



LEVERANTÖRSKVALITET 2023

Rapporten ingår i Radars löpande rapportutgivning sedan 2011. Den presenterar utveckling och analys avseende kundnöjdhet hos leverantörer som vardera bedöms utifrån åtta egenskaper. Resultat visas på fyra definierade segment av IT-tjänstemarknaden infrastruktur & drift, verksamhetsnära IT, användarnära IT samt konsulttjänster.

JUNI 2023

Radar.

INLEDNING

För en IT-köpande verksamhet ges vägledning om vilka områden och frågeställningar som bör prioriteras i en sourcingprocess för att minimera risk och säkerställa förväntad effekt. För IT-leverantörer ges en inblick i hur kunderna bedömer leverantörernas generella förmåga i olika delar av leveransen, inom vilka områden en leverantör har störst möjlighet att utmärka sig positivt och var risker finns att halka efter.

Oavsett om man är på köpar- eller leverantörssidan är det viktigt att förstå hur dynamiken förändras i IT-ekosystemet och hur dessa uppfattas av marknaden i form av nöjdhet.

Respondenturval, datainhämtning och de modeller som ligger till grund för denna rapport är genomförda och skapade av Radar på ett oberoende och objektivt sätt, utan påverkan eller insyn från tredje part. Datainhämtning och djupintervjuer som ligger till grund för rapporten är genomfört i Radars namn och Radar ansvarar självständigt för innehåll och slutsatser.

INNEHÅLL

KAPITEL 1	
INFRASTRUKTUR OCH DRIFT	5
KAPITEL 2	
ANVÄNDARNÄRA IT	9
KAPITEL 3	
VERKSAMHETSNÄRA IT	14
KAPITEL 4	
KONSULTRESURSER	20
KAPITEL 5	
AVSLUTANDE ORD	16

LEDANDE LEVERANTÖRER

Inom respektive område presenteras, utan inbördes ordning, de fem leverantörer som av köpar- och beställarledet har gett högst genomsnittliga totalbetyg.

Likt i föregående års mätningar av leverantörskvalitet, är de leverantörer som av kunder upplevts som ledande inom respektive segment presenterade nedan. Underlaget till resultatet utgörs av kunders subjektiva upplevelse av sina leverantörer inom åtta (8) olika dimensioner (bedömningspunkter). I de fall där det är möjligt, presenteras föregående års placering inom parantes. De enskilda resultaten för dessa leverantörer, eller övriga bedömda leverantörer i undersökningen, presenteras inte i denna rapport.

Leverantörerna presenteras alltid i bokstavs- eller omvänd bokstavsordning för respektive område och segment för att göra en listning så rättvis som möjligt. Det är alltså ingen inbördes placering baserat på om de är först eller sist namngivna. Till höger finns en sammanfattning av de ledande leverantörerna och detaljerna finns i respektive segments kapitel.

Infrastruktur och drift	Proact, Orange Business, Nordlo, Asurgent, Advania
Användarnära IT-tjänster	Advania, CGI, GDM, IT-Total, Nordlo
Verksamhets-nära IT-tjänster	Softronic, Nordlo, Knowit, Columbus, Advania
Konsulttjänster (T&M)	Addpro, Castra, Nexer, Proact, Truesec

Leverantörerna presenteras i bokstavsordning (varannan rad omvänd bokstavsordning) för respektive område och segment. Listan ska inte ses som indikativ för inbördes placering.

