelse på mindst 30 Mbit/sekund. Blandt de store virksomheder med mindst 100 ansatte er denne andel oppe på 71 pct. (tabel 2). Virksomheder inden for information og kommunikation bruger langt hyppigere hurtige forbindelser end de øvrige branchegrupper.

Stigning i brug af hurtige forbindelser

Andelen af virksomheder med hurtige forbindelser på mindst 30 Mbit/sekund er steget betydeligt fra 28 pct. af virksomhederne i 2011 til 37 pct. i 2012. Det er især de hurtigste forbindelser på mindst 100 Mbit/sekund, der tegner sig for stigningen.

Figur 3. Virksomhedernes hurtigste internetforbindelse



Anm.: "Hvad er virksomhedens hurtigste internetforbindelse (den markedsførte download-hastighed)?"
Pga. afrunding vil direkte sammenlægning af søjlerne ikke altid stemme med procenterne i teksten.

Forskelle i behov

Behovet for en hurtig forbindelse kan være affødt af datatung trafik, fx i form af hosting af egne hjemmesider, it-service over internettet (cloud computing), videomøder o.l. I store virksomheder kan der desuden være mange medarbejdere om at dele en hurtig forbindelse.

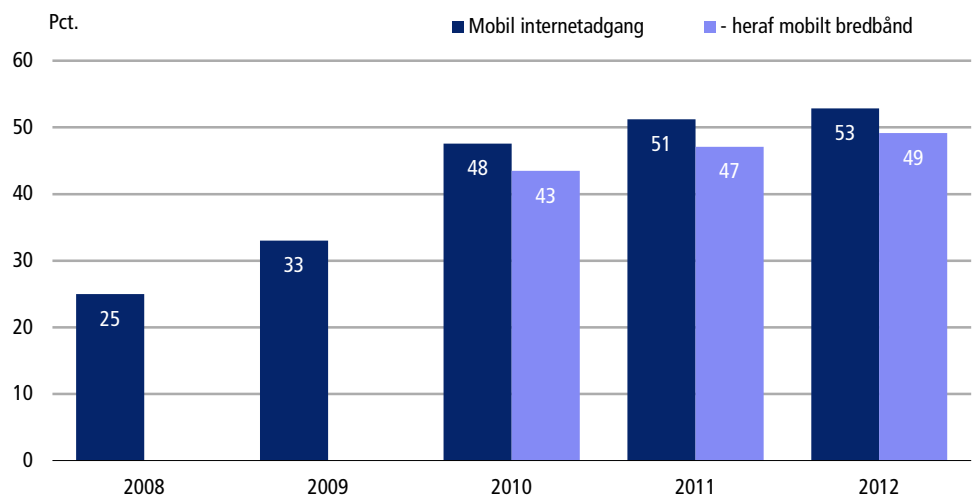
Tabel 2. Virksomhedens hurtigste internetforbindelse. 2012

	Branche						Antal ansatte			
	Alle virksomheder	Industri	Bygge og anlæg	Handel og transport mv.	Info. og komm.	Erhvervs- og service mv.	10-19	20-49	50-99	100+
	pct.									
Internetadgang alle hastigheder	99	100	100	98	99	98	98	99	99	100
Mindst 2 Mbit/s	94	95	96	92	96	95	92	95	96	98
Mindst 10 Mbit/s	69	67	63	66	91	80	61	74	81	91
Mindst 30 Mbit/s	37	35	24	33	71	48	26	41	54	71
Mindst 100 Mbit/s	16	13	6	15	48	21	10	16	28	44
Kender ikke hastighed	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Ingen internetadgang	1	0	0	2	1	2	2	1	1	0

Fortsat stigning i mobil internetadgang

53 pct. af virksomhederne har mobil adgang til internettet i 2012, hvilket er en mindre stigning fra 51 pct. i 2011. Hovedparten af disse forbindelser er mobilt bredbånd, typisk med 3G modem.

Figur 4. Virksomheder med mobil internetadgang. 2012



Anm.: De fleste virksomheder med mobil internetadgang anvender flere adgangstyper samtidigt. Mobilt bredbånd er forbindelse via bærbar pc eller mobiltelefon/håndsæt med 3G modem eller hurtigere forbindelse.

Flere adgangsveje pr. virksomhed

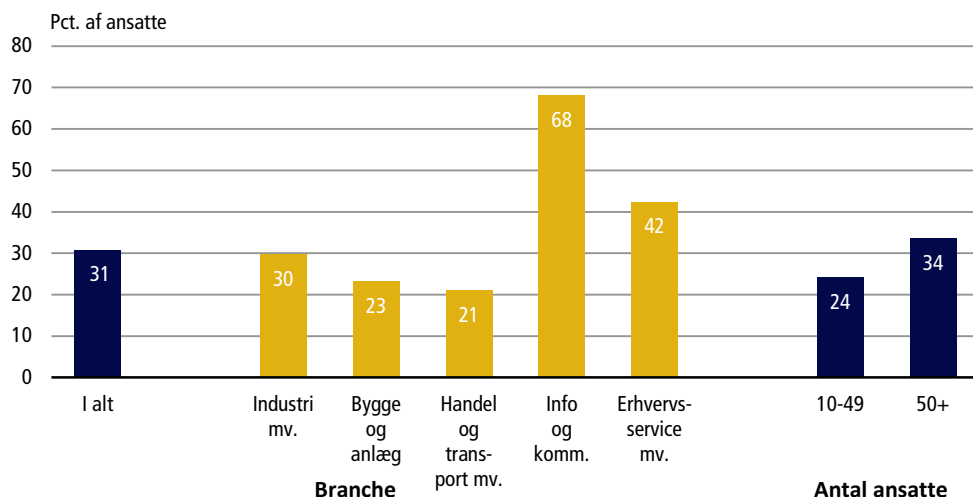
De fleste virksomheder med mobil internetadgang anvender flere adgangstyper samtidigt (tabel 1). At adgangsvejene i højere grad end tidligere supplerer hinanden bekræftes af en stigning i andelen af virksomheder, der har mere end én forbindelsestype til internettet fra 34 pct. i 2008 til 58 pct. i 2012 (56 pct. i 2011).

3. Mobil internetadgang til arbejdsmæssig brug

Mobilt internet mest udbredt i store virksomheder

3 ud af 10 medarbejdere i virksomheder med mindst 10 ansatte er forsynet med udstyr til mobil internetadgang til arbejdsbrug. Andelen er størst (34 pct.) i store virksomheder med mindst 50 ansatte, mens andelen er nede på 24 pct. i mindre virksomheder med 10-49 ansatte.

Figur 5. Andel medarbejdere med mobil internetadgang til arbejdsbrug. 2012



Anm.: Andel medarbejdere forsynet med udstyr til mobil internetadgang til arbejdsbrug i virksomheder med mindst ti ansatte.

Mobilt internet mest udbredt hos ansatte i de videnbaserede brancher

I branchegruppen *information og kommunikation* har 68 pct. af medarbejderne udstyr til mobilt internet til arbejdsbrug, hvilket er betydeligt flere end gennemsnittet. Også *erhvervs-service mv.* ligger noget over gennemsnittet. Begge branchegrupper er præget af videnbaserede virksomheder.

To ud af tre virksomheder har forsynet medarbejdere med mobilt udstyr

I alt to tredjedele af de danske virksomheder (65 pct.) har forsynet medarbejdere med mobilt udstyr til arbejdsbrug. Det kan være i form af bærbare computere, tablets eller mobiltelefoner. Som oftest tilbydes en kombination af disse typer udstyr¹.

Adgang til e-mail og informationsøgning

I næsten alle virksomheder med mobilt udstyr til arbejdsbrug bruges udstyret til adgang til virksomhedens e-mailsystem (95 pct.). Næsten lige så udbredt er informationsøgning på internettet (86 pct.) samt adgang til at redigere virksomhedens dokumenter (73 pct.). I 64 pct. af virksomhederne, hvor medarbejdere har mobilt udstyr, bruges det til særlige forretningssystemer, fx ordrestyring eller økonomisystem. Adgang til virksomhedens dokumenter eller forretningssystemer er knapt så udbredt blandt de mindre virksomheder som hos de større.

¹ Der er en lidt større andel af virksomhederne (73 pct.) som giver mulighed for, at de ansatte kan arbejde hjemmefra med adgang til virksomhedens e-mailsystem, dokumenter eller programmer (jf. figur 34 under '12. It og Miljø').

Tabel 3. Virksomheder, der tilbyder mobilt udstyr til arbejdsbrug. 2012

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte	
		Industri	Bygge og anlæg	Handel og trans- port mv.	Info. og komm.	Erhvervs- service mv.	10-49	50+
Tilbyder mobilt udstyr	65	67	59	58	89	76	60	89
pct. af virksomheder med mobilt udstyr til arbejdsbrug								
Udstyrstyper								
Mobiltelefoner ¹	93	93	88	93	98	93	91	97
Bærbare computere ²	89	91	81	87	96	91	86	96
Anvendelsesområder								
Adgang til e-mail system	95	97	88	94	99	97	94	99
Informationssøgning på internettet ..	86	86	84	84	92	88	85	89
Adgang til virksomhedens dokumenter ³	73	76	63	71	83	77	70	83
Brug af særlige forretningssystemer ⁴ .	64	64	51	67	73	61	59	78

¹ Andet bærbart udstyr, fx mobiltelefoner, herunder smart-phones.

² Herunder 'netbooks' og 'tablets'.

³ Adgang til at åbne og redigere virksomhedens dokumenter.

⁴ Fx ordrestyring eller økonomisystem.

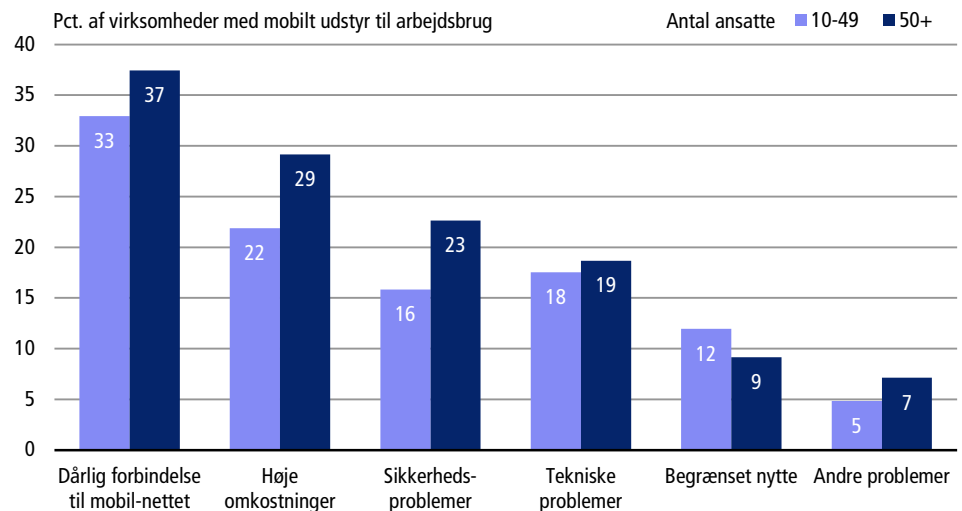
Pris og dårlig forbindelse er barrierer for brug af mobilt udstyr i arbejdsregi

Dårlig forbindelse til mobilnettet var den hyppigst forekommende barriere for brugen. Det nævnes som en forhindring eller begrænsning af 34 pct. af de virksomheder, som har forsynet medarbejdere med mobilt udstyr.

Få angiver begrænset nytte som hindring

Høje omkostninger til abonnement eller forbrug var et problem for 24 pct. og herefter fulgte tekniske problemer, fx softwareintegration (18 pct.) og sikkerhedsproblemer i form af afsløring eller tab af data (17 pct.). 11 pct. mente, at "begrænset nytte" var en hindring og endelig nævnte 5 pct. "andre problemer".

Figur 6. Barrierer for brug af mobil internetadgang til arbejdsbrug. 2012



Anm.: "Er der noget af det følgende, der hindrer eller begrænser virksomhedens brug af mobilt udstyr til internet?".
Høje omkostninger: til abonnement eller forbrug. *Sikkerhedsproblemer:* afsløring eller ødelæggelse af data.
Tekniske problemer: herunder med integration til virksomhedens software.

Flere af de største virksomheder mærker barrierer De største virksomheder synes i højere grad at mærke disse barrierer end de små. Fx er sikkerhedsproblemer en hindring for 23 pct. af virksomhederne med mindst 50 ansatte mod 16 pct. blandt virksomheder med 10-49 ansatte. Tilsvarende nævner de største virksomheder oftere problemer med høje omkostninger samt dårlig forbindelse til mobilnettet. Der er omvendt færre store end små virksomheder som nævner "begrænset nytte" som en hindring. Når de store virksomheder ligger højere mht. barrierer, kan det skyldes deres mere intensive brug af mobilt udstyr både mht. anvendelsesområder samt andel berørte medarbejdere.

Ikke-brugerne: 'Begrænset nytte' hyppigste begrundelse Blandt de virksomheder, der *ikke* har forsynet medarbejdere med mobilt udstyr blev disse problemer i alle tilfælde vurderet til at have mindre betydning. En undtagelse var dog, ikke unaturligt, at langt flere (43 pct.) mente at mobilt udstyr havde 'begrænset nytte'. Den næstvigtigste hindring for virksomheder, der ikke tilbyder mobilt udstyr til ansatte, er 'høje omkostninger' (17 pct.) – dette er dog en større barriere for virksomheder, der *har* forsynet medarbejdere med mobilt udstyr (24 pct.).

Tabel 4. Barrierer for brug af mobil internetadgang til arbejdsbrug. 2012

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte	
		Industri	Bygge og anlæg	Handel og trans-port mv.	Info. og komm.	Erhvervs-service mv.	10-49	50+
		pct. af virksomheder med mobilt udstyr til arbejdsbrug						
Dårlig forbindelse til mobilnettet	34	35	36	32	31	36	33	37
Høje omkostninger	24	26	26	23	19	23	22	29
Tekniske problemer ¹	18	18	16	20	15	15	18	19
Sikkerhedsproblemer ²	17	18	13	19	17	17	16	23
Begrænset nytte	11	13	15	12	5	8	12	9
Andre problemer	5	7	5	5	5	5	5	7

Anm.: "Er der noget af det følgende, der hindrer eller begrænser virksomhedens brug af mobilt udstyr til internet?"

¹ Herunder med integration til virksomhedens software.

² Afsløring eller ødelæggelse af data.

