

# Potentiale i virksomheders arbejde med data

Den digitale omstilling indebærer en øget anvendelse af data for virksomheder. Dansk Erhvervs medlemsundersøgelse viser, at 4 ud af 5 virksomheder bruger data i dag. Der er dog et stort potentiale for virksomhederne i at anvende data til flere forskellige formål, end de gør i dag, hvis vi skal nå i mål med EU's 2030-målsætning om øget digital intensitet.

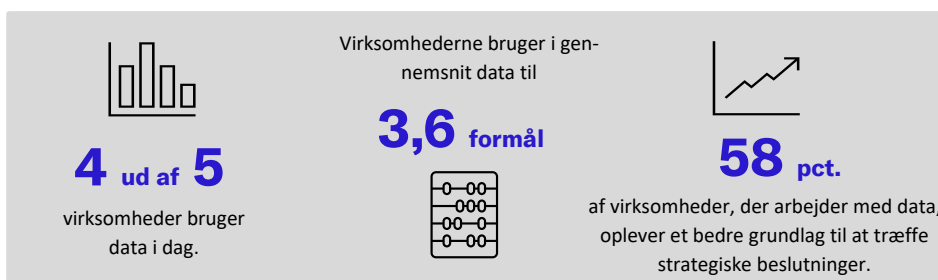
Danske virksomheder klarer sig godt på det digitale område sammenlignet med virksomheder i andre europæiske lande. Det gælder særligt for store virksomheder. Ifølge EU's Digital Decade plan skal mindst 90 pct. af små og mellemstore virksomheder i EU som minimum nå et basisniveau af digital intensitet senest i 2030.<sup>i</sup> Et basisniveau af digital intensitet opnås, når man opfylder 4 ud af 12 mulige krav, fx brug af sociale medier, ERP-software pakke og CRM.<sup>ii</sup>

74 pct. af små og mellemstore virksomheder i Danmark havde et basisniveau af digital intensitet i 2022, hvilket giver Danmark en tredjeplads.<sup>iii</sup> Der er altså stadig et stykke vej mod EU's 90 pct.-målsætning i 2030. En måde, hvorpå virksomhederne kan nå 90-pct. målet, er ved at øge deres dataanvendelse. Anvendelse af data er en essentiel del af den digitale omstilling, fordi hver eneste interaktion i den digitale verden genererer data.

Virksomhederne kan også gennem arbejde med data få en bedre forståelse af deres kunder, identificere trends, træffe faktabaserede beslutninger, reducere tids- og ressourcospild og minimere fejl. Virksomheder, der lykkes med at inkorporere data i deres forretningsmodel, kan altså sikre sig en konkurrencemæssig fordel. OECD vurderer, at øget dataanvendelse kan føre til produktivetsgevinster på op mod 5-10 pct.<sup>iv</sup>

Anvendelse af data er også vigtigt, hvis danske virksomheder skal udnytte de mange potentialer som kunstig intelligens (AI) tilbyder. AI-algoritmer kræver store mængder data for at træne og forbedre deres præstationer.

Dansk Erhverv har derfor undersøgt vores medlemsvirksomheders brug af data. Analysen viser, at 4 ud af 5 virksomheder bruger data i dag. Flest virksomheder bruger data til at få indsigt i kundeforhold og til optimering af salgsprocesser. Analysen viser også, at virksomhederne kan blive bedre til at anvende data til flere forskellige formål. I gennemsnit bruger Dansk Erhvervs medlemsvirksomheder data til 3,6 formål ud af 13 anvendelsesmuligheder i dag. Om tre år forventer virksomhederne særligt at udvide deres brug af data til fx prognoser af efterspørgsel og markedstendenser. Virksomhederne forventer i gennemsnit at bruge data til 5,2 formål om tre år.