INFRASTRUKTUR OCH DRIFT

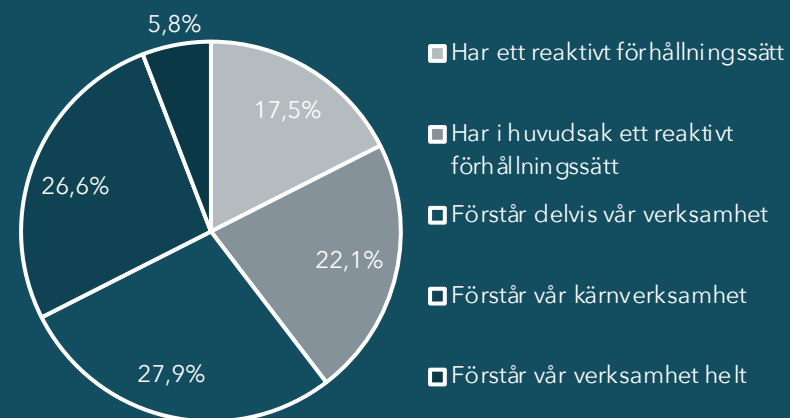
INTRODUKTION, RESULTAT OCH ANALYS

INFRASTRUKTUR OCH DRIFT

Infrastruktur och drift är ett område som utmanas av den industriella utvecklingen inom IT-branschen, med en stark tillväxt av molntjänster och en ökande standardisering. Under 2022 har priserna på molntjänster ökat med ca 15 procent, och de förväntas stiga ytterligare med minst 10 procent under 2023. Samtidigt har priserna för outsourcing av infrastruktur och drift inte ökat i samma omfattning. Därtill är det svårt att vinna nya kunder, rörligheten är förhållandevis låg och det är därmed viktigt att hålla hårt i de kunder man har. Volymtillväxten ligger inom segmentet på ca 5 procent, men med en priserossion som sammantaget medför att marknaden för infrastruktur och drift ligger relativt platt under 2023.

I jämförelse med de andra segmenten upplevs leverantörens roll i relationen ha en ökad proaktivitet. Tredjepartintrång, störningar och attacker mot outsourcing eller molntjänsteaktörer har varit substantiella under slutet på 2022 och början av 2023. Tjänsteleverantörerna har aktivt arbetat med att avvärja dessa attacker och hot, vilket kan ha gett uppfattningen att de är mer proaktiva jämfört med tidigare år. Därtill ställer nya regulatoriska ramverk som NIS2 och DORA krav på verksamheter att säkra sin leverantörskedja, och ett påbörjat arbete inom detta kan medföra att kund och leverantör fördjupar sin relation och lär känna kärnverksamheten bättre. Dock visar de övriga mätbara parametrarna inte på samma positiva utveckling, så det är inte troligt att proaktiviteten beror på ett ökat värde i leveransen mot kund. I stället kan det vara så att en ökad exponering för slutkunder och leverantörernas respons på detta är det vi ser och upplever 2023.