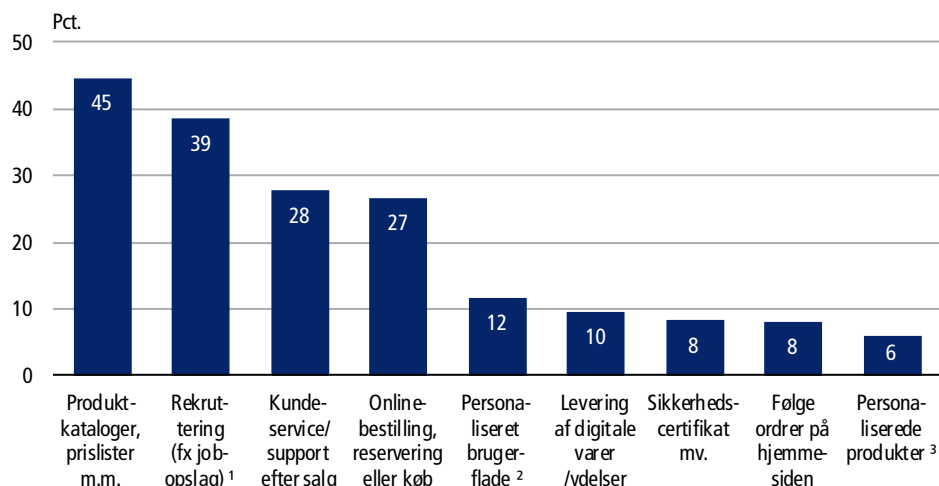
4. Anvendelse af internet og hjemmesider

4.1 Virksomhedernes hjemmesider

Hjemmesiden bruges hyppigst til at vise produkter frem 89 pct. af danske virksomheder har en hjemmeside – men der er stor forskel på indholdet. Lidt under hver anden virksomhed har en hjemmeside, der giver adgang til produktkataloger, prislister m.m. 39 pct. rekrutterer personale, og 28 pct. yder kundeservice eller support via en hjemmeside.

Kunde-tilpasset brugerflade mere sjælden Lidt mere end hver fjerde virksomhed tilbyder online-bestilling eller køb via hjemmeside. På et noget lavere niveau ligger faciliteter som personaliserede produkter eller brugerflade (se forklaring under figur 7) samt levering af digitaliserede varer eller ydelser. Lavt ligger også muligheden for at kunne følge ordrer samt hjemmesider med sikkerhedscertifikat/information om brug af personoplysninger. Indikatorerne er omtrent uforandrede siden 2011.

Figur 7. Faciliteter på virksomhedernes hjemmesider. 2012



¹ Job-opslag eller mulighed for at ansøge online. ² Individuelt tilpasset indhold (dvs. genkendelse af kunden).

³ Besøgende kan tilpasse eller designe produkter.

Specialisering i brancher

Der er en vis specialisering mht. faciliteterne på de enkelte branchegrupperes hjemmesider. Branchegruppen information og kommunikation ligger foran de øvrige brancher på stort set alle områder, men især mht. levering af varer og ydelser i digital form, hvor udbredelsen er tre gange så stor som gennemsnittet.

Online bestilling populært i handel og transport

Erhvervsservice mv. ligger særlig højt mht. rekruttering via hjemmesiden. Tilsvarende ligger handel og transport mv. relativt højt, hvad angår kundeservice og mulighed for at følge ordrer på hjemmesiden. Industri ligger generelt lidt under gennemsnittet, men giver forholdsvis høj prioritet til adgang til produktkataloger, prislister m.m. Virksomheder i bygge og anlæg er karakteriseret ved at have hjemmesider med relativt få faciliteter.

Tabel 5. Faciliteter på virksomhedernes hjemmesider – fordelt på branche og størrelse. 2012

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte	
		Industri	Bygge og anlæg	Handel og transport mv.	Info. og komm.	Erhvervs- og service mv.	10-49	50+
Virksomheder med hjemmeside	89	93	91	84	96	93	88	95
Adgang til produktkataloger, prislister m.m.	45	48	17	54	58	35	42	58
Rekruttering	39	35	27	35	62	56	32	68
Online bestilling, reservering eller køb ..	28	27	18	30	48	23	25	39
Kundeservice eller support efter salg ..	27	15	12	38	37	21	25	37
Personaliseret brugerflade	12	9	7	14	25	10	10	20
Levering af varer/ytelser i digital form	10	7	4	9	30	13	8	16
Sikkerhedscertifikat	8	8	3	9	16	9	7	14
Følge ordre på hjemmesiden	8	4	2	13	10	7	6	16
Personaliserede produkter	6	6	3	7	11	4	5	10

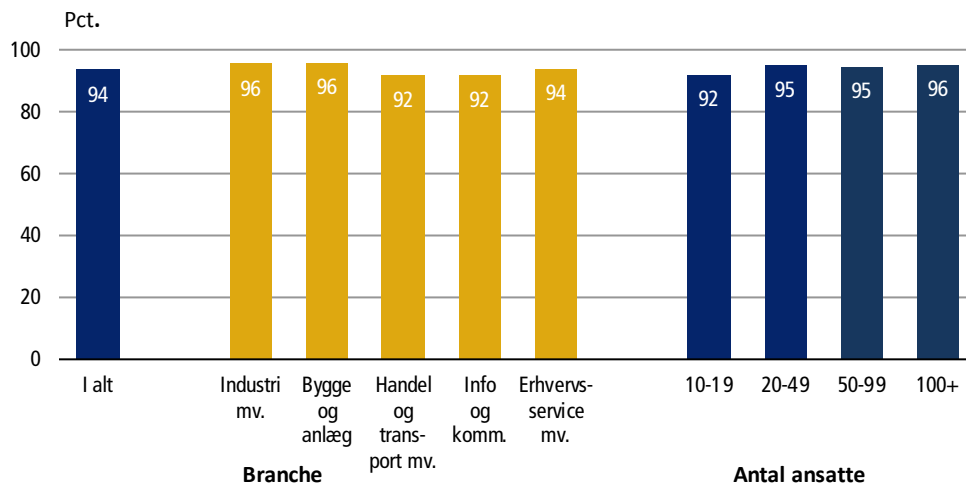
Anm.: Bemærk, at tallene er i pct. af alle virksomheder, også dem uden hjemmeside.

5. Kontakt med offentlige myndigheders hjemmesider

Ni ud af ti har besøgt offentlige hjemmesider

94 pct. af alle virksomheder har besøgt offentlige myndigheders hjemmesider. Den høje andel gør sig gældende i alle branche- og størrelsesgrupper (figur 8).

Figur 8. Virksomheder der har besøgt offentlige myndigheders hjemmesider i 2011

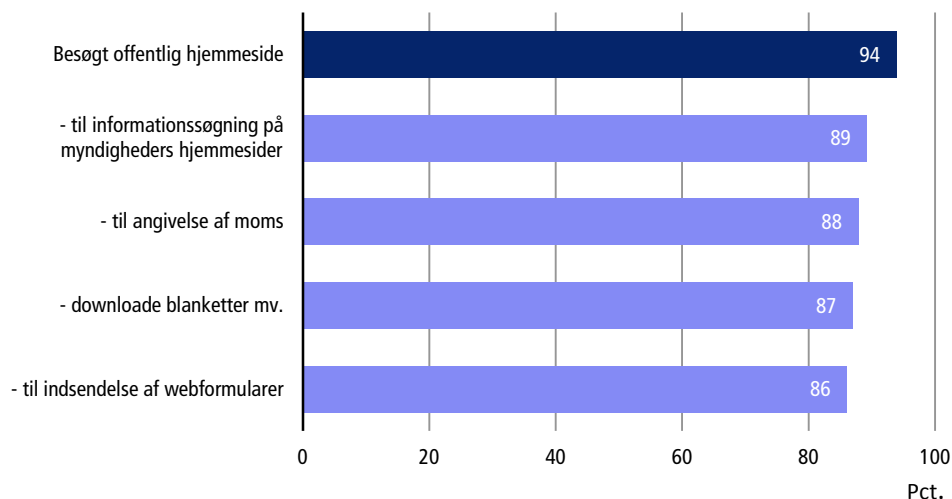


Anm.: Spørgsmålet er stillet i 2012, men refererer til aktiviteter i kalenderåret 2011.

Stigning i elektronisk angivelse af moms

De offentlige hjemmesider bruges især til informationssøgning (89 pct.) samt til at angive moms (88 pct.). Næsten lige så mange har downloadet blanketter m.m. (87 pct. og indsendt webformularer (86 pct.), fx i forbindelse med ansøgninger eller indberetning til offentlige myndigheder. Angivelse af moms på internettet er steget fra 78 pct. i 2010, mens de øvrige aktiviteter er omtrent uændrede.

Figur 9. Brug af offentlige hjemmesider i 2011



Anm.: Spørgsmålet er stillet i 2012, men refererer til aktiviteter i kalenderåret 2011.

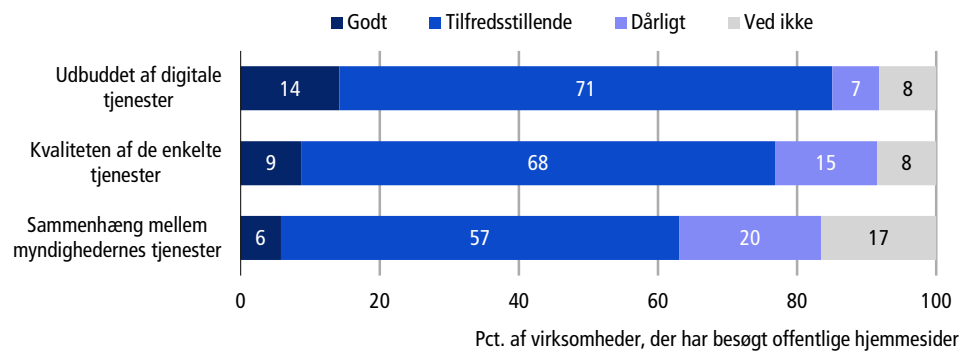
Tilfredshed med udbuddet af digitale tjenester ...

De fleste af de virksomheder, der har besøgt offentlige hjemmesider, vurderer udbuddet af digitale tjenester til at være tilfredsstillende eller godt. 71 pct. har således givet karakteren tilfredsstillende og 14 pct. godt. Modsat er der kun 7 pct., der har svaret dårligt. 8 pct. af virksomhederne svarede ved ikke til spørgsmålet (figur 10).

... og med kvaliteten

En tilsvarende vurdering gives kvaliteten af de enkelte tjenester. 68 pct. svarer tilfredsstillende, 9 pct. godt og 15 pct. dårligt. Også her er en del af virksomhederne i tvivl, nemlig 8 pct. Den forholdsvis høje andel ved ikke kan skyldes virksomheder, der kun sjældent benytter sig af de digitale tjenester.

Figur 10. Vurdering af offentlige hjemmesider ud fra brug i 2011



Anm.: Spørgsmålet er stillet i 2012, men refererer til aktiviteter i kalenderåret 2011.

Færrest tilfredse med sammenhæng mellem digitale tjenester ...

Lidt færre, men stadig et flertal, giver en god eller tilfredsstillende vurdering af sammenhængen mellem myndighedernes digitale tjenester: 57 pct. svarer 'tilfredsstillende', kun 6 pct. 'godt' og 20 pct. 'dårligt'. En stor andel, 17 pct., er her i tvivl og har svaret 'ved ikke'.

... men fremgang fra forrige år

Der er stigning i tilfredsheden med sammenhængen mellem tjenesterne fra 2010 til 2011: 6 procent-point flere svarer godt/tilfredsstillende og kun 1 procent-point flere svarer dårligt. De to øvrige dimensioner (udbud, kvalitet) er stort set uændrede.

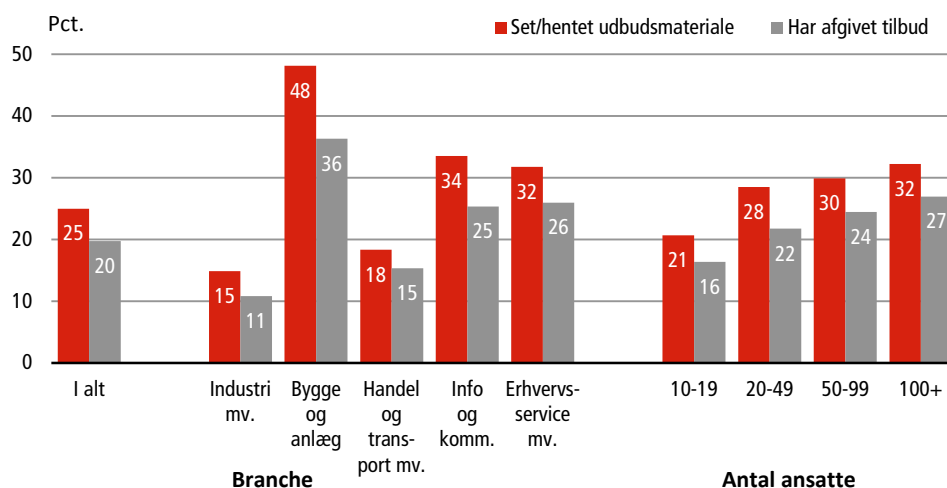
Flere brugere tager stilling

Der er på alle tre dimensioner stadig færre virksomheder, der svarer 'ved ikke' sammenlignet med forrige år og dermed lidt flere, der tager stilling i såvel positiv som negativ retning. Tendensen til højere grad af stillingtagen i positiv eller negativ retning hænger formentlig sammen med det større antal af brugere af offentlige web-løsninger samt udviklingen i brugernes forventninger.

Elektronisk udbud mest udbredt i bygge og anlæg 25 pct. af virksomhederne har set eller hentet udbudsmateriale til offentlige elektroniske udbudsordninger og 20 pct. har afgivet tilbud via disse ordninger. Det er især inden for bygge og anlæg, at de elektroniske udbud benyttes, men også i nogen grad inden for information og kommunikation samt erhvervs-service mv. Der er desuden flere store end små virksomheder, som er involveret i elektronisk udbud.

Flere bruger elektronisk udbud Der er en mindre stigning i andelen af virksomheder, der har set eller hentet udbudsmateriale: en stigning fra 23 pct. i 2010 til 25 pct. i 2011. Tilsvarende er andelen, der har afgivet tilbud, steget fra 16 pct. i 2010 til 20 pct. i 2011.

Figur 11. Offentlige elektroniske udbud i 2011



Anm.: "Har virksomheden - via internettet - set eller hentet udbudsmaterialer til offentlige elektroniske udbudsordninger?". "Har virksomheden - via internettet - afgivet tilbud på levering af varer eller serviceydelser i offentlige elektroniske udbudsordninger?" Spørgsmålet er stillet i 2012, men refererer til aktiviteter i kalenderåret 2011.

Få virksomheder afgiver e-tilbud uden for Danmark

Langt de fleste af de afgivne tilbud sker til danske myndigheder. Kun 3 pct. af virksomhederne har afgivet tilbud til offentlige udbud i øvrige EU-lande, dog er andelen 6 pct. blandt virksomheder med mindst 50 ansatte.

Tabel 6. Offentlige elektroniske udbud i 2011

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte	
		Industri mv.	Bygge og anlæg	Handel og transport mv.	Info og komm.	Erhvervs-service mv.	10-49	50+
		pct.						
Set/hentet udbudsmateriale	25	15	48	18	34	32	24	31
Afgivet tilbud	20	11	36	15	25	26	18	26
- i Danmark	19	10	36	15	25	26	18	25
- i andre EU-lande	3	4	1	2	4	4	2	6

Anm.: "Er noget af det følgende en hindring for virksomhedens brug af digitale løsninger?" Spørgsmålet er stillet i 2012, men refererer til aktiviteter i kalenderåret 2011.

Offentlige elektroniske udbud

Vedrører offentlige myndigheders åbne og begrænsede udbud, hvor der afgives tilbud og indgås aftaler om levering af varer eller tjenesteydelser via hjemmesider på internettet (der ses bort fra tilbud og ansøgninger afgivet via almindelig e-mail).

Eksempler på udbudsordninger: "SKI - Statens og Kommunernes Indkøbs Service", elektroniske udbud fra enkelte kommuner, EU-myndigheder m.m.