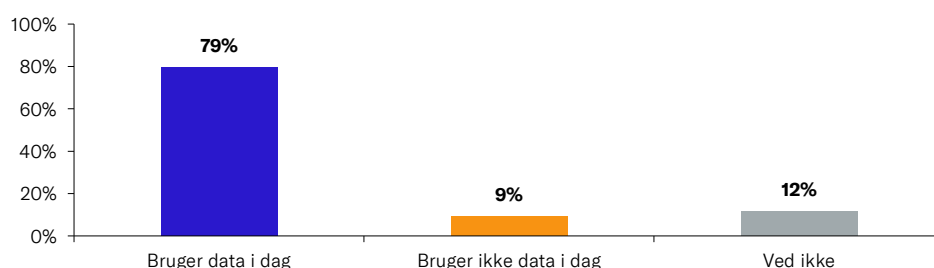
Analysen viser også, at der er stor forskel på anvendelsen af data på tværs af både størrelse og branche. Større virksomheder gør mere brug af data og oplever generelt flere fordele ved at arbejde med data. Derudover ser vi markante forskelle i, hvor gode de forskellige brancher er til at anvende data.

## Virksomheders anvendelse af data i dag

Dansk Erhverv har spurgt vores medlemsvirksomheder, hvordan de bruger data i dag. Virksomhederne havde mulighed for at svare 13 forskellige anvendelsesmuligheder inkl. "på andre måder".

79 pct. af Dansk Erhvervs medlemmer bruger data i dag, se figur 1. 9 pct. svarer, at de ikke bruger data i dag, mens 12 pct. svarer, at de ikke ved, hvordan de bruger data i dag.

Figur 1: **Bruger din virksomhed data i dag?**



**Kilde:** Dansk Erhvervs medlemsundersøgelse, marts 2023.

**Note:** n = 685. Spørgsmålets oprindelige ordlyd: "Hvordan bruger din virksomhed data i dag?". Virksomhederne havde mulighed for at vælge mellem 12 forskellige anvendelsesmuligheder og "på andre måder". Andelen, der bruger data i dag, er de virksomheder, der ikke har valgt "Vi bruger ikke data i dag" eller "Ved ikke".

### Større virksomheder gør mere brug af data

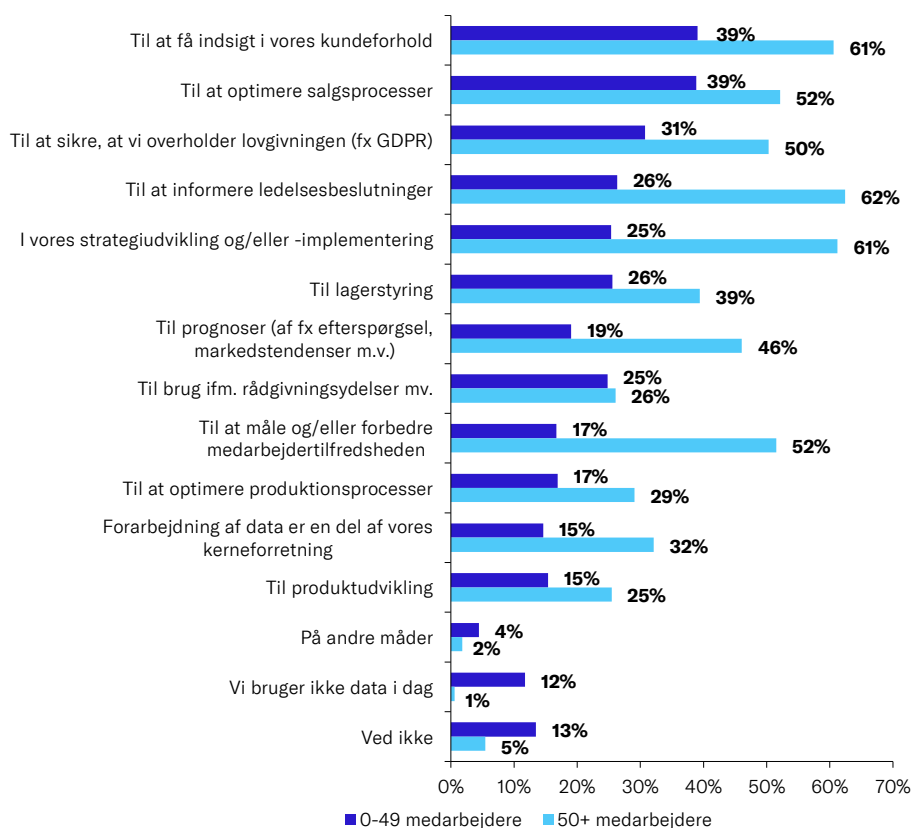
44 pct. af Dansk Erhvervs medlemmer bruger i dag data til at få indsigt i deres kundeforhold, mens 42 pct. bruger data til at optimere salgsprocesser (ikke vist i figur). Det er de formål, som flest virksomheder anvender data til. Andre hyppige årsager til at bruge data er for at sikre overholdelse af lovgivningen (fx GDPR) (35 pct.), til at informere ledelsesbeslutninger (35 pct.) og i strategiudvikling (34 pct.). Kun hver femte virksomhed (19 pct.) ser deres arbejde med data som en del af deres kerneforretning. Det er også kun hver femte virksomhed, der bruger data til at optimere produktionsprocesser, til produktudvikling og til prognoser (ikke vist i figur).