Leverantörens roll i relationen 2023



INFRASTRUKTUR OCH DRIFT

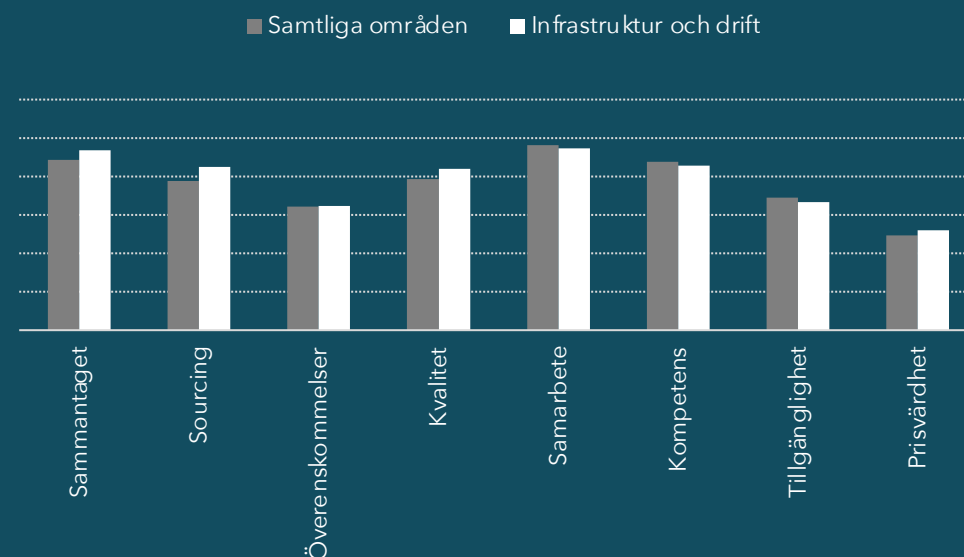
GENERELL NÖJDHET

Undersökningen visar hur kundnöjdheten minskat år efter år. Den största minskningen kan vi se inom Prisvärdhet, vilket kan förklaras av den industriella utvecklingen och ökade standardiseringen som medför att det blir svårare att differentiera sig och skapa mervärde. Kompetens har varit ett av de viktigaste områdena för köparna. Samtidigt är det området som visat på stor minskning. Detta skulle kunna vara ett resultat av en ändrad kravbild som ställer krav på en ny eller annan typ av kompetens hos leverantören.

Infrastruktur och drift är dock fortfarande ett område där den sammantagna nöjdheten är högre än genomsnittet. Detsamma kan sägas för hur sourcingprocessen, kvalitet och prisvärdheten upplevs. Områdets generella svaga punkter är tillgänglighet och till viss del tillgänglig kompetens.

I stort ett gott betyg för områdets leverantörer.

Generell nöjdhet, per egenskap



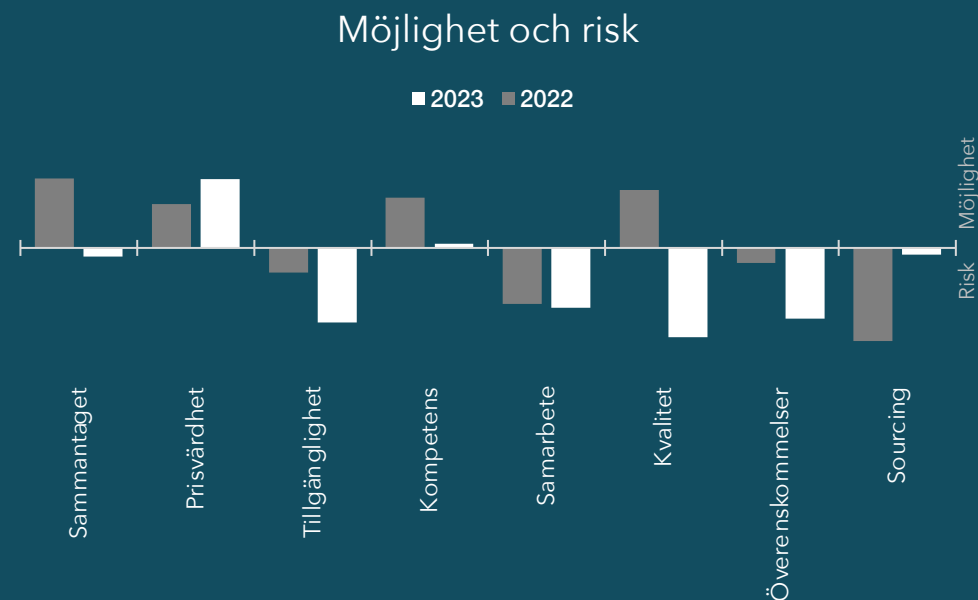
INFRASTRUKTUR OCH DRIFT

MÖJLIGHET OCH RISK

Med möjlighet avses området där det finns leverantörer som presterar över genomsnitt, medan risk avser området där det finns leverantörer som presterar under genomsnittet. Enkelt uttryckt möjligheten att få bättre än genomsnittet eller risken att få sämre än genomsnittet vid ett slumpmässigt val av leverantör. Det är fortfarande viktigt att genomföra en ordentlig upphandlingsprocess för att fånga potentialen, eller minska risken.

Gapet mellan de bäst och sämst presterande leverantörerna har ökat från föregående år. Något som blir tydligt i årets undersökning är att andelen leverantörer som ligger under genomsnittet (risk) för upplevd leverans ökar, varpå andelen som ligger över genomsnittet (möjligheten) har blivit mindre.