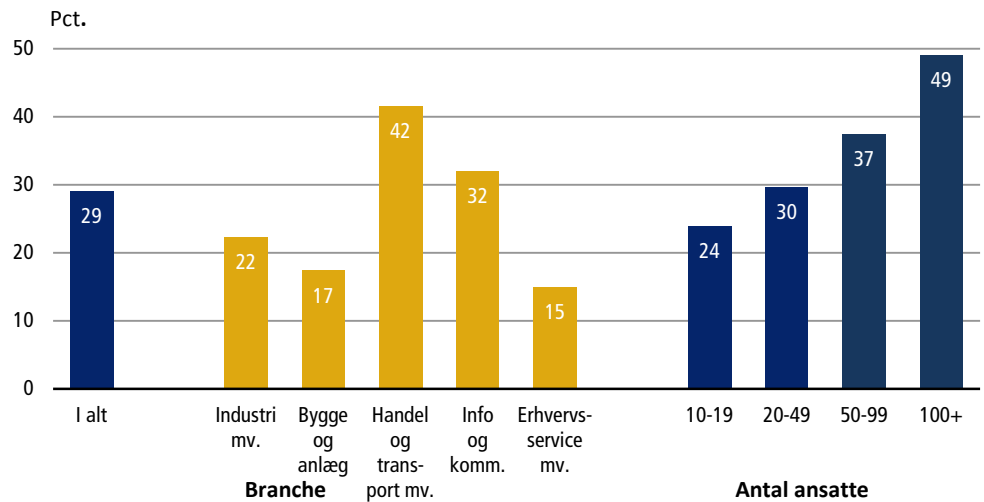
6. Elektronisk handel

6.1 E-salg

3 ud af 10 sælger elektronisk 29 pct. af virksomhederne har solgt elektronisk i løbet af 2011, dvs. modtaget ordrer via internettet eller andre netværk (figur 12). Det er omtrent samme niveau som i 2010 – 28 pct. Der er flere virksomheder med e-salg i handel og transport mv. men færre i bygge og anlæg samt erhvervs-service mv.

Mest udbredt blandt de største virksomheder Elektronisk salg er mere udbredt blandt de største virksomheder, ikke mindst blandt virksomhederne med mindst 100 ansatte, hvor 49 pct. har e-salg.

Figur 12. E-salg – modtaget ordrer via internet eller andre netværk i 2011



Anm.: Elektronisk salg vedrører ordrer afgivet via internettet eller andre computer-netværk. Spørgsmålet er stillet i 2012, men refererer til aktiviteter i kalenderåret 2011.

Flest sælger via hjemmeside Af de 29 pct. e-sælgende virksomheder har 24 pct. web-salg og 11 pct. EDI-salg. EDI-salg er relativt mest udbredt blandt de største virksomheder. Web-salg er ordrer afgivet via hjemmesider, mens EDI-salg er ordrer, der sendes automatisk fra virksomhed til virksomhed (se også forklaring i faktaboks).

Tabel 7. Virksomheder med web-salg eller EDI-salg i 2011

	Branche						Antal ansatte			
	Alle virksomheder	Industri	Bygge og anlæg	Handel og transport mv.	Info. og komm.	Erhvervs-service mv.	10-19	20-49	50-99	100+
	pct.									
E-salg i alt	29	22	17	42	32	15	24	30	37	49
Web-salg	24	13	16	34	31	13	21	23	30	36
EDI-salg	11	12	3	17	4	3	7	12	17	28

Anm.: Spørgsmålet er stillet i 2012, men refererer til aktiviteter i kalenderåret 2011.

Elektronisk handel

E-handel vedrører ordrer afgivet via internettet eller andre computer-netværk. Der ses bort fra ordrer via almindelig e-post. Betaling og levering behøver ikke foregå elektronisk. Elektronisk handel kan ske på to måder.

- Web-handel, dvs. ordrer afgivet via hjemmesider (web-butikker, ordreformularer) eller ekstranet (hjemmesider med adgangsbegrænsning).
- EDI-handel, dvs. ordrer sendt automatisk fra virksomhed til virksomhed i særligt aftalte formater (EDIFACT, XML o. lign.). EDI står for Electronic Data Interchange. EDI bruges til andet end e-handel. Se nærmere beskrivelse i kap. 8.2. 'Automatiseret dataudveksling med omverdenen'.

Web-salg kan ske såvel til forbrugere som til andre virksomheder (herunder offentlige organisationer). EDI-salg foregår i praksis kun fra virksomheder til virksomhed. EDI-handel vil ofte indebære opsætning særlige it-systemer, ikke bare hos sælger men også hos køber.

Tallene kan ikke uden videre sammenlignes med tidligere år, da spørgsmålene er ændrede.

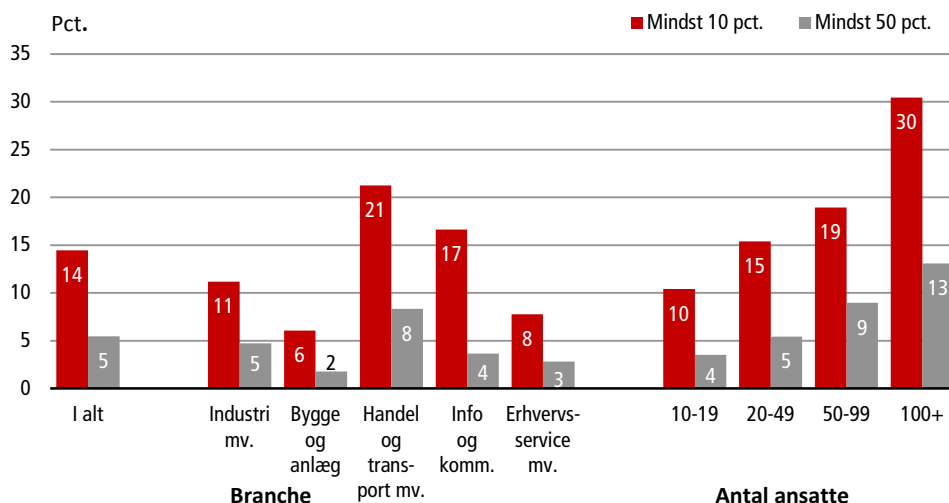
E-salg er den mindste salgskanal i de fleste virksomheder

Det er kun halvdelen af virksomhederne med e-salg – svarende til 14 pct. af alle virksomheder – hvor det elektroniske salg udgør mindst 10 pct. af omsætningen (figur 13). Tilsvarende har kun 5 pct. et e-salg på mindst 50 pct. af omsætningen.

Virksomheder med intensivt e-salg

Niveauet for e-salg er stort set uforandret i forhold 2010, hvor 13 pct. havde e-salg på mindst 10 pct. af omsætningen, og 5 pct. havde et e-salg på mindst 50 pct. af omsætningen.

Figur 13. E-salg i 2011 – hvor stor en andel af samlet omsætning



EDI-salg typisk større andel end web-salg

EDI-salg udgør typisk en større andel af omsætningen end web-salget. Når man ser på virksomheder med web-salg har 8 pct. et web-salg på mindst halvdelen af omsætningen. Derimod har 29 pct. af virksomhederne med EDI-salg et EDI-salg på mindst halvdelen af omsætningen.

Intensiv e-handel i handel og transport samt i de største virksomheder

Det er især branchegruppen handel og transport mv., som udmærker sig ved intensiv e-handel (tabel 8). Også blandt virksomheder med mindst 100 ansatte finder man flere virksomheder, hvor e-salget udgør en betydelig andel.

Tabel 8. E-salg i 2011 – hvor stor en andel af samlet omsætning

	Branche							Antal ansatte			
	Alle virksomheder	Industri	Bygge og anlæg	Handel og transport mv.	Info. og komm.	Erhvervs- og service mv.		10-19	20-49	50-99	100+
							pct. af virksomheder				
Mindst 10 pct.	14	11	6	21	17	8	10	15	19	30	
Mindst 20 pct.	10	9	4	15	11	5	7	11	14	24	
Mindst 50 pct.	5	5	2	8	4	3	4	5	9	13	

6.2 E-køb

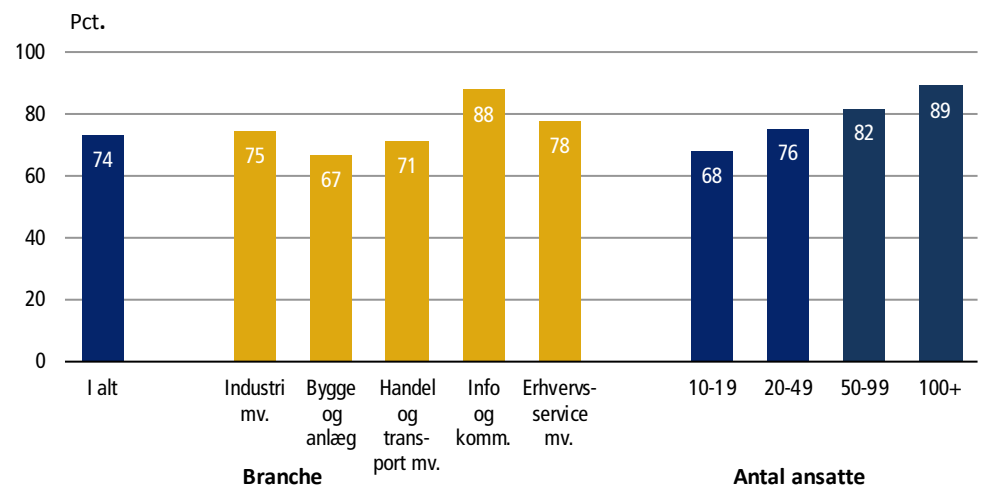
3 ud af 4 køber elektronisk

74 pct. af virksomhederne har købt elektronisk i løbet af 2011, dvs. via internettet eller andre netværk. Det er lidt flere end i 2010, hvor andelen var 71 pct. Andelen er noget højere i information og kommunikation, hvor 88 pct. havde købt elektronisk.

Elektronisk køb mere udbredt i store virksomheder

Elektronisk køb er en del mere udbredt blandt de større virksomheder. Blandt virksomheder med 10-19 ansatte har 68 pct. købt elektronisk mod 89 pct. af virksomhederne med mindst 100 ansatte.

Figur 14. E-køb – afgivet ordrer via internet eller andre netværk i 2011



Anm.: Elektronisk køb vedrører afgivelse af ordrer via internettet eller andre netværk i 2011. Ordre afgivet via almindelig e-post er ikke medregnet. Spørgsmålet er stillet i 2012, men refererer til aktiviteter i kalenderåret 2011.

7. Elektronisk fakturering

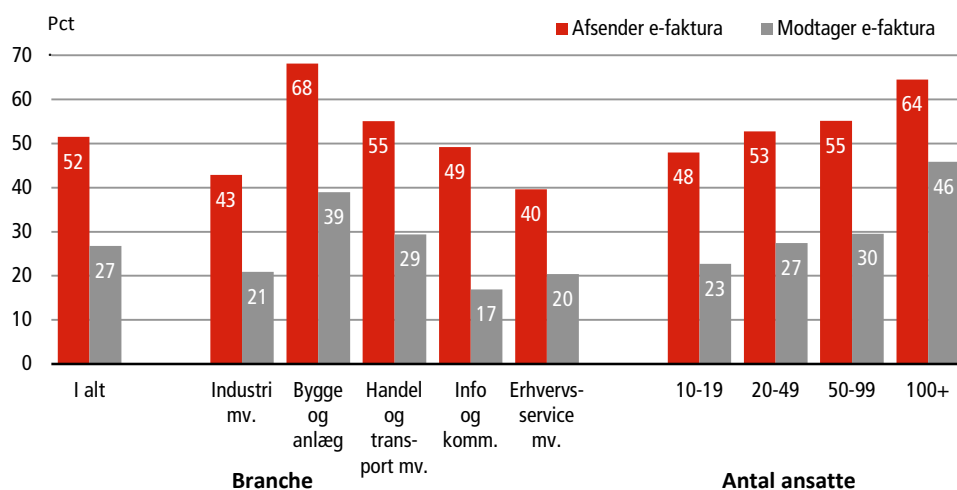
Pæn stigning i brug af E-fakturaer

52 pct. af alle virksomheder sender elektroniske fakturaer, der kan databehandles automatisk (fx i EDI, XML eller Nemhandel). Det er en stigning fra 45 pct. i 2011. Kun omkring halvt så mange – 27 pct. – modtager e-fakturaer, der kan databehandles automatisk. Her er der tale om en stigning fra 24 pct. Automatisk databehandling kan være i form af integration til økonomi- og regnskabssystemer, så genindtastning af fakturaen undgås.

E-faktura især udbredt i bygge og anlæg

Bygge og anlæg ligger noget over gennemsnittet mht. såvel afsendelse som modtagelse. Modtagelse og afsendelse af e-fakturaer til automatisk databehandling stiger med virksomhedernes størrelse.

Figur 15. Elektronisk fakturering til automatisk databehandling. 2012



Markant stigning i brug af NemHandel-fakturering

28 pct. af virksomhederne anvender 'NemHandel' til fakturering af salg, svarende til lidt under halvdelen af alle virksomheder, der afsender e-fakturaer til automatisk databehandling (tabel 9). Det er en markant stigning fra 19 pct. i 2011. NemHandel er en åben offentlig standard for elektronisk fakturering og andre e-handelsdokumenter.

Mindre stigning i modtagelse af NemHandel-fakturaer

En noget lavere andel af alle virksomheder – 9 pct. – har modtaget fakturaer via NemHandel i 2012. Det er en stigning fra 7 pct. i 2011. Modtagelse af NemHandel-fakturaer er mere udbredt blandt virksomheder med mindst 100 ansatte.

Nemhandel mest udbredt i Bygge og anlæg

Fakturering via NemHandel er mere udbredt i bygge og anlæg end i de øvrige branchegrupper, både hvad angår afsendelse og modtagelse.

Hver anden virksomhed fakturerer i pdf o.l.

60 pct. af virksomhederne afsender e-fakturaer, der ikke kan databehandles automatisk – fx i pdf-format.

Tabel 9. Virksomheder med elektronisk fakturering. 2012

	Branche						Antal ansatte			
	Alle virksomheder	Industri	Bygge og anlæg	Handel og transport mv.	Info. og komm.	Erhvervs- og service mv.	10-19	20-49	50-99	100+
pct.										
Afsender e-fakturaer										
Fakturaer, der kan data-behandles automatisk . . .	52	43	68	55	49	40	48	53	55	64
- heraf via NemHandel . . .	28	21	51	27	25	21	29	28	26	26
Øvrige e-fakturaer, fx pdf	60	65	59	55	70	62	56	63	68	68
Modtager e-fakturaer										
Fakturaer, der kan data-behandles automatisk . . .	27	21	39	29	17	20	23	27	30	46
- heraf via NemHandel . . .	9	6	17	8	6	8	7	10	9	14

NemHandel især til fakturering af myndigheder

Når virksomheder bruger NemHandel til fakturering, er offentlige myndigheder oftest i modtagergruppen. Fakturering af private virksomheder via NemHandel finder sted hos 45 pct. af brugerne (tabel 10). Omvendt ser billedet ud blandt den mindre gruppe af virksomheder, der *modtager* NemHandel-fakturaer. Her omfatter afsenderne oftest private virksomheder, og i knap 6 ud af 10 tilfælde er offentlige myndigheder involveret.