Når vi kigger på tværs af virksomhedsstørrelse, er der en tendens til, at større virksomheder gør mere brug af data sammenlignet med mindre virksomheder, se figur 2. På tværs af stort set alle de nævnte måder at bruge data på, er der en signifikant større andel af virksomhederne med 50+ medarbejdere, der bruger data, sammenlignet med virksomheder med færre end 50 medarbejdere.

De mest hyppige måder at bruge data på for virksomheder med 50+ medarbejdere er til at træffe informerede ledelsesbeslutninger (62 pct.), i udvikling og implementering af strategi (61 pct.) og til at få indsigt i kundeforhold (61 pct.).

De mest hyppige måder at bruge data på for virksomheder med færre end 50 medarbejdere er til at få indsigt i kundeforhold (39 pct.) og til at optimere salgsprocesser (39 pct.).

Figur 2: **Hvordan bruger din virksomhed data i dag?**



Kilde: Dansk Erhvervs medlemsundersøgelse, marts 2023.

Note: n (0 – 49 medarbejdere) = 520, n (50+ medarbejdere) = 165. Det var muligt at angive flere svar.

### Virksomhederne bruger i gennemsnit data til 3,6 formål i dag

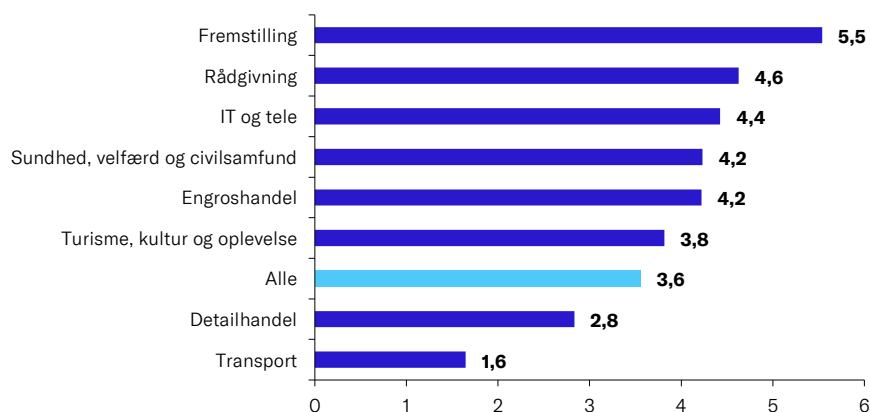
I gennemsnit bruger virksomheder i dag data til 3,6 ud af 13 mulige formål. Når vi ser på tværs af brancher og virksomhedsstørrelse er der dog stor forskel på, hvor mange formål virksomhederne anvender data til i dag.

Virksomheder med færre end 50 medarbejdere bruger i gennemsnit data til 3,0 formål ud af de 13 mulige (inkl. "på andre måder"), mens virksomheder med 50+ medarbejdere i gennemsnit bruger data til 5,4 formål (ikke vist i figur).

Fremstillingsvirksomheder anvender i gennemsnit data til 5,5 forskellige formål og anvender altså data til flest formål sammenlignet med andre brancher, se figur 3. Rådgivningsbranchen anvender i gennemsnit data til 4,6 forskellige formål og indtager dermed anden pladsen. IT og tele, sundhed, velfærd og civilsamfund, engroshandel og turisme, kultur og oplevelse anvender også data til flere formål end gennemsnittet.

Kun detailhandel og transport ligger under gennemsnittet. Detailvirksomheder bruger i gennemsnit data til 2,8 formål, mens transportvirksomheder kun bruger data til 1,6 formål i gennemsnit.