Inom infrastruktur och drift finns det en risk att leverantörerna presterar under genomsnitt i områden som köparen prioriterar högt, som kvalitet och tillgänglighet. Å andra sidan innebär den ökande graden standardisering att prisbilden blir mer likartad, varpå ett slumpmässigt val innebär en större möjlighet för köparen att hamna nära genomsnittet.



INFRASTRUKTUR OCH DRIFT

ÖKAT INTRESSE FÖR LOKALA ALTERNATIV

Det osäkra geopolitiska läget, ett starkt ökat säkerhetsfokus, samt introduktionen av tuffare regulatoriska krav medför att det finns ett ökande intresse för lokala alternativ eller komplement inom detta segment. Vi ser ett ökande intresse för nearshore som alternativ till offshore för outsourcing av infrastruktur och drift. Från att tidigare primärt ha varit en kostnadsfråga får säkerhet och tillgänglighet nu ett större fokus i val av outsourcingpartner, vilket påverkar kravställningen på leverantörer.

Därtill så förbereder sig nu många verksamheter på att implementera nya regulatoriska ramverk, vilka ställer högre krav på säkerhet i både den egna verksamheten och i ens leverantörsled. Så även det regulatoriska landskapet kan öka intresset för mer lokala alternativ, antingen för att möta ökade säkerhetskrav, men även som ett resultat av en osäkerhet kring tolkning och tillämpning av regelverk som innebär att vissa aktörer agerar mer försiktigt än de kanske behöver. Sammantaget kan detta påverka aktörers val av leverantör och leveransmodell framöver, och nya krav påverkar hur dessa utvärderas och vilka kvalitetsindikatorer som kommer vara viktigast för kund. En ökande grad av lokala alternativ och en mer nära leverantör kan exempelvis bidra till att roll i relationen bedöms vara mer proaktiv och att leverantören upplevs känna verksamheten bättre.

LEVERANTÖR	SENAST I TOPP
Advania	2019
Asurgent	ny
Nordlo	2022
Orange Business	2022
Proact	2022

Leverantörerna presenteras i bokstavsordning för respektive område och segment. Listan ska inte ses som indikativ för inbördes placering.

ANVÄNDARNÄRA IT

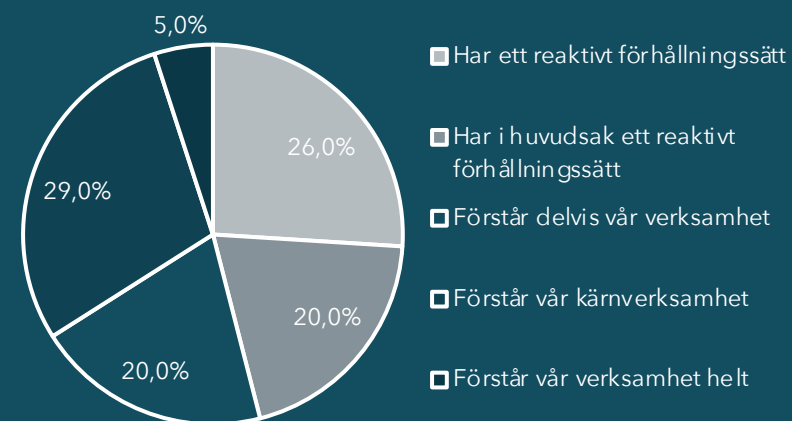
INTRODUKTION, RESULTAT OCH ANALYS

ANVÄNDARNÄRA IT

Användarnära IT består volymmässigt främst av IT-arbetsplats (klienter, arbetsplats som tjänst, etc.) och Servicedesk. Området präglas av en hög affärsmässig och teknisk standardisering. Användarnära IT är det område där flest leverantörer anses ha ett fullt reaktivt förhållningssätt till kunden och helt enkelt levererar efter kundens specifikationer eller sin egen standardiserade tjänst. Vilket är logiskt då området, som sagt, är hårt standardiserat "och en majoritet av kunderna därför inte ser arbetsplats som ett strategiskt viktigt område". På senare år har även frågan om hållbarhet blivit ett stående inslag i upphandlingar. Det kommer därför vara fördelaktigt och eventuellt avgörande för leverantörerna att erbjuda en hållbar helhetslösning i framtiden.