Tabel 10. Brug af NemHandel - med hvilke partnere? 2012

	Branche						Antal ansatte			
	Alle virksomheder	Industri	Bygge og anlæg	Handel og transport mv.	Info. og komm.	Erhvervs- og service mv.	10-19	20-49	50-99	100+
pct. af virksomheder, der afsender Nemhandel-fakturer										
Afsender NemHandel fakturaer										
Til off. myndigheder . . .	92	87	95	92	88	96	92	93	94	91
Til private virksomheder	45	42	49	42	50	45	41	45	55	59
pct. af virksomheder, der modtager NemHandel-fakturaer										
Modtager NemHandel fakturaer										
Fra off. myndigheder . . .	56	63	38	59	70	71	58	44	63	77
Fra private virksomheder	85	88	89	82	77	84	79	91	85	85

Elektronisk fakturering og NemHandel

Vedrører fakturaer, der fremsendes eller modtages elektronisk ...

- enten i et format der kan databehandles automatisk - fx som EDI, XML eller NemHandel/OIUBL
 eller i et format der ikke kan databehandles automatisk - fx som pdf eller e-mail.

Ordren bag fakturaen kan være afgivet såvel elektronisk som på traditionel vis.

NemHandel er en åben, offentlig standard, der gør det muligt at sende og modtage elektroniske fakturaer og andre e-handelsdokumenter sikkert via internettet. Fakturering til den offentlige sektor skal foregå via NemHandel.

8. Brug af it-systemer i forretningsprocesser

8.1 Elektronisk forsyningskæde

Elektronisk forsyningskæde

Lidt mindre end hver femte virksomhed, 21 pct., havde i 2012 etableret en forsyningskæde, hvor informationer deles elektronisk med enten leverandører eller kunder fx via internettet. Dette fænomen kaldes også Supply Chain Management. Der er tale om en stigning fra 17 pct. i 2010.

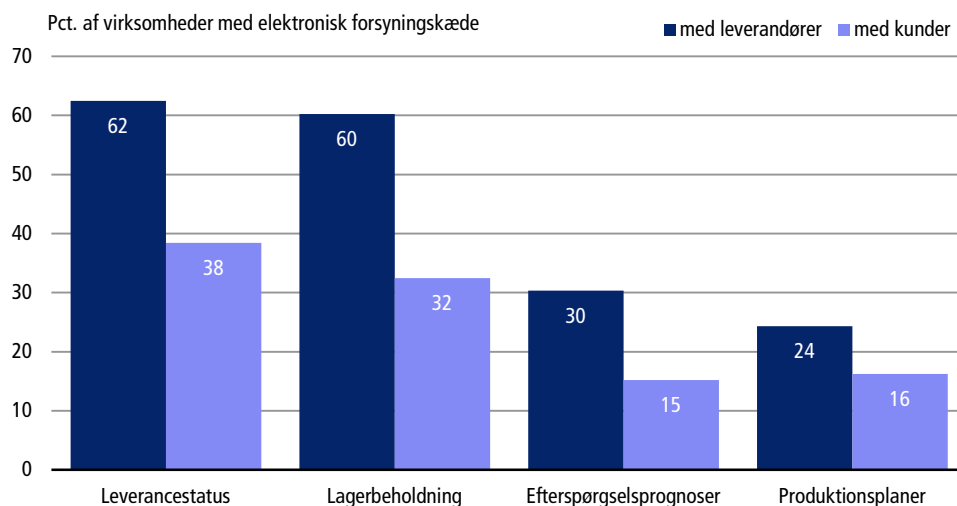
Hver tredje af de største virksomheder har elektronisk forsyningskæde

Udbredelsen af elektronisk forsyningskæde med enten leverandører eller kunder er 15 pct. blandt de mindste virksomheder med 10-19 ansatte mod 29 pct. blandt virksomheder med mindst 100 ansatte.

Leverancestatus deles ofte med leverandører

Blandt disse virksomheder deler 62 pct. leverancestatus med leverandører og 38 pct. med kunder. Dernæst kommer information om lagerbeholdning, som 60 pct. deler med leverandører og 32 pct. med kunder. Lidt mindre udbredt er deling af efterspørgselsprognoser eller produktionsplaner.

Figur 16. Elektronisk forsyningskæde – deling af indhold med leverandører og kunder. 2012



Hvad er elektronisk forsyningskæde?

Forsyningskæde (Supply Chain Management) vedrører deling af information mellem leverandør og kunde om leverance af varer eller tjenester. Eksempler: koordinering af lagerbeholdning, efterspørgsel, produktion, distribution, leverance-status o.l. Elektronisk forsyningskæde indebærer, at informationerne deles via internettet eller andre elektroniske netværk.

Hvorfor etablere elektronisk forsyningskæde?

Deling af informationer om leverancer kan forbedre planlægning af produktion og indkøb m.m. Hvis overførslen af data mellem systemer er automatiseret, er det muligt at genbruge disse data direkte og dermed undgå dobbeltindtastning, fejl m.m. i de modtagende it-systemer. Etablering en elektronisk forsyningskæde er dog også forbundet med omkostninger til etablering af kommunikation, harmonisering af data, sikkerhed m.m.

Flere kunder end leverandører ...

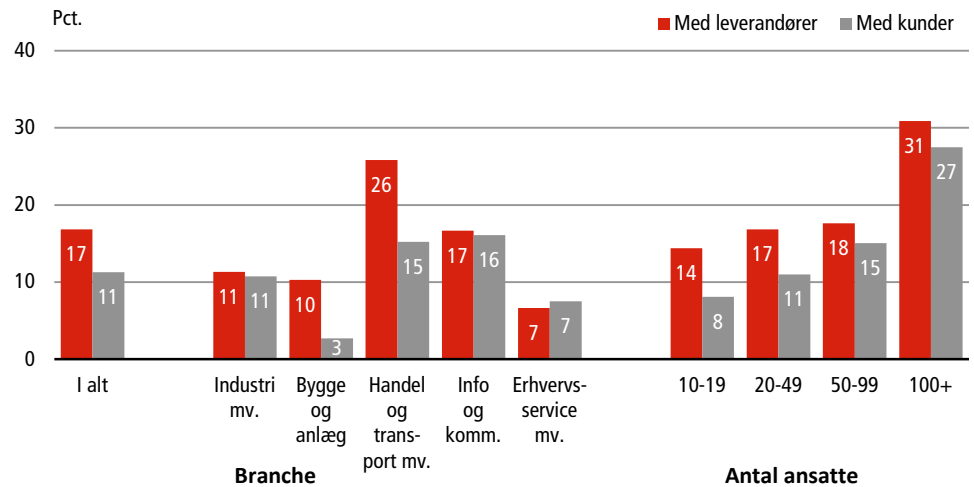
Der er generelt flere virksomheder, som deler oplysninger med leverandører end med kunder. 17 pct. af alle virksomheder deler informationer med leverandører og 11 pct. med kunder (figur 17). Denne skævhed kan forklares ved koncentration i leverandørleddet, hvor flere kunder deler forsyningskæde med den samme leverandør. Blandt de største virksomheder er integration med leverandører og kunder næsten lige udbredt.

... ikke mindst i handel og transport mv.

Elektronisk forsyningskæde er mest udbredt i handel og transport mv. samt i information og kommunikation. I handel og transport er der næsten dobbelt så hyppigt informationsdeling med leverandører som med kunder. Samme koncentration af leveran-

dører gør sig gældende i bygge og anlæg, som desuden er den branchegruppe, der sjældnest har etableret elektronisk forsyningskæde med kunder.

Figur 17. Elektronisk forsyningskæde – efter branche- og størrelsesgrupper. 2012



8.2 Automatiseret dataudveksling med omverdenen (EDI)

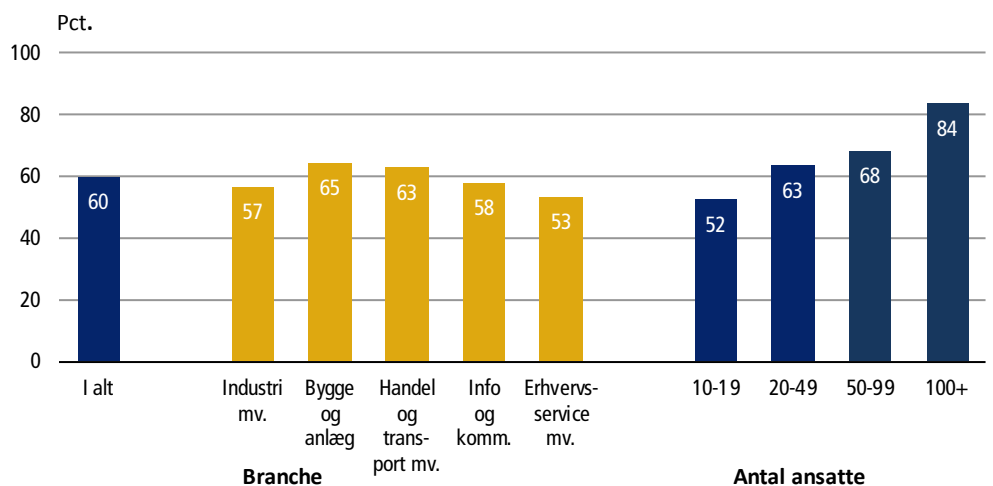
6 ud af 10 bruger automatiseret dataudveksling

60 pct. af virksomhederne anvender automatiseret dataudveksling i forhold til it-systemer i omverdenen, fx til banker, andre virksomheder eller offentlige myndigheder (figur 18). Det er en svag stigning fra 58 pct. i 2012. Automatiseret dataudveksling omfatter overførsel af blanketlignende forretningsdokumenter m.m. direkte fra et it-system til et andet og kaldes også EDI. Formålet kan bl.a. være tidsbesparelser, færre fejl i data eller opfyldelse af krav fra omverdenen.

Hyppigst hos de større virksomheder

Der er ingen markant forskel mellem branchegrupperne mht. udbredelsen af automatiseret dataudveksling. Til gengæld ses denne kommunikation oftere hos de større virksomheder – fx anvender 84 pct. af virksomhederne med mindst 100 ansatte automatiseret dataudveksling.

Figur 18. Virksomheder, der har anvendt automatiseret dataudveksling. 2012



Automatiseret dataudveksling

Automatiseret dataudveksling mellem egne og eksterne it-systemer kaldes ofte EDI (Electronic Data Interchange). Det vedrører fx ordrer, fakturaer, løntransaktioner eller varebeskrivelser ...

- overført via internettet eller andre computer-netværk
- i et aftalt format, der tillader databehandling (fx XML, EDIFACT m.fl.)
- uden menneskelig indtastning af den enkelte meddelelse

Definitionen er ændret lidt i forhold til undersøgelserne før 2009.

Automatiseret dataudveksling har eksisteret siden 1980'erne. Automatisk dataudveksling indebærer færre manuelle transaktioner, og formålet kan være tidsbesparelser, færre fejl i data eller opfyldelse af krav fra kunder og leverandører.

Flere sender data til offentlige myndigheder

87 pct. af de virksomheder, der har anvendt automatiseret dataudveksling bruger det til betalingstransaktioner til pengeinstitutter (fx løntransaktioner), og 78 pct. sender data til eller fra den offentlige sektor (fx dagpengerefusioner). Automatiseret dataudveksling med den offentlige sektor er steget væsentligt fra 68 pct. i 2011 til 78 pct. i 2012.

4 ud af 10 udveksler produktbeskrivelser

Lidt mindre udbredt blandt brugerne af automatiseret dataudveksling er produktbeskrivelser (37 pct.) og transportdokumenter, fx fragtbreve (35 pct. af brugerne).

Forskelle i branchernes brugerprofil

Blandt brugerne af automatiseret dataudveksling er der visse forskelle mellem de enkelte branchegrupper (tabel 11). Fx er transportdokumenter mest udbredte i industri samt handel og transport mv. Tilsvarende er data til/fra offentlige myndigheder særlig udbredt i bygge og anlæg.

Tabel 11.

Indhold af automatiseret dataudveksling 2012 – fordelt på branche

	Alle virksomheder	Branche				
		Industri	Bygge og anlæg	Handel og transport mv.	Info. og komm.	Erhvervs-service mv.
		—— pct. af virksomheder, der har anvendt automatiseret dataudveksling ——				
Betalingsinstruktioner til pengeinstitutter	87	89	86	84	92	94
Data til/fra offentlige myndigheder	78	81	90	72	77	82
Produktbeskrivelser	37	30	34	50	22	18
Transportdokumenter	35	53	10	45	20	15

8.3 Automatiseret informationsdeling internt i virksomheden

Integreret ordrehåndtering

Når en virksomhed modtager eller afgiver en ordre, fødes samtidig en række data, som bruges internt i en række forskellige forretningsfunktioner, fx bogføring og lagerstyring. Hvis ordredata overføres elektronisk og automatisk til disse funktioner, kan man tale om 'integreret' ordrehåndtering. Formålet kan være at have færre fejl i data eller at spare tid.

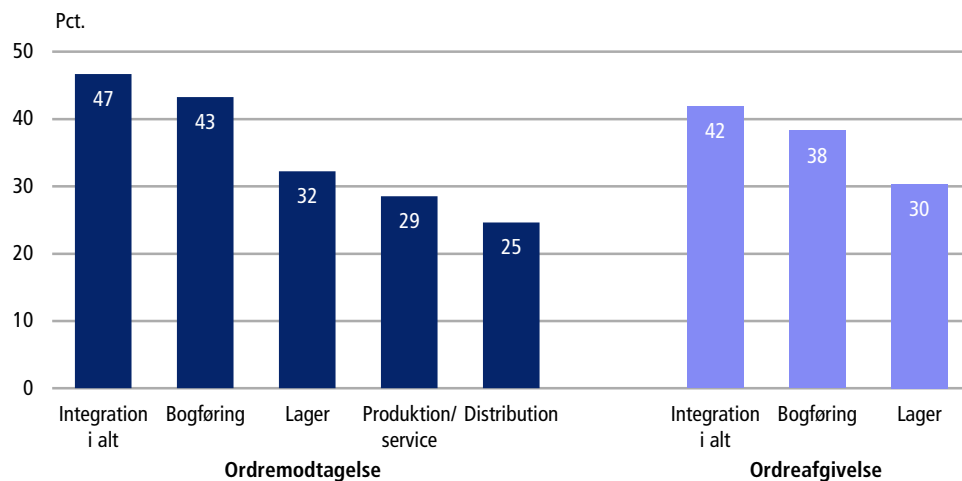
Hver anden genbruger data fra ordremodtagelse ...

I alt 47 pct. af virksomhederne har integreret modtagelsen af ordrer med én eller flere funktioner. Mest udbredt er integration med bogføring (43 pct. af alle virksomheder). Herefter følger integration til lagerstyring (32 pct.) og på næsten samme niveau styring af produktion eller service. Mindst udbredt er integration af ordredata med distribution.

... og lidt færre ved ordreafgivelse

Lidt færre virksomheder har integration ved afgivelse af ordrer end ved modtagelse af ordrer. Således har 42 pct. af virksomhederne integration til enten bogføring eller lagerstyring mod 45 pct. i 2011. 38 pct. integrerer ordreafgivelse med bogføring og 30 pct. med lagerstyring.

Figur 19. Integreret ordrehåndtering. 2012



Anm.: "Når virksomheden modtager/afgiver ordrer: Deles relevant information om disse elektronisk og automatiseret med it-systemer i følgende funktioner? Selve ordren behøver ikke at være modtaget elektronisk." 'Integration i alt' er udregnet som integration til mindst én funktion.