Figur 3: **Virksomheders gennemsnitlige antal anvendelsesformål i dag på tværs af branche**



**Kilde:** Dansk Erhvervs medlemsundersøgelse, marts 2023.

**Note:** n (Alle) = 685, n (Fremstilling) = 26, n (Rådgivning) = 67, n (IT og tele) = 61, n (Sundhed, velfærd og civilsamfund) = 90, n (Engroshandel) = 109, n (Turisme, kultur og oplevelse) = 49, n (Detailhandel) = 109, n (Transport) = 127.

### Arbejde med data giver bedre grundlag for at træffe strategiske beslutninger

58 pct. af de virksomheder, der arbejder med data i dag, mener, at det giver et bedre grundlag for at træffe strategiske beslutninger, se tabel 1.

Ifølge en undersøgelse fra konsulenthuset McKinsey er det 23 gange mere sandsynligt, at man tiltrækker nye kunder og seks gange mere sandsynligt, at man fastholder kunder,

hvis man arbejder med kundedata<sup>v</sup>. 52 pct. af virksomhederne i denne undersøgelse mener også, at de oplever større kundetilfredshed og bedre fastholdelse af kunder ved at arbejde med data.

Derudover svarer knap halvdelen af virksomhederne (47 pct.), at deres arbejde med data fører til reducerede omkostninger. Arbejdet med data har altså en effekt på bundlinjen.

Andre udbredte gevinster ved at arbejde med data indbefatter optimering af værdikæden (45 pct.) og indsigt i markedet (38 pct.). Kun 3 pct. af de adspurgte virksomheder oplever ikke gevinster ved at arbejde med data.

Tabel 1: **Hvilke gevinster oplever din virksomhed ved at arbejde med data?**

	Alle	0-49 medarbejdere	50+ medarbejdere
Bedre grundlag for at træffe strategiske beslutninger	58%	49%	81%
Større kundetilfredshed	52%	48%	63%
Bedre fastholdelse af kunder	52%	49%	59%
Reducerede omkostninger	47%	39%	66%
Optimering af værdikæden	45%	39%	60%
Indsigt i vores marked	38%	33%	51%
Større medarbejdertilfredshed	38%	30%	57%
Viden om nye forretningsmuligheder	34%	32%	40%
Udvikling af nye produkter/services	32%	31%	37%
Bedre fastholdelse af medarbejdere	29%	23%	43%
Andre gevinster	1%	2%	0%
Vi oplever ikke gevinster ved at arbejde med data	3%	5%	0%
Ved ikke	10%	12%	5%
n	544	389	155

**Kilde:** Dansk Erhvervs medlemsundersøgelse, marts 2023.

**Note:** Kun virksomheder, der bruger data i dag. Det var muligt at angive flere svar.

Kigger vi på tværs af virksomhedsstørrelse, oplever større virksomheder generelt flere gevinster ved at arbejde med data. På tværs af stort set alle de nævnte gevinster, er der en signifikant større andel af virksomhederne med 50+ medarbejdere, der oplever de nævnte gevinster ved at bruge data, sammenlignet med virksomheder med færre end 50 medarbejdere, se tabel 1.

Der er også stor forskel i gevinsterne ved at arbejde med data på tværs af brancher (ikke vist i tabel). Særligt engroshandel peger på optimering af værdikæden som en gevinst ved at arbejde med data. Turismebranchen peger på større kundetilfredshed som en gevinst, mens IT og telebranchen oplever, at deres arbejde med data fører til udvikling af nye produkter/services. Rådgivningsbranchen peger særligt på bedre grundlag for at træffe strategiske beslutninger.