Det finns en tydlig "marknadsstandard" för vad som bör ingå i arbetsplatstjänster samt en förväntan från kundens sida att leverantören ska erbjuda en "industrialiserad" paketering med därtill låg prissättning. Den förväntan om hård standardisering och prissättning gör det svårare för leverantörer att bedriva ett lönsamt affärsområde givet den "lågmarginalaffär" det faktiskt handlar om. Många IT-leverantörer har därför valt att outsource hela, eller delar, av IT-arbetsplatstjänsten till tredje part. Vanligast är att livscykelhantering av hårdvara outsourceas till en tredje part som besitter större skalfördelar och mer utvecklade och kostnadseffektiva logistik- och återtagsprocesser.

Leverantörens roll i relationen 2023



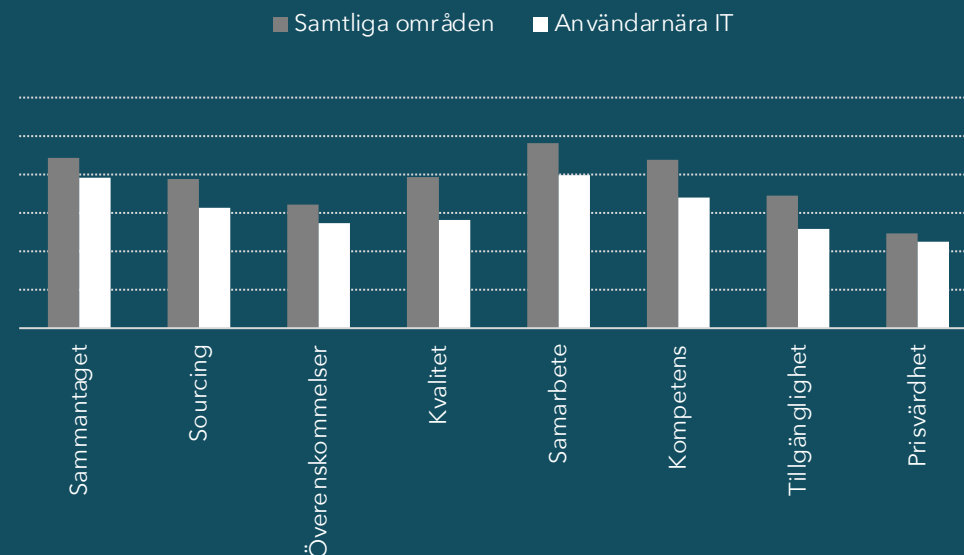
ANVÄNDARNÄRA IT

GENERELL NÖJDHET

Årets resultat visar en generell nedgång inom samtliga områden och resultatet är en tillbakagång till 2021 års nivåer. Vi ser egentligen inget specifikt område som sticker ut i paritet till andra, utan alla är mycket jämnt poängsatta. Prisvärdhet har lägst kundnöjdhet och är även ett av de områden som upplevt den största minskningen. Anledningen till detta är svår att sätta fingret på redan men det kan bero på att kunderna har blivit vana vid att leverantörerna kan erbjuda en viss nivå av standardiserings- och skalfördelar från föregående år som, med en svag kronkurs och skenande inflation, inte varit möjlig för leverantörerna att bibehålla. Det rådande ekonomiska läget har troligtvis gjort att de underliggande kostnaderna för hård- och mjukvara har ökat. Detta i kombination med aktiverade indexklausuler har troligtvis lett till noterbara prisökningar gentemot slutkund som i sin tur inte upplever utlovat ökat värdeskapande.

Efter pandemins accelererade implementationer har glansen av förnyandet av IT-arbetsplatsen kraftigt avtagit hos köparna. Det är det område man är mest missnöjd inom överlag.