Integreret ordrehåndtering

Vedrører information, som deles elektronisk og automatiseret af forskellige dele af virksomheden, fx lager, regnskab, produktion og distribution. Det kan foregå på følgende måder:

- i et samlet it-system (dvs. software)
- ved adgang til fælles database for forskellige it-systemer,
- ved datakobling mellem forskellige it-systemer
- som automatiseret dataudveksling (dvs. som muliggør automatisk viderebehandling)

Flest integrerer ordrer i industri

Industri samt handel og transport mv. har hyppigere integreret ordrehåndtering end de øvrige brancher (tabel 12). Det gælder især i forhold til funktioner som bogføring og styring af produktion.

Tabel 12. Integration af ordrehåndtering, brancheopdelt. 2012

	Branche						Antal ansatte			
	Alle virksomheder	Industri	Bygge og anlæg	Handel og transport mv.	Info. og komm.	Erhvervs- og service mv.	10-19	20-49	50-99	100+
	pct.									
Ordremodtagelse										
Integration i alt . . .	47	54	31	53	43	35	38	50	60	71
Bogføring	43	52	28	49	38	32	35	46	57	65
Lagerstyring	32	45	6	45	17	12	25	34	46	55
Styring af produktion eller service	29	43	16	29	28	19	20	30	44	58
Distribution	25	35	3	32	24	12	16	27	38	54
Ordreafgivelse										
Integration i alt . . .	42	49	25	51	33	27	33	46	54	62
Bogføring	38	47	25	44	32	26	30	42	50	58
Lagerstyring	30	42	8	42	14	10	23	32	44	52

8.4 ERP og CRM

Stigning i brug af ERP og CRM

33 pct. af virksomhederne anvendte ERP-software til styring af virksomhedens ressourcer i 2012 mod 29 pct. i 2010. 30 pct. bruger CRM-software til håndtering af kundeinformationer mod 26 pct. i 2010 (det forrige tidspunkt for målingen).

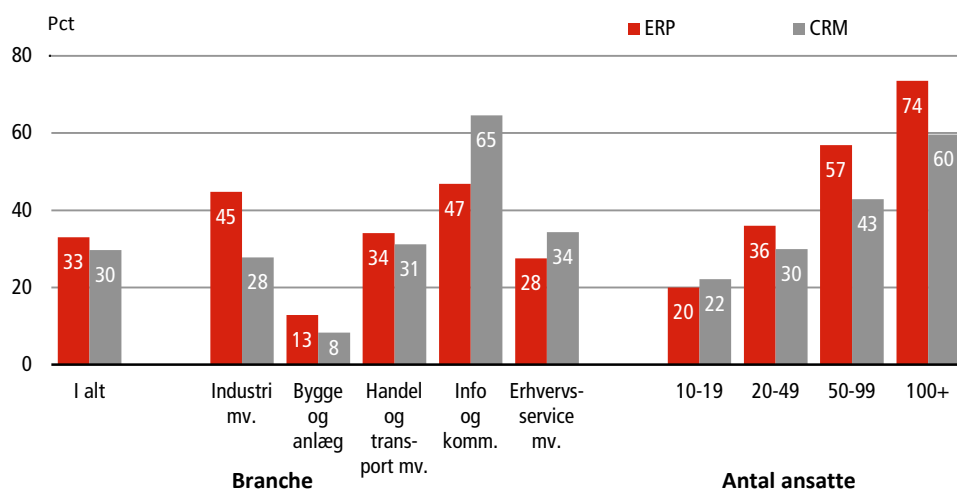
2 ud af 3 bruger CRM i information og kommunikation

Såvel ERP som CRM er mest udbredt i branchegruppen information og kommunikation, hvor 47 pct. bruger ERP-software, og hele 65 pct. bruger CRM. Nummer to mht. ERP er industri (45 pct.), hvorimod andenpladsen mht. CRM tages af erhvervs-service og finans (34 pct.). Bygge og anlæg ligger noget under gennemsnittet med såvel ERP som CRM.

ERP bruges mest af de største virksomheder

Udbredelsen af begge systemer stiger med virksomhedstørrelse, blandt andet på grund af større kompleksitet i de store virksomheders styring af ressourcer og kunde-relationer. Forskellen mellem store og små virksomheder er størst mht. ERP.

Figur 20. Brug af ERP- og CRM-software. 2012



Tabel 13. Brug af ERP og CRM. 2012

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte			
		Industri	Bygge og anlæg	Handel og transport mv.	Info. og komm.	Erhvervs-service og finans	10-19	20-49	50-99	100+
		pct.								
ERP-software	33	45	13	34	47	28	20	36	57	74
CRM i alt	30	28	8	31	65	34	22	30	43	60
- opfange og dele kundeinformationer	28	26	8	29	63	33	21	28	41	57
- kundeanalyse til markedsføring	21	20	4	24	51	20	15	22	31	46

ERP
 ERP (Enterprise Resource Planning) er et system til styring af virksomhedens ressourcer på tværs af funktioner, fx regnskab, planlægning, markedsføring m.m.

CRM
 CRM (Customer Relationship Management) er software til at håndtere informationer om kunder, herunder kunde-analyse til markedsføring (fx prisfastsættelse, reklame o.l.).

9. Cloud computing

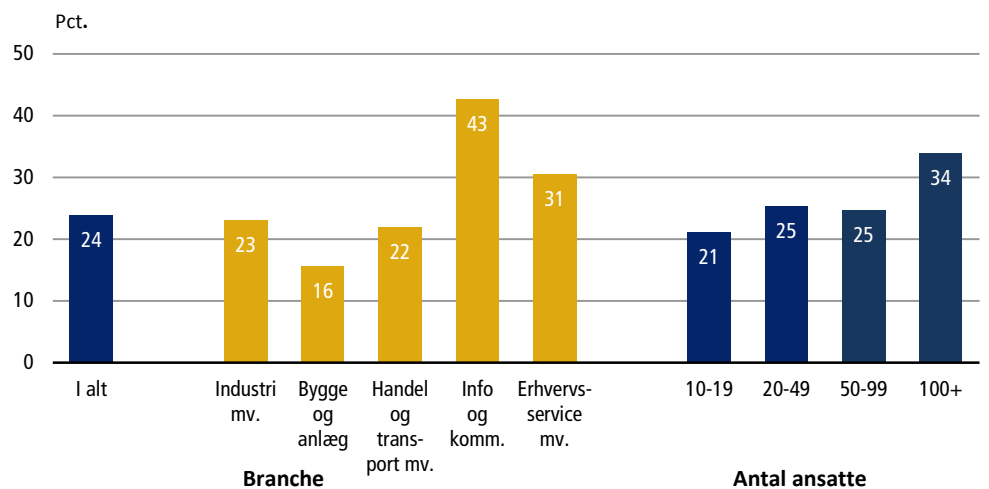
Hver fjerde bruger cloud computing

24 pct. af virksomhederne bruger cloud computing i større eller mindre omfang. Cloud computing er abonnement på it-services, som leveres og benyttes via internettet, og hvor ydelsen kan skaleres løbende efter forbrug og behov. Det kan fx dreje sig om adgang til software eller computerkraft og kan være et alternativ til selv at købe it-produkter. Gratis tjenester er ikke medregnet i undersøgelsen.

Cloud computing også udbredt blandt små virksomheder

Brugen af cloud computing er noget mere udbredt i information og kommunikation end de øvrige branchegrupper, som alle ligger tættere på gennemsnittet. Der er ingen større forskel mellem størrelsesgrupper, bortset fra de største virksomheder med mindst 100 ansatte, som bruger cloud computing hyppigere end gennemsnittet.

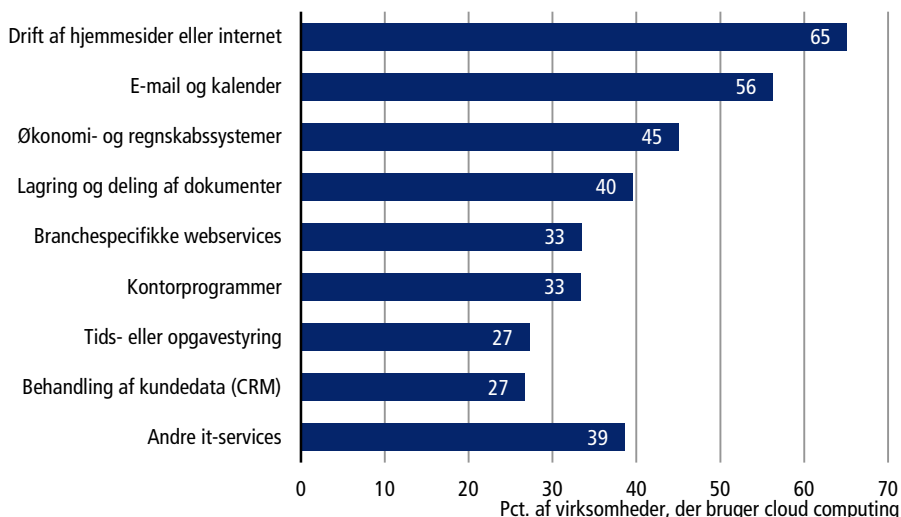
Figur 21. Virksomheder, der anvender cloud computing. 2012



Økonomiservice som cloud computing hos hver anden bruger

Næsten 2 ud af 3 virksomheder, der bruger cloud computing har drift af hjemmesider eller internet som en cloud computing-service. Et flertal af cloud-brugerne – 56 pct. – har også e-mail og kalender som cloud computing. Herefter følger services som økonomi- og regnskabssystemer, lagring og deling af dokumenter, branchespecifikke webservices, kontorprogrammer samt tids- eller opgavestyring. 39 pct. af brugerne af cloud computing angiver brug af andre it-services end disse. Listen over services er således ikke udtømmende, men må dog antages at dække de vigtigste.

Figur 22. Cloud computing – hvilke services? 2012



Anm.: ”Hvilke af de følgende it-services abonnerer virksomheden på?”

Cloud computing bruges til flest formål blandt mindre virksomheder

De mindre virksomheder med under 50 ansatte bruger cloud computing knap så hyppigt som virksomheder med mindst 50 ansatte. Til gengæld tager de mindre virksomheders brugere flere services i anvendelse som cloud computing. Det gælder ikke mindst økonomi- og regnskabssystemer samt kontorprogrammer. Kun mht. ’andre it-services’ ligger cloud-brugerne i de største virksomheder foran.

Tabel 14. Brug af cloud computing og cloud computing-services. 2012

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte	
		Industri	Bygge og anlæg	Handel og transport mv.	Info. og komm.	Erhvervs-service mv.	10-49	50+
Anvender cloud computing	24	23	16	22	43	31	23	29
	pct. af virksomheder, der benytter cloud computing							
Drift af hjemmesider eller internet	65	66	54	68	62	65	65	65
E-mail og kalender	56	48	65	58	53	59	62	35
Økonomi- og regnskabssystemer	45	38	64	45	41	46	52	21
Lagring og deling af dokumenter	40	37	27	35	53	49	42	30
Kontorprogrammer	33	29	42	36	29	32	38	18
Branchespecifikke webservices	33	28	19	35	44	37	34	33
Tids- eller opgavestyring	27	19	29	26	39	31	29	22
Behandling af kundedata (CRM)	27	20	17	26	47	30	27	25
Andre it-services	39	44	23	35	54	38	35	50

Forskel på kompleksitet i services

Nogle services kan være mere komplicerede at indføre som cloud computing pga. behov for integration med øvrige it-systemer. Fx vil økonomi- og regnskabssystemer eller CRM som cloud computing for mange virksomheder stille større krav til integrationen end e-mail/kalender eller kontorprogrammer. Det gælder ikke mindst i større virksomheder som oftere har tilpasning af programmer end mindre virksomheder, og som derfor har sværere ved at anvende standardsoftware.

Information og kommunikation flittigste brugere af cloud computing

Information og kommunikation er ikke bare den branchegruppe, der oftest bruger cloud computing - blandt brugerne af cloud computing er flere services repræsenteret. Det gælder fx behandling af kundedata (CRM) samt tids- eller opgavestyring, hvor information og kommunikation ligger markant over de øvrige brancher.

Øvrige brancher tættere på gennemsnittet

Erhvervsservice mv. har også flere brugere af cloud computing end de øvrige brancher, men her ligger brugs mønstret tættere på gennemsnittet. Handel og transport mv. ligger forholdsvis tæt på gennemsnit mht. såvel andel cloud computing-brugere og brugs mønster, hvorimod industri i gennemsnit bruger færre services.

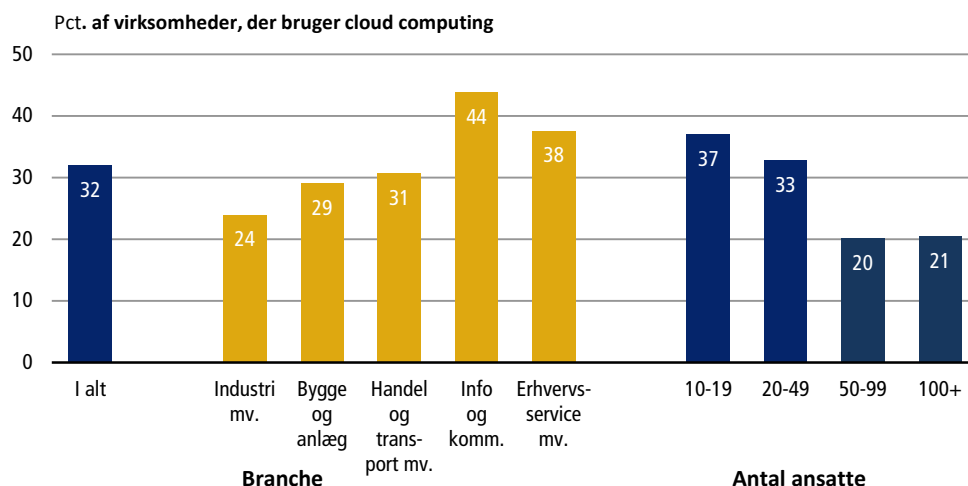
Økonomi- og regnskabssystemer mest udbredt som cloud i bygge og anlæg

I bygge og anlæg er udbredelsen af cloud computing lavere end de øvrige brancher, men branchens brugere ligger markant over de øvrige brancher mht. udbredelsen af økonomi- og regnskabssystemer samt kontorprogrammer. Til gengæld ligger bygge og anlæg lavere m.h.t. flere af de andre cloud computing-services.

Intensiv brug af cloud computing i de mindre virksomheder

Blandt alle virksomheder, der bruger cloud computing benytter 32 pct. sig af mindst fem af de nævnte services (figur 23). Blandt cloud-brugerne med 10-49 ansatte er der imidlertid 35 pct., der anvender mindst fem services mod 20 pct. blandt virksomheder med mindst 50 ansatte. Der er tilsvarende flere intensive brugere af cloud computing i information og kommunikation samt i erhvervsservice.

Figur 23. Intensiv brug af cloud computing-services. 2012



Anm.: Virksomheder som anvender mindst fem services, blandt virksomheder, der bruger cloud computing. "Intensiv" refererer til hvor mange forskellige services, der bruges, men ikke omfanget af de enkelte services.

Cloud computing

It-services som benyttes via internettet kan betegnes 'cloud computing'. Det omfatter fx adgang til software, computerkraft, lagerkapacitet mv., hvor ydelsen

- leveres fra en platform af delte computerressourcer
- let kan skaleres op og ned efter behov (fx antal brugere eller ændring af kapacitet)
- afregnes efter det faktiske forbrug

I forhold til definitionen 2011 er 'hosting af hjemmesider' ikke længere nævnt.