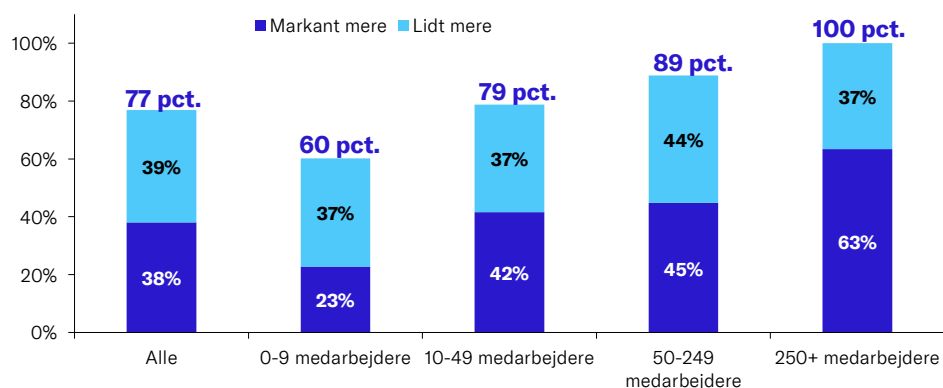
#### Knap 8 ud af 10 virksomheder arbejder mere med data i dag end for tre år siden

77 pct. af de virksomheder, der arbejder med data i dag, arbejder mere med data i dag end for tre år siden, se figur 4. Heraf svarer 39 pct., at de arbejder *markant* mere med data i dag end for tre år siden, mens 38 pct. arbejder *lidt* mere med data.

19 pct. af virksomhederne har svaret, at de arbejder med den samme mængde data i dag som for tre år siden (ikke vist i figur). Stort set ingen virksomheder har svaret, at de arbejder mindre med data i dag end for tre år siden.

Når vi ser på tværs af virksomhedsstørrelse, er der igen en tendens til, at større virksomheder bruger mere data i dag end for tre år siden sammenlignet med mindre virksomheder, se figur 4. På tværs af brancher er det særligt sundhed, velfærd og civilsamfund, der bruger mere data i dag end for tre år siden. Her bruger 49 pct. *markant* mere data end for tre år siden (ikke vist i figur).

Figur 4: **Arbejder din virksomhed mere eller mindre med data i dag end for tre år siden?**



**Kilde:** Dansk Erhvervs medlemsundersøgelse, marts 2023.

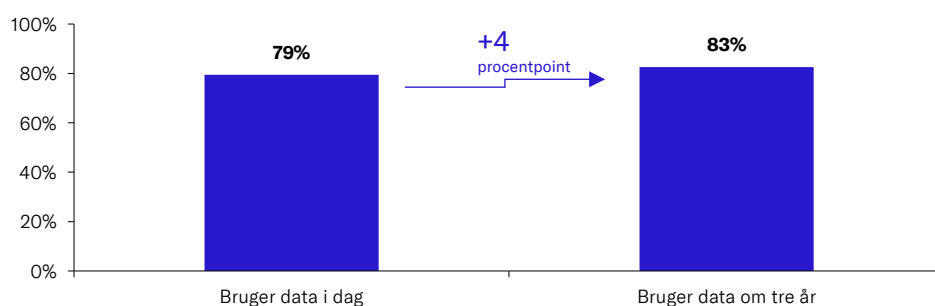
**Note:** n (0 -9 medarbejdere) = 158, n (10 - 49 medarbejdere) = 231, n (50 - 249 medarbejdere) = 125, n (250+ medarbejdere) = 30.

## Virksomheders forventede anvendelse af data om tre år

Dansk Erhverv har også spurgt vores medlemsvirksomheder, hvordan de forventer at bruge data om tre år. Her havde virksomhederne også mulighed for at svare 13 forskellige anvendelsesmuligheder inkl. "på andre måder".

Som nævnt bruger 79 pct. af Dansk Erhvervs medlemmer data i dag. Det antages, at de også vil bruge data om tre år. Om tre år er det kun 4 procentpoint flere virksomheder, der forventer at bruge data (83 pct. i alt), se figur 5.

Figur 5: **Andel virksomheder, der arbejder med data i dag og forventer at gøre det om tre år**