Generell nöjdhet, per egenskap



ANVÄNDARNÄRA IT

MÖJLIGHET OCH RISK

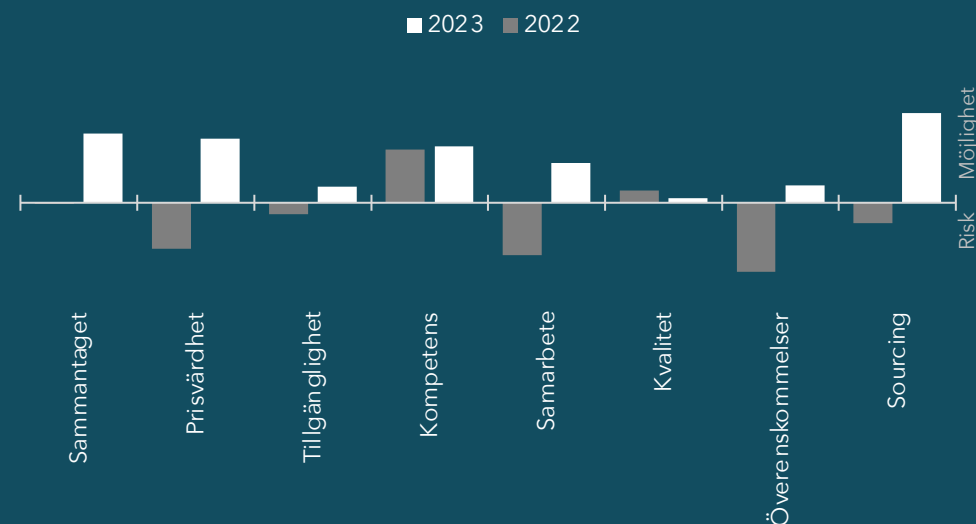
En analys av årets data visar ett i genomsnitt lågt betyg, men samtidigt ser vi att det är ett mindre antal leverantörer i toppen av det användarnära som får höga betyg av sina användare. Vikten av att aktivt välja leverantör är stor för att kunna ta del av de möjligheter som ges och undvika att välja en genomsnittlig leverantör med lågt betyg.

Då det användarnära i stor utsträckning är användarnas fönster in mot verksamhetens kärna för såväl information som inmatning är det ett viktigt område att ha en hög egen nöjdhet i, som i förlängningen bör synas ute i linjen och medarbetare.

Förekomsten av otillräcklig säkerhetsinfrastruktur, tekniska fel eller driftstopp kan påverka verksamheten negativt. Det kan leda till förlorad produktivitet, minskad tillgänglighet av system och tjänster, samt ökad sårbarhet för säkerhetsincidenter. Om exempelvis IT-arbetsplatsen inte är tillräckligt flexibel och skalbar kan det vara svårt att anpassa sig till förändrade behov och tillväxt. Vidare kan det begränsa verksamhetens möjligheter att anpassa sig till förändringar.

Svaren på många av frågorna finns inom den data för leverantörerna som presenteras. Utnyttja de möjligheter som ges och undvik de risker som uppenbaras. Ytterligare och mer ingående data finns vid förfrågan.

Möjlighet och risk



ANVÄNDARNÄRA IT

Vid upphandling av exempelvis IT-arbetsplats bör man som köpare rikta in sig mot leverantörer med tydliga skalfördelar och i största möjliga mån hålla sig till den standardiserade paketeringen om det inte är möjligt att motivera valet av en förändring i form av affärsnytta. Minsta avvikning från leverantörens standarder kommer förändra totalpriset.

Vad gäller servicedesk bör man som köpare arbeta för att komma bort från traditionella överenskommelser där leverantören tar betalt per löst ärende, till att istället fastställa dynamiska KPI:er där leverantören mäts på att minska antalet inkomna ärenden och öka andelen ärenden som hanteras genom Self-service och utforma prissättningen därefter. Detta skulle skapa incitament för leverantören att minska antalet felanmälningar från användarna och i slutändan därmed höja sin marginal på servicedesk-affären. Resultatet blir en fördelaktig situation för bägge parter.

LEVERANTÖR	SENAST I TOPP
Advania	2021
CGI	ny
GDM	2022
IT-Total	2021
Nordlo	2022

Leverantörerna presenteras i bokstavsordning för respektive område och segment. Listan ska inte ses som indikativ för inbördes placering.