Der findes flere definitioner af cloud computing, og definitionen, der er anvendt i denne undersøgelse, beskriver cloud computing i forholdsvis bred forstand. Tallene er endvidere ikke udtryk for, at cloud computing anvendes i alle dele af virksomhederne.

Hvorfor bruge cloud computing?

Cloud computing kan give større fleksibilitet eller besparelser for nogle virksomheder, da kapaciteten (lagerplads, antal brugere mv.) kan skaleres løbende efter behov. Tilsvarende kan virksomheder spare udgifter til dele af it-driften, administration af licenser mv.

Omvendt kan brug af cloud computing stille større krav til internetforbindelsens kvalitet og kapacitet. Tilsvarende kan der være juridiske og sikkerhedsmæssige forhold, som skal afklares (datas fortrolighed og tilgængelighed), hvis virksomhedens data skal opbevares hos en cloud computing-leverandør.

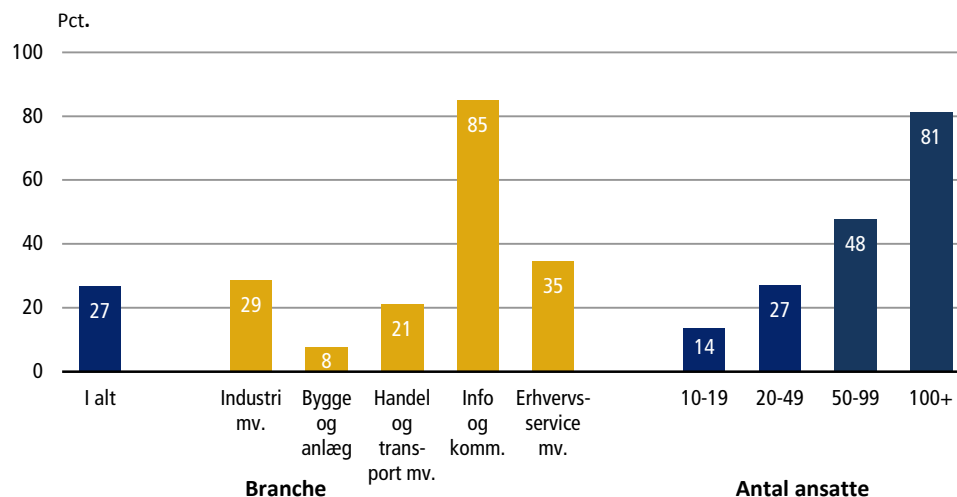
I det omfang leverandørernes datacentre er mere energieffektive end virksomhedernes egne, kan der være miljømæssige fordele.

10. It-kompetencer

It-specialister primært hos større virksomheder

27 pct. af alle virksomheder beskæftiger it-specialister, dvs. som ansatte, der primært arbejder med it-udvikling, it-drift eller andre it-opgaver. Andelen er markant størst i de største virksomheder samt i information og kommunikation, som bl.a. rummer it-konsulent-virksomheder.

Figur 24.

Virksomheder med it-specialister. 2012

Godt hver tiende virksomhed har rekrutteret it-specialister

11 pct. af virksomhederne har rekrutteret eller forsøgt at rekruttere it-specialister i løbet af 2011. Det svarer til noget under halvdelen af de virksomheder, der beskæftiger it-specialister.

Rekrutteringsproblemer i information og kommunikation

4 pct. af alle virksomheder har haft vanskeligheder med at rekruttere it-specialister i 2011. Det svarer til hver tredje virksomhed, der har rekrutteret eller forsøgt at rekruttere it-specialister i 2011. Andelen er højere i information og kommunikation – 44 pct. – så den mest rekrutterende branche af it-specialister har også hyppigst vanskeligheder, når der rekrutteres.

Tabel 15. Rekruttering af it-specialister i 2011

	Alle virksomheder						Branche			
	Industri	Bygge og anlæg	Handel og transport mv.	Info. og komm.	Erhvervs- og service mv.		10-49	20-49	50-99	100+
Beskæftiger it-specialister ¹	27	29	8	21	85	35	14	27	48	81
Har rekrutteret it-specialister ²	11	9	2	8	60	10	5	10	16	38
Vanskeligt at rekruttere it-specialister ³	4	3	0	2	26	3	2	4	5	13
Har ansat nye udenlandske it-specialister ⁴ .	3	2	0	1	19	2	1	3	2	10

Anm.: Andelen der har ansat udenlandske it-specialister og forskellen mellem virksomhedsgrupper er mere usikker end de øvrige variable pga. det lille antal berørte virksomheder.

¹ "Beskæftiger virksomheden it-specialister? It-specialister er ansatte, der primært arbejder med it-udvikling, it-drift eller andre it-opgaver."

² "Har virksomheden rekrutteret eller forsøgt at rekruttere it-specialister i 2011?"

³ "Har det været vanskeligt at rekruttere it-specialister til ledige stillinger i 2011?"

⁴ "Blev der ansat nogen nyt udenlandske it-specialister i 2011?"

Hver tiende af de største virksomheder har ansat udenlandske it-specialister

En lille andel af virksomhederne, 3 pct., har ansat nye udenlandske it-specialister i 2011. Det gælder dog hele 19 pct. af virksomhederne i information og kommunikation samt 10 pct. af de største virksomheder med mindst 100 ansatte.

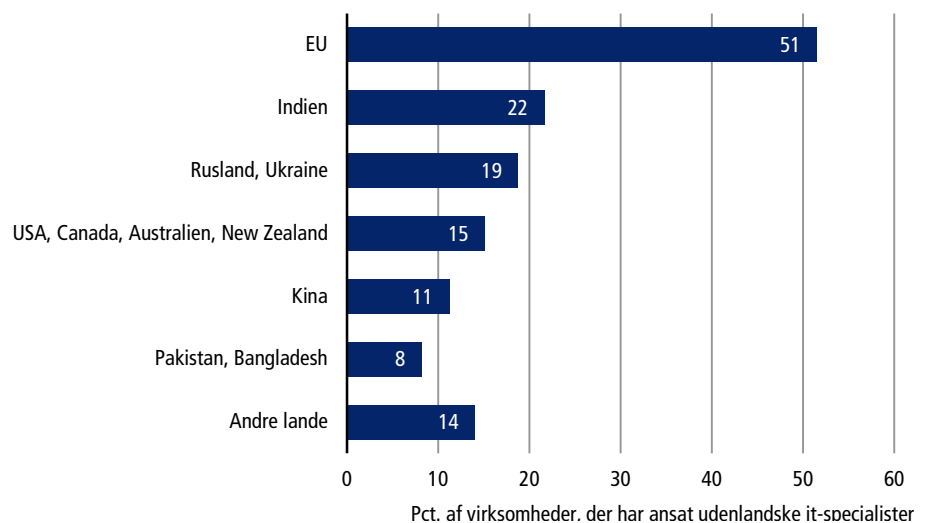
Udenlandske it-specialister rekrutteres oftest fra EU

Halvdelen af de virksomheder, der har ansat udenlandske it-specialister i 2011, rekrutterede fra EU. Ca. hver femte har rekrutteret fra Indien og næsten samme andel fra Rusland/Ukraine. Lidt lavere ligger USA/Canada/Australien/New Zealand, Kina samt Pakistan/Bangladesh.

Asien næststørste rekrutteringsmarked efter EU

Rekruttering fra de asiatiske lande udgør således i alt 41 pct. af virksomhederne, altså tæt på rekrutteringen fra EU. Ca. hver syvende virksomhed har rekrutteret fra andre lande.

Figur 25. Fra hvilke lande kommer de udenlandske it-specialister fra? Nyansættelser i 2011



Anm.: Ved nyansættelser forstås ansatte der ikke i forvejen var været beskæftiget af virksomheden (fx som konsulent). Pga. den lille andel virksomheder, der har ansat udenlandske it-specialister er forskellen mellem lande forbundet med nogen statistisk usikkerhed.

Typisk ansættes få udenlandske it-specialister

Halvdelen af de virksomheder, der ansætter udenlandske it-specialister har foretaget 1-2 ansættelser, dog ofte flere i de største virksomheder. Mindst 10 ansættelser finder primært sted i virksomheder med mindst 100 ansatte.

Relativt flere udenlandske it-specialister i information og kommunikation

Når virksomheder ansætter nye udenlandske it-specialister, udgør nyansættelserne typisk under 10 pct. af det samlede antal medarbejdere². Der er dog flere virksomheder i information og kommunikation, der har en relativ høj grad af ansættelser.

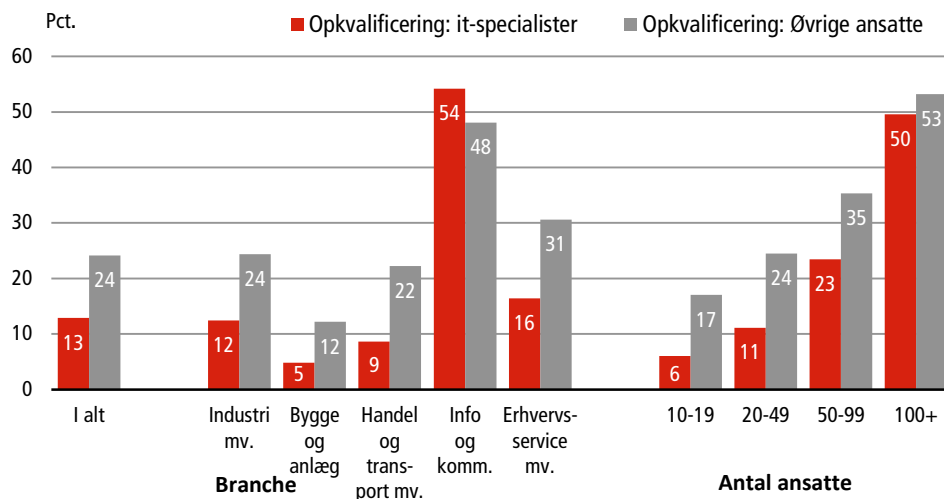
Årsager til udenlandsk rekruttering

De virksomheder, der havde ansat udenlandske it-specialister i 2011 blev spurgt til årsagen. 38 pct. svarede, at det var vanskeligt at finde de rigtige kompetencer i Danmark. Næsten lige så mange (34 pct.) angav lavere lønomkostninger som årsag og noget færre (20 pct.), at beslutningen var truffet af moderselskabet. Der er ikke signifikante forskelle mellem branche og størrelsesgrupper.

Opkvalificering af it-færdigheder

Et alternativ til at ansætte nye it-specialister kan være at opkvalificere eksisterende medarbejders it-færdigheder. Af alle virksomheder havde 13 pct. tilbudt opkvalificering af it-færdigheder til it-specialister i 2011 og 24 pct. til øvrige ansatte. Brancher og størrelsesgrupper med mange it-specialister ligger også højt mht. opkvalificering af øvrige medarbejdere.

Figur 26. Opkvalificering af it-færdigheder i 2011



Anm.: Spørgsmålet er stillet i 2012, men refererer til aktiviteter i kalenderåret 2011.

² Procenten er sat i forhold til samlede medarbejdere, ikke det samlede antal ansættelser. I udvalgte virksomheder, er andelen af nyansættelser over 100 pct. Her er tale om virksomheder, der er specialiserede i at videreformidle udenlandske it-specialister.

11. Indførelse af ny teknologi

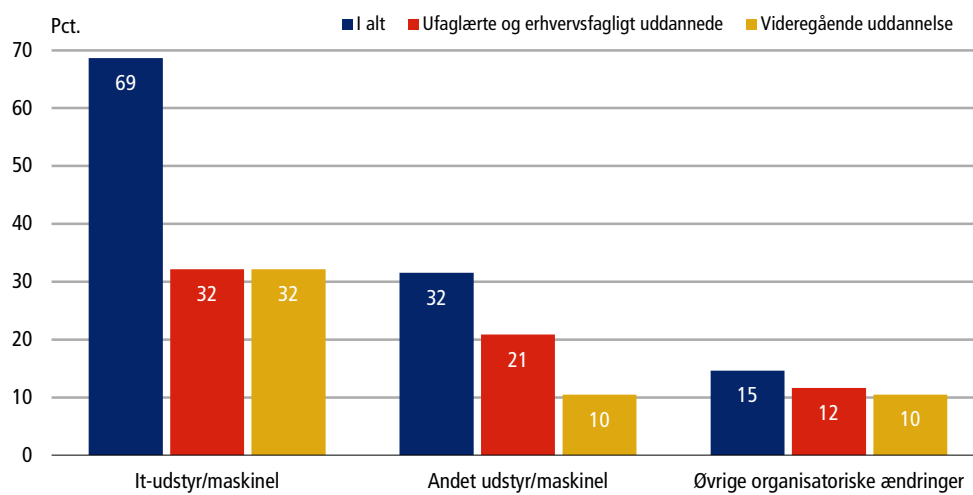
It dominerer organisatoriske ændringer ...

It er oftest involveret, når virksomhederne indfører ny teknologi. 69 pct. af alle virksomheder har inden for de sidste to år indført nye maskiner eller udstyr, som indeholder it, og 32 pct. har indført andet udstyr eller maskinel end it. Lidt færre virksomheder (15 pct.) har haft øvrige væsentlige ændringer i arbejdets organisering, dvs. som ikke indebærer indførelse af nyt udstyr (figur 27).

... og har direkte betydning for hver anden medarbejder

I lidt under hver anden virksomhed, hvor der blev indført *nyt it-udstyr/maskinel* havde indførelsen direkte betydning for arbejdets indhold eller tilrettelæggelse for såvel ufaglærte/erhvervsfagligt uddannede medarbejdere som for medarbejdere med videregående uddannelse.

Figur 27. Indførelse af nye maskiner eller udstyr og berørte personalegrupper. 2012



Maskinel uden it påvirker sjældent ansatte med høj uddannelse

Mht. *andet udstyr eller maskinel*, dvs. uden it, har dette betydning for ufaglærte eller erhvervsfagligt uddannede i to ud af tre af de berørte virksomheder, men sjældnere for medarbejdere med videregående uddannelse. *Øvrige organisatoriske ændringer* finder sted mindre hyppigt, men har til gengæld betydning for medarbejderne i tre ud af fire berørte virksomheder.

Opbremsning i indførelse af ny it

Andelen af virksomheder, der har indført nyt it-udstyr er omtrent uændret i forhold til 2011, og stigningen fra 2010 (59 pct.) synes opbremsset.

Indførelse af nye maskiner eller udstyr

Spørgsmålene i undersøgelsen lød: "Har virksomheden de sidste to år indført

- maskiner eller udstyr, som indeholder it?

- Andre maskiner eller udstyr, dvs. som ikke indeholder it?

- Har virksomheden i de sidste to år derudover haft væsentlige ændringer i arbejdets organisering og tilrettelæggelse."

I alle tilfælde blev der spurgt, hvorvidt indførelsen har haft direkte betydning for

1) ufaglærte /erhvervsfagligt uddannede medarbejdere,

2) medarbejdere med videregående uddannelse.

Ved it-udstyr/maskinel forstås både computere og andet udstyr, der kan behandle og udveksle data digitalt – herunder programmerbart mikroprocessor-styret udstyr.