**Kilde:** Dansk Erhvervs medlemsundersøgelse, marts 2023.

**Note:** n = 685.

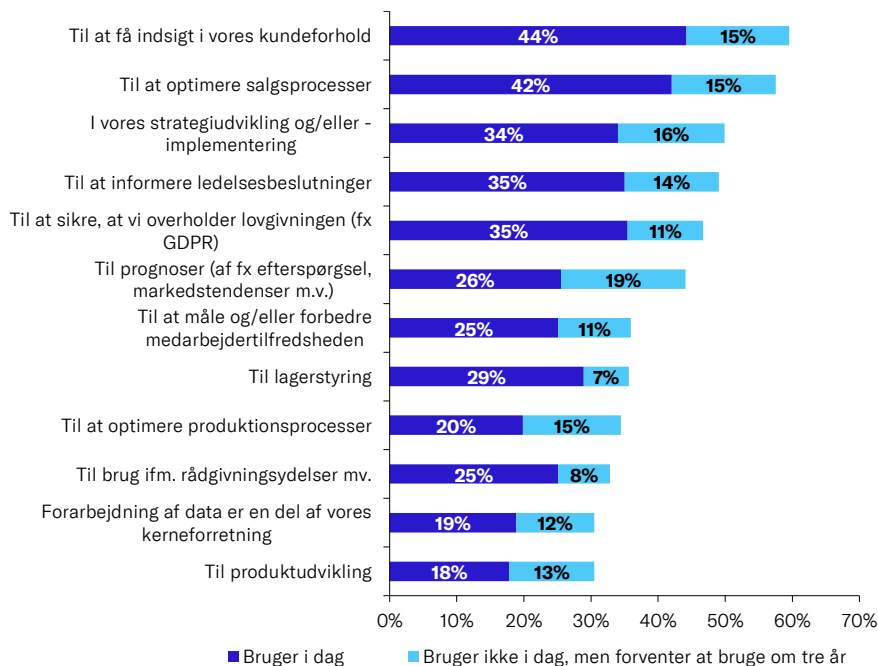
Til figur 5 er det vigtigt at bemærke, at mange virksomheder svarer "ved ikke" på spørgsmålet om, hvordan de forventer at bruge data om tre år. Andelen kan derfor betragtes som et minimumsestimat.

### Virksomhederne forventer at anvende mere data om tre år

Om tre år vil flest virksomheder fortsat bruge data til at få indsigt i kundeforhold og til at optimere salgsprocesser, se figur 6. Men det er værd at bemærke, at 45 pct. af virksomhederne forventer at bruge data til prognoser (af fx efterspørgsel, markedstendenser m.v.) om tre år. Heraf bruger 26 pct. det allerede i dag, mens 19 pct. ikke bruger det til prognoser i dag.

16 pct. forventer at begynde at bruge data i deres strategiudvikling og/eller -implementering; mens 15 pct. forventer at begynde at bruge data til at optimere salgsprocesser, få indsigt i kundeforhold og optimere produktionsprocesser indenfor tre år. Kun 7 pct. forventer ikke at bruge data om tre år (ikke vist i figur). Dog er hele 29 pct. i tvivl om, hvordan de forventer, at deres virksomhed bruger data om tre år (ikke vist i figur).

Figur 6: **Andel virksomheder, der bruger data til nedenstående muligheder i dag og forventer at bruge det om tre år**



**Kilde:** Dansk Erhvervs medlemsundersøgelse, marts 2023.

**Note:** n = 685. Det var muligt at angive flere svar. Mulighederne "På andre måder", "Vi bruger ikke data i dag"/"Vi forventer ikke at bruge data om tre år" og "Ved ikke" fremgår ikke af figuren.

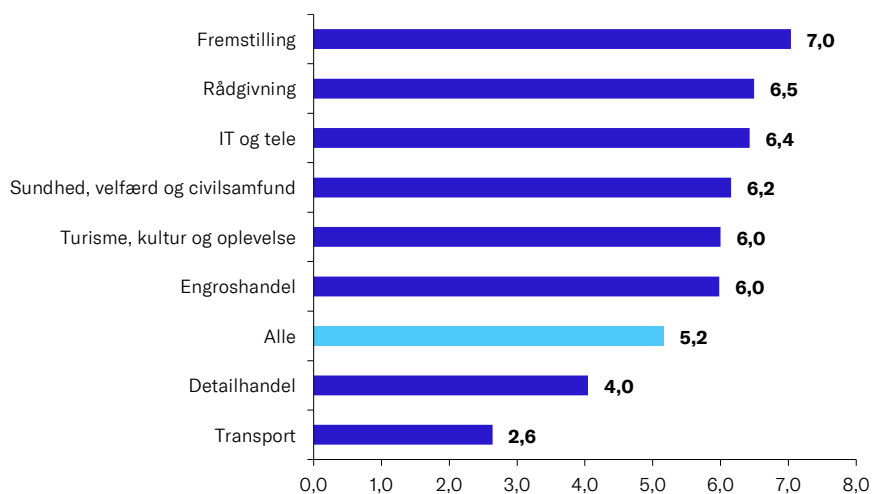
Når vi kigger på tværs af brancher, er der også store forskelle i, hvor mange formål virksomhederne forventer at anvende data til om tre år, se figur 7. Dog forventer alle brancher at bruge data til flere forskellige formål om tre år, end de gør i dag. I gennemsnit forventer virksomhederne at bruge data til 5,2 forskellige formål ud af 13 mulige om tre år.

Fremstillingsbranchen scorer højest efterfulgt af rådgivningsbranchen og IT og telebranchen. Fremstillingsvirksomheder forventer i gennemsnit at anvende data til 7 forskellige formål om tre år. Rådgivningsbranchen forventer at anvende data til 6,5 formål, mens IT og tele forventer at anvende data til 6,4 formål om tre år. Sundhed, velfærd og civilsamfund, engroshandel og turisme, kultur og oplevelse forventer også at bruge data til flere forskellige formål om tre år end gennemsnittet forventer at gøre.

Detailhandel og transport ligger som de eneste under gennemsnittet. Detailvirksomheder forventer i gennemsnit at anvende data til 4 forskellige formål, mens transportvirksomheder kun forventer at bruge data til 2,6 formål i gennemsnit om tre år. Detailhandlen og Transport er også de brancher, som anvender data til færrest formål i dag, og de har altså ikke markante ambitioner om at øge deres dataanvendelse i virksomheden.



Figur 7: **Virksomheders gennemsnitlige antal anvendelsesformål om tre år på tværs af branche**



**Kilde:** Dansk Erhvervs medlemsundersøgelse, marts 2023.

**Note:** n (Alle) = 685, n (Fremstilling) = 26, n (Rådgivning) = 67, n (IT og tele) = 61, n (Sundhed, velfærd og civilsamfund) = 90, n (Turisme, kultur og oplevelse) = 49, n (Engroshandel) = 109, n (Detailhandel) = 109, n (Transport) = 127.

### **Om dette notat**

Arbejdet med analysenotatet er afsluttet den 6. juni 2023.

### **Om Dansk Erhvervs Analysenotater**

Dansk Erhverv udarbejder løbende analyser, som samles i analysenotater. Ambitionen er at udgøre et kvalificeret og anvendeligt beslutningsgrundlag i forhold til væsentlige, aktuelle udfordringer på alle områder, som har betydning for dansk erhvervsliv og den samfundsøkonomiske udvikling. Det er tilladt at citere fra Dansk Erhvervs analysenotater med tydelig henvisning til Dansk Erhverv.

### **Kontakt**

Henvendelser angående Dansk Erhvervs politik på området kan ske til markedschef, [Nikolaj Juncher Wædegaard](mailto:niww@danskerhverv.dk) på [niww@danskerhverv.dk](mailto:niww@danskerhverv.dk) eller på tlf. 3374 6521.

Henvendelser angående analysen kan ske til økonom, Christine Sinkjær-Rasmussen på [chsi@danskerhverv.dk](mailto:chsi@danskerhverv.dk) eller på tlf. 3374 6156 eller til analytiker, Agnethe Larsen på [agla@danskerhverv.dk](mailto:agla@danskerhverv.dk) eller på tlf. 3374 6393.

### **Noter**

---

<sup>i</sup> [Europe's Digital Decade: digital targets for 2030 \(europa.eu\)](https://europa.eu)

<sup>ii</sup> [The Digital Economy and Society Index \(DESI\) | Shaping Europe's digital future \(europa.eu\)](https://europa.eu), European Analysis, s. 49

<sup>iii</sup> [DESI by components – Digital Scoreboard - Data & Indicators \(digital-agenda-data.eu\)](https://digital-agenda-data.eu)

<sup>iv</sup> [Data-Driven Innovation: Big Data for Growth and Well-Being | READ online \(oecd-ilibrary.org\)](https://oecd-ilibrary.org)

<sup>v</sup> [Five facts: How customer analytics boosts corporate performance | McKinsey](https://mckinsey.com)