<i>Nyt it-udstyr mest udbredt i industri</i>	<i>Indførelse af it-udstyr</i> finder relativt ofte sted i alle branchegrupper, dog hyppigst i information og kommunikation (81 pct.). 79 pct. af virksomhederne med mindst 50 ansatte har indført nyt it-udstyr mod 66 pct. af virksomhederne med 10-49 ansatte.
<i>Industri samt bygge og anlæg indfører oftest andet udstyr og maskinel</i>	Industri samt bygge og anlæg indfører oftest <i>andet udstyr eller maskinel</i> . Ufaglærte eller erhvervsfagligt uddannede medarbejdere påvirkes noget oftere end de med videregående uddannelse i disse brancher, men også de med videregående uddannelse påvirkes i højere grad end i øvrige brancher af det nye maskinel.
<i>Øvrige organisationsændringer</i>	<i>Øvrige organisatoriske ændringer</i> påvirker medarbejdergrupperne mere ligeligt sammenlignet med indførelse af andet udstyr og maskinel. Information og kommunikation og de store virksomheder har oftere organisatoriske ændringer end de øvrige branchegrupper.

Tabel 16. Indførelse af nye maskiner eller udstyr, branchefordelt. 2012

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte	
		Industri	Bygge og anlæg	Handel og transport mv.	Info. og komm.	Erhvervs-service mv.	10-49	50+
pct.								
It-udstyr/maskinel								
I alt	69	73	59	65	81	75	66	79
Ufaglærte og erhvervsfagligt udd.	32	47	25	31	21	26	29	47
Videregående uddannelse	32	38	25	27	45	39	29	47
Andet udstyr/maskinel								
I alt	32	50	35	28	12	20	30	39
Ufaglærte og erhvervsfagligt udd.	21	35	25	18	6	12	19	28
Videregående uddannelse	10	16	12	9	7	6	9	16
Øvrige organisatoriske ændringer								
I alt	15	19	9	14	17	14	13	23
Ufaglærte og erhvervsfagligt udd.	12	18	7	12	8	9	10	18
Videregående uddannelse	10	13	6	10	14	10	9	18

Brancheforskelle

Forskellen i påvirkningen af medarbejdergrupper skyldes ikke alene de konkrete ændringer, der finder sted i virksomheden, men også sammensætningen af medarbejdere. Tallene viser således et skel mellem de produktionsorienterede brancher som industri samt bygge og anlæg på den ene side og de mere videnstunge brancher som information og kommunikation samt erhvervs-service mv. på den anden side. Handel og transport mv. er som den eneste branchegruppe præget af omtrent ligelig påvirkning af både højt- og lavtuddannede medarbejdere.

<i>Ofte organisationsændringer i store virksomheder</i>	De større virksomheder med mindst 50 ansatte indfører noget hyppigere maskiner eller udstyr samt øvrige organisationsændringer end virksomheder med under 50 ansatte. Således har næsten dobbelt så mange af de større virksomheder haft organisationsændringer uden nyt udstyr end virksomheder med under 50 ansatte.
---	--

Flere tal om indførelse af it

Virksomhedernes it-udgifter er indsamlet og offentliggjort i undersøgelsen 'It-udgifter i virksomheder'. Se flere tal på www.dst.dk/da/Statistik/emner/regnskaber/it-udgifter-i-virksomheder.aspx

12. It og miljø

Sikkerhed er vigtigste faktor ved it-anskaffelser

Virksomhederne blev spurgt om betydningen af en række faktorer ved den seneste anskaffelse af it. Den vigtigste faktor for anskaffelsen er sikkerhed, som 63 pct. vurderede til at have stor betydning. Herefter følger faktorerne kompatibilitet med øvrige it-systemer (62 pct.), kapacitet (59 pct.) og pris (47 pct.).

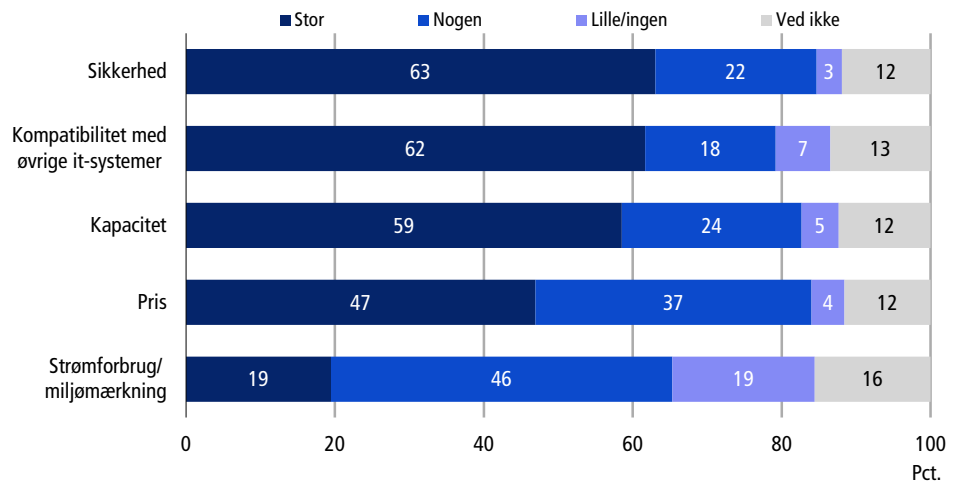
Miljøhensyn har mindst betydning

Mindst betydning blandt anskaffelsesfaktorerne har strømforbrug/miljømærkning. Det har stor betydning for 19 pct. mens tilsvarende 19 pct. angiver, at det har lille eller ingen betydning. Der er ingen væsentlig forskel mellem brancher og størrelsesgrupper.

Sikkerhed er blevet virksomhedernes første prioritet

Andelen af virksomheder, der tillægger it-sikkerhed stor betydning, er steget en del – fra 57 pct. i 2011 til 63 pct. i 2012. Dermed har it-sikkerhed byttet plads med kompatibilitet som virksomhedernes vigtigste prioritet. Prisens betydning er også steget – fra 43 pct. der angiver stor betydning i 2011 til 47 pct. i 2012. De øvrige faktorer er omtrent uændrede.

Figur 28. Faktorer bag anskaffelse af it-udstyr. 2012



Anm.: "Hvilken betydning havde følgende faktorer for virksomhedens seneste anskaffelse af it-udstyr. 'Ved ikke' er inkl. 1 pct. virksomheder uden it.

Krav til leverandører om strømforbrug

I alt 20 pct. af virksomhederne stiller krav til leverandører angående strømforbrug og energimærkning (mod 22 pct. i 2011). Heller ikke på dette område er der væsentlige forskelle mellem brancher; dog ligger de største virksomheder med mindst 100 ansatte over gennemsnittet.

Tabel 17. Stiller krav til leverandører af it-udstyr ang. strømforbrug og energimærkning. 2012

Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte			
	Industri	Bygge og anlæg	Handel og transport mv.	Info. og komm.	Erhvervs-service mv.	10-19	20-49	50-99	100+
20	21	19	20	21	21	18	21	21	31

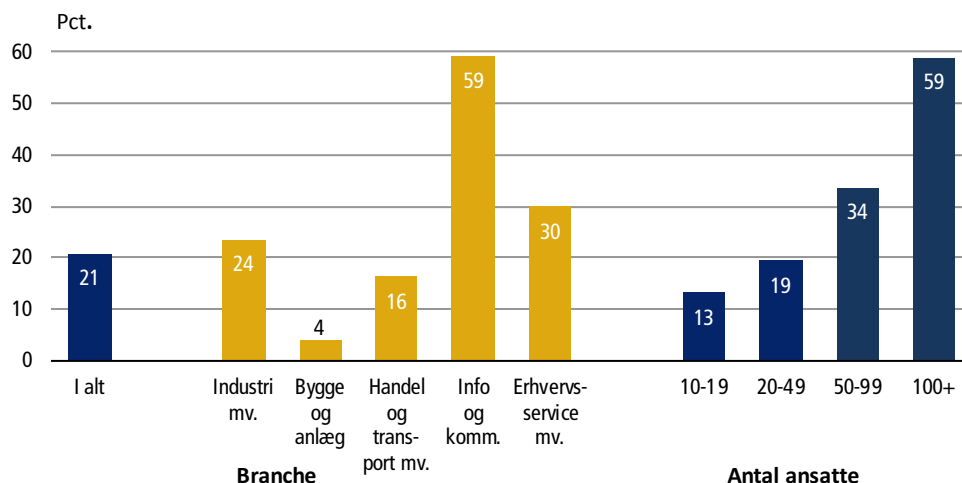
pct.

21 pct. af alle virksomheder anvendte videomøder i 2012 mod 18 pct. i 2011 – dog hele 59 pct. i information og kommunikation. Videomøder antages at have en gunstig virkning på miljøet via reduceret transport til og fra mødested. Brug af videomøder er også markant højere i virksomheder med mindst 100 ansatte – her er andelen 59 pct. (figur 29).

Forskelligt mødemønster

Den store forskel mellem store og små virksomheder kan skyldes, at store virksomheder har flere transportkrævende møder som følge af filialer eller internationale relationer. Her kan videomøder i noget omfang erstatte møder, der ellers ville kræve rejseaktivitet.

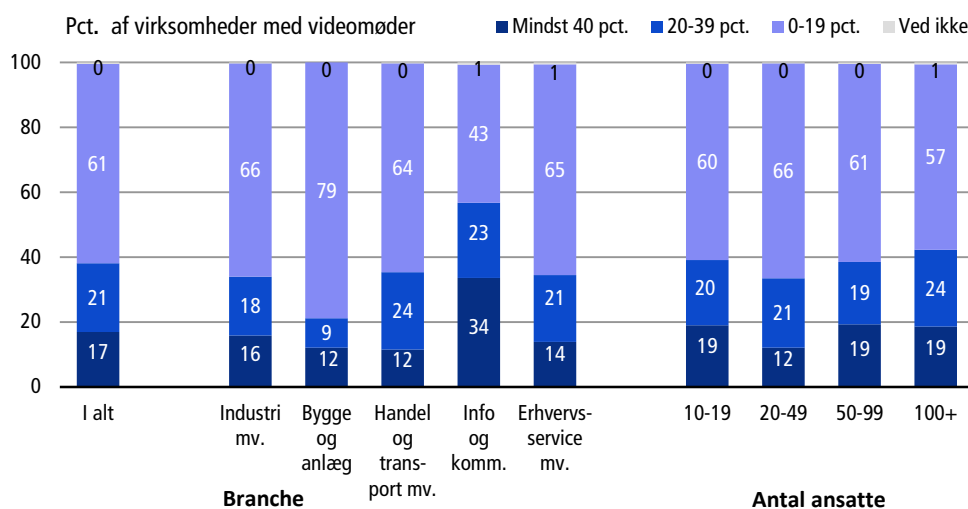
Figur 29. Anvender videomøder. 2012



Video bruges til under hvert femte transportkrævende møde

For de fleste virksomheder med videomøder gælder det, at andelen af videomøder ligger på under 1/5 af de transportkrævende møder. Et stort flertal af transportkrævende møder afholdes således på traditionel facon. Blandt virksomhederne med videomøder, er der ikke markante forskelle mellem brancher og størrelsesgrupper. Information og kommunikation er en undtagelse, hvor en større andel bruger videomøder mere intensivt.

Figur 30. Andel transportkrævende møder, der afholdes som videomøder. 2012

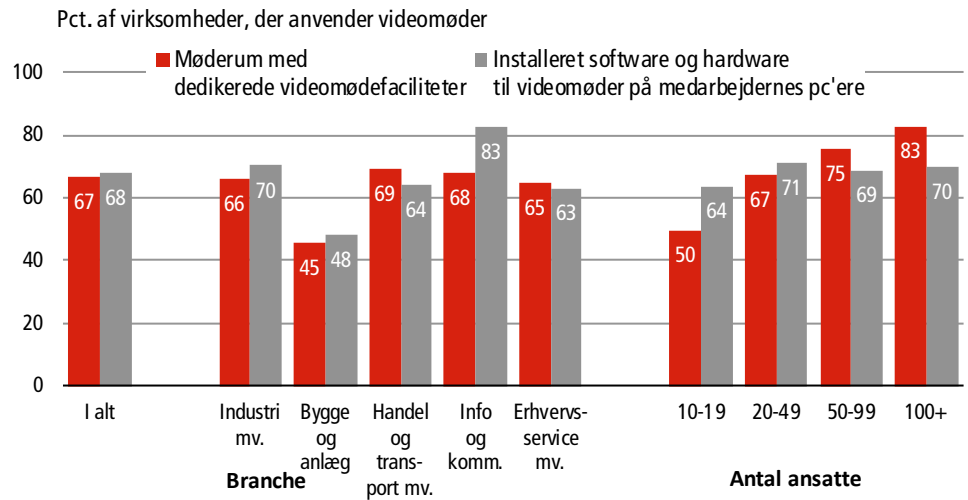


Anm.: "Hvor stor en del af virksomhedens møder, der ellers ville kræve transport, afholdes som videomøder?" Tallene for brugerne i bygge og anlæg er mere usikre end de øvrige branchegrupper.

Videomøder på pc hyppigere en løsning for de mindste virksomheder

De fleste virksomheder med videomøder bruger en flerstrengt strategi mht. udstyr: 67 pct. har møderum med videomødefaciliteter, og 68 pct. har installeret software og hardware til videomøder på medarbejdernes pc'ere. De mindre virksomheder foretrækker dog i højere grad løsninger på medarbejdernes pc'ere i modsætning til de større virksomheder, som hyppigere har møderum med videomødefaciliteter.

Figur 31. Udstyr til videomøder. 2012



Tabel 18. Udstyr til videomøder. 2012

	pct. af virksomheder, der anvender videomøder									
	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte			
	Industri	Bygge og anlæg	Handel og transport mv.	Info og komm.	Erhvervs-service mv.	10-19	20-49	50-99	100+	
Software og hardware på medarbejdernes pc'ere	68	70	48	64	83	63	64	71	69	70
Møderum med særligt udstyr	67	66	45	69	68	65	50	67	75	83
Har retningslinjer for at fremme videomøder	39	32	29	41	49	35	35	35	41	47

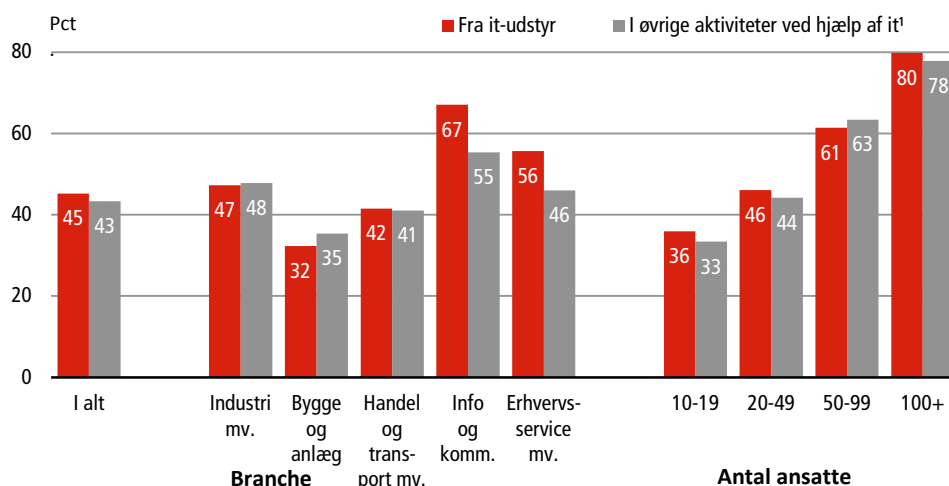
It kan grundlæggende reducere energiforbrug på to måder:

- Reduktion af energiforbrug fra it-udstyr
- Reduktion af energiforbrug ved hjælp af it i øvrige aktiviteter.

Andel virksomheder der reducerer energiforbruget er uændret

45 pct. af virksomhederne har reduceret energiforbrug fra it-udstyr hvilket er på samme niveau som i 2011. 43 pct. har reduceret energiforbrug i øvrige aktiviteter hvilket også er uændret i forhold til 2011. Reduktion af energiforbrug fra it-udstyr synes at spille en relativ stor rolle i information og kommunikation. Der er desuden flere større virksomheder end mindre, der har taget energireducerende initiativer.

Figur 32. Har taget initiativer til at reducere energiforbrug. 2012



¹ Styring af lys og varme i bygninger, ruteplanlægning o.l.

Hver tredje virksomhed har optimeret servere

Blandt virksomhedernes initiativer til reduktion af energiforbrug fra eget it-udstyr er optimering af servere og datacentre (34 pct.) og brug af energieffektive computere og skærme (32 pct.). Kampagner rettet mod medarbejdernes brug af it-udstyr er relativt sjældent (12 pct.). 8 pct. angiver andre initiativer.

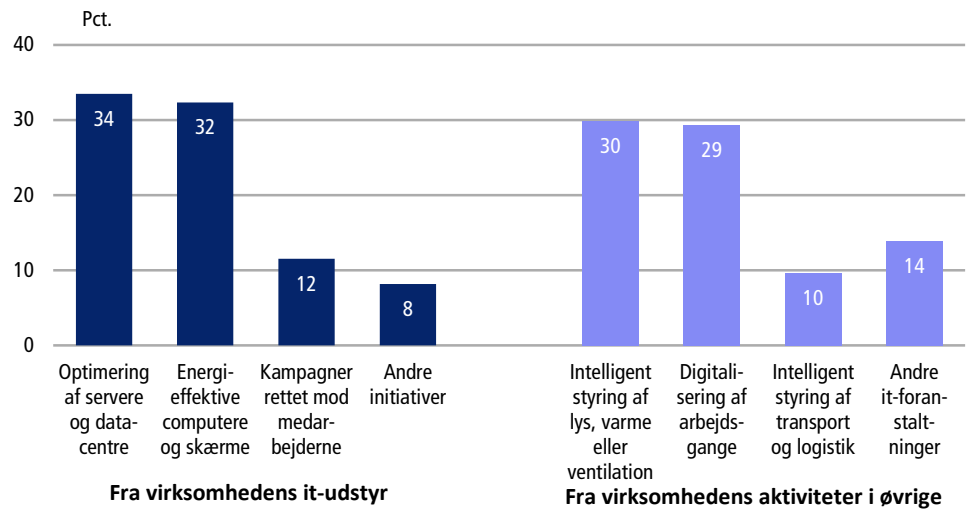
Styring af lys, varme eller ventilation

Et andet område er reduktion af energiforbrug ved hjælp af it i øvrige aktiviteter. 30 pct. har brugt it til intelligent styring af lys, varme eller ventilation, og 29 pct. har digitaliseret arbejdsgange. 10 pct. har brugt it til intelligent styring af lys, varme eller ventilation.

Flere optimerer servere og digitaliserer arbejdsgange

Et par initiativer er steget lidt fra 2010 til 2011: optimering af servere og datacentre fra 31 pct. til 34 pct. og digitalisering af arbejdsgange fra 26 til 29 pct. Disse aktiviteter vil ofte være forbundet med besparelser og effektiviseringer i virksomhederne.

Figur 33. Har taget initiativer til at reducere energiforbrug. 2012



Brug af intelligent it i industrien

De største virksomheder samt information og kommunikation angiver flere initiativer til reduceret energiforbrug end de mindste. Industri ligger lidt over gennemsnittet mht. brug af intelligent it i virksomhedens øvrige aktiviteter, fx til styring af lys, varme eller ventilation.

Tabel 19. Har taget initiativer til at reducere energiforbrug. 2012

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte			
		Industri	Bygge og anlæg	Handel og transport mv.	Info. og komm.	Erhvervs- og service mv.	10-19	20-49	50-99	100+
pct.										
Fra virksomhedens it-udstyr										
Optimering af servere og datacentre	34	36	22	30	58	40	25	33	50	70
Anvendelse af energieffektive computere og skærme	32	33	24	29	48	42	26	32	45	58
Kampagner rettet mod medarbejderne	12	11	7	11	22	14	7	12	20	28
Andre initiativer	8	8	3	8	16	9	5	8	12	23
Fra virksomhedens aktiviteter i øvrigt										
Intelligent styring af enten lys, varme eller ventilation	30	38	26	30	29	24	21	31	45	60
Digitalisering af arbejds-gange	29	32	23	25	48	36	21	30	46	62
Intelligent styring af transport og logistik	10	13	4	12	7	5	6	9	15	29
Andre it-foranstaltninger	14	16	9	12	24	17	9	13	22	36

Hver tredje virksomhed har fastsat mål for reduceret energiforbrug

28 pct. af virksomhederne har fastsat mål for reduktion af energiforbrug fra it-udstyr og 22 pct. for brug af telefon-, web- eller videomøder. I alt 34 pct. har fastsat mål på mindst ét af disse to områder. Også mht. at fastsætte mål for reduceret energiforbrug, er de større virksomheder en del mere aktive end de mindre.

Tabel 20. Har fastsat mål om at reducere energiforbrug. 2012

	Branche						Antal ansatte			
	Alle virksomheder	Industri	Bygge og anlæg	Handel og transport mv.	Info. og komm.	Erhvervs-service mv.	10-19	20-49	50-99	100+
	pct.									
Reduktion af energiforbrug fra it-udstyr ¹	28	26	23	26	35	34	25	27	31	44
Brug af telefon-, web- eller videomøder . . .	22	21	12	20	42	29	17	21	30	44
Mindst én af ovenstående	34	33	24	32	52	43	30	33	40	56

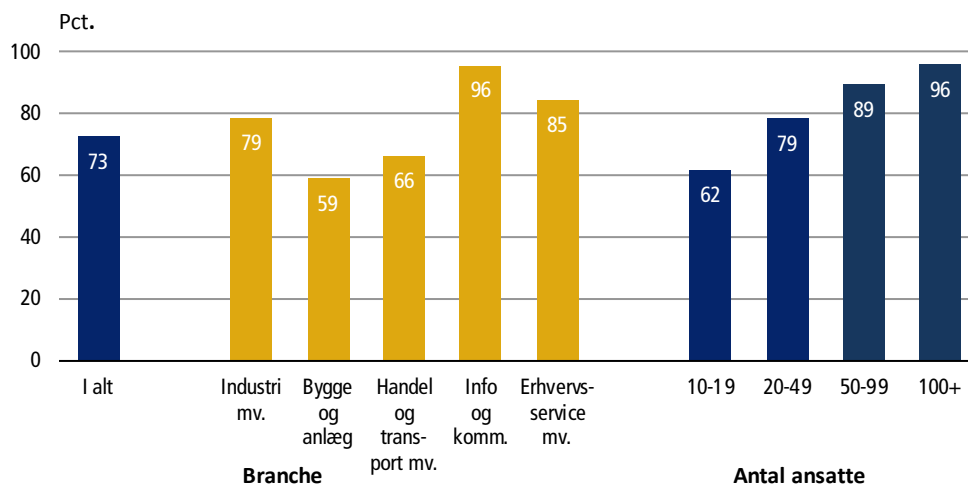
Anm.: Spørgsmålet kan ikke umiddelbart sammenlignes med 2011, da to indikatorer er slået sammen.

¹ Fx ved at slukke pc og skærm, bruge automatisk dvaletilstand, reduktion af papirforbrug til udskrivning eller kopiering o.l.

It-fjernadgang hos 7 ud af 10 virksomheder

73 pct. af virksomhederne giver mulighed for, at de ansatte kan arbejde hjemmefra med adgang til virksomhedens e-mailsystem, dokumenter eller programmer. Denne andel er dog noget højere hos de største virksomheder med mindst 50 ansatte, og i branchegrupperne information og kommunikation samt erhvervs-service mv. Hjemmearbejde kan betragtes som miljøvenligt i det omfang, det reducerer transport mellem hjem og arbejdsplads.

Figur 34. Mulighed for hjemmearbejde med it-fjernadgang. 2012



13. Fakta om undersøgelsen

13.1 Kilder og metode

<i>Læs mere i kvalitetsdeklarationen</i>	På www.dst.dk/kvalitetsdeklaration/1201 findes en mere omfattende beskrivelse af kilder og metoder. Bemærk, at undersøgelsen frem til 2011 hed "Danske virksomheders brug af it".
<i>Datagrundlag</i>	Virksomhedernes besvarelser er indsamlet februar-juni 2012 i en spørgeskemabaseret stikprøveundersøgelse. 3.857 virksomheder indgår i datagrundlaget.
<i>Dækning</i>	Populationen består af firmaer med mindst 10 fuldtidsansatte, hvor hovedparten af brancherne i de private byerhverv er repræsenteret. Populationen er afgrænset efter brancheklassifikationen DB07 (jf. tabel 21).
<i>Stikprøvens udvælgelse</i>	Der er foretaget en stratificeret tilfældig udvælgelse efter antal fuldtidsansatte og branche. Populationens enheder udgøres af virksomheder i det Erhvervsstatistiske Register, som var aktive på udtrækningstidspunktet. Den statistiske enhed er 'den økonomiske enhed', som i langt de fleste tilfælde modsvarer ét CVR-nummer.
<i>Branchegrupper</i>	Virksomhederne er inddelt i fem branchegrupper med udgangspunkt i standardgrupperne i Dansk Branchenomenklatur 2007 (DB07) (se følgende tabel).

Tabel 21. **Antal besvarelser fordelt på branche- og størrelsesgrupper. 2012**

Alle virksomheder	3 857
Branchegruppe (DB07)	
Industri (10-33)	933
Bygge og anlæg (41-43)	411
Handel og transport (45-56)	1 444
Information og kommunikation (58-63)	367
Erhvervsservice mv. (68-82, 95.1)	702
Antal fuldtidsansatte	
10-19	1 168
20-49	1 009
50-99	681
100 og derover	999

Anm.: to cifrede branchekoder i parentes. Den finansielle sektor er f.o.m. 2011 ikke inkluderet i undersøgelsen.

<i>Modifikationer af standard 10-grupperingen</i>	1) 'Industri' er industridelen af 'Industri, råstofindvinding og forsyningsvirksomhed'. 2) 'Erhvervsservice mv.' er en sammenlægning af, 'Ejendomshandel og udlejning', 'Erhvervsservice' samt fra 2010 også 95.1 'Reparation af computere og kommunikationsudstyr'. Bemærk, at titlerne er forkortet i figurer og tabeller. "Danske virksomheders brug af it 2008" brugte de nye standardgrupper for første gang og beskriver nærmere forskellen i forhold til den tidligere branchenomenklatur, DB03.
---	--

<i>Opregning</i>	Alle undersøgelsens resultater er <i>opregnede</i> ³ svarende til en total dækning af de undersøgte brancher og størrelsesgrupper. Herved er der bl.a. taget højde for forskelle i antallet af besvarelser fra de enkelte grupper. Et andet formål med opregningen er at kunne give et skøn over antallet af samtlige virksomheder i populationen, der anvender en given teknologi.
------------------	--

³ Ved opregning forstås, at hver virksomhed, der deltager i undersøgelsen, er tildelt en vægt, som modsvarer forholdet mellem besvarelser og population i en given gruppe. De opregnede tal er forbundet med almindelig stikprøveusikkerhed og repræsenterer alene de grupper, der indgår i undersøgelsen. Opregningen er foretaget med et regressions-estimat på baggrund af såvel antal virksomheder som beskæftigelse og omsætning.

<i>Stikprøve-usikkerhed</i>	Da undersøgelsen er stikprøvebaseret, er alle tal forbundet med en vis usikkerhed i form af tilfældig variation. Det gælder i særlig grad brancheopgørelser, hvor tallene i nogen grad skal betragtes som retningsgivende.
<i>Procentgrundlag</i>	Hvis intet andet er nævnt ved tabeller og figurer, er procentgrundlaget alle virksomheder i undersøgelsen.
<i>Reference til tid</i>	De fleste af resultaterne refererer til den aktuelle it-anvendelse januar 2012 umiddelbart inden undersøgelsestidspunktet. I enkelte tilfælde refereres til it-anvendelse i det seneste kalenderår, dvs. 2011.
<i>Internetbrugere</i>	Andelene af internetbrugere er udregnet i forhold til antal fuldtidsbeskæftigede, selvom spørgsmålet refererer til antal ansatte ("hoveder"). Det er her antaget, at andelen af internetbrugere, målt som fuldtidsbeskæftigede, svarer til andelen af internetbrugere blandt ansatte i alt i virksomheden.
<i>Definitioner</i>	Forklaringer af begreber optræder under de enkelte kapitler.

13.2 Mere information

<i>Tal</i>	Publikationer om virksomhedernes brug af it kan findes på www.dst.dk/it . Udvalgte tabeller findes desuden på www.statistikbanken.dk/vita1 . Der er mulighed for at købe mere detaljerede oplysninger om virksomhedernes brug af it.
<i>Forrige offentliggørelse</i>	Årspublikationen udkom 30. november 2011 under titlen <i>Danske virksomheders brug af it 2011</i> .
<i>Henvendelse</i>	Martin Lundø (metode, tal), tlf. 39 17 38 73, mlu@dst.dk Peter Søndergaard Rasmussen (tal), tlf. 39 17 36 28, psr@dst.dk

14. Baggrundstabeller

Tabel 22. Virksomhedernes brug af it. 2012

	Alle virksomheder	Branche (DB07)					Antal ansatte			
		Industri	Bygge og anlæg	Handel og transport mv.	Info. og komm.	Erhvervs-service mv.	10-19	20-49	50-99	100+
						pct.				
Virksomheder med it	99	100	100	99	99	99	99	100	99	100
Virksomheder med internetadgang	99	100	100	98	99	98	98	99	99	100
Bredbånd	93	94	90	92	97	95	91	93	97	99
Virksomheder med hjemmeside	89	93	91	84	96	93	86	91	95	96
Ansatte kan arbejde hjemmefra med adgang til e-mail-system, dokumenter og programmer	73	79	59	66	96	85	62	79	89	96
Ansatte tilbydes udstyr til mobil internetadgang	65	67	59	58	89	76	53	71	85	93
Virksomheder der anvender automatiseret dataudveksling	60	57	65	63	58	53	52	63	68	84
Elektronisk køb	74	75	67	71	88	78	68	76	82	89
Elektronisk salg	29	22	17	42	32	15	24	30	37	49
ERP-software til at dele information	33	45	13	34	47	28	20	36	57	74
CRM	30	28	8	31	65	34	22	30	43	60
Anvender videomøder	21	24	4	16	59	30	13	19	34	59
Anvender cloud computing	24	23	16	22	43	31	21	25	25	34

Anm.: 2012 refererer til starten af året. E-handel refererer dog til 2011 (hele året). Se definitioner i de enkelte afsnit. n=3.857 virksomheder (alle besvarelser) med mindst 10 fuldtidsansatte.