VERKSAMHETSNÄRA IT

INTRODUKTION, RESULTAT OCH ANALYS

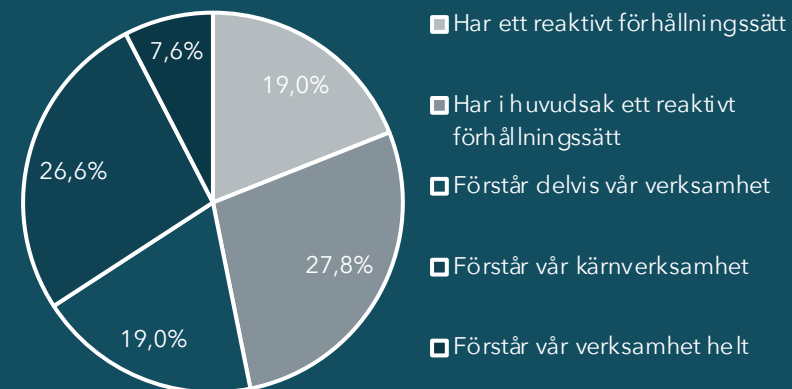
VERKSAMHETSNÄRA IT

Under det senaste decenniet har konsumentinflenser och ändrat användarbeteende haft en betydande påverkan på området. Det syns inte minst i antalet applikationer som används i våra verksamheter, vilket är inte minst framträdande hos stora verksamheter. Sedan 2015 har antalet applikationer som dessa verksamheter använder ökat med mer än 140 procent, och innebär nu i snitt nästan 200 applikationer som används i olika omfattning. Denna uppåtgående trend fortsätter och stöds av Radars tidigare analyser och det är inte förvånande att denna del utgör det dyraste segmentet av IT-anskaffning.

Denna trend understryker behovet av effektiva strategier för applikationshantering, inklusive konsolidering, rationalisering och optimering, för att maximera värdet av IT-investeringar. Genom att utvärdera applikationslandskapet och anpassa det efter verksamhetens mål kan organisationer effektivisera sina verksamheter, minska kostnader och förbättra övergripande effektivitet.

Allt detta är något som nästan kräver en viss form av proaktivitet och förståelse från de leverantörer man har. Att det inte är större andel av köparna som upplever detta från sina leverantörer inom det verksamhetsnära riskerar att vara ett problem, vilket också kommer märkas i de olika egenskaperna leverantörerna bedöms för. Det är en förhållandevis låg nöjdhet trots att det är ett oerhört viktigt område.

Leverantörens roll i relationen 2023



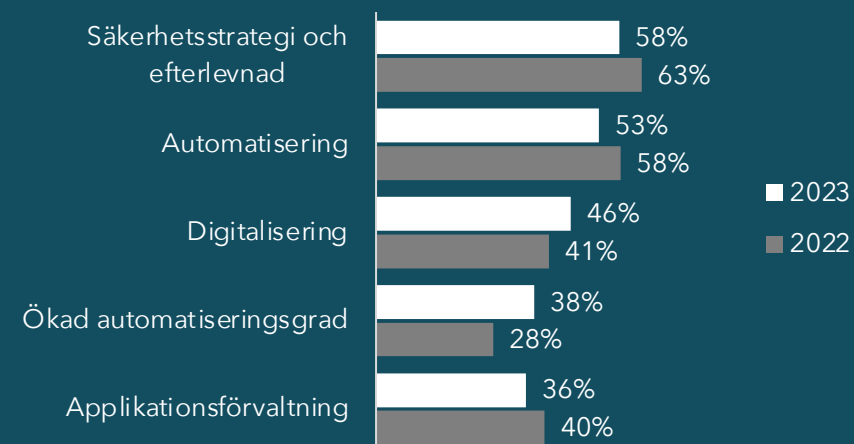
VERKSAMHETSNÄRA IT

PRIORITERINGAR

Automatisering har blivit viktigt för att säkerställa vår verksamhet, affärsmodell och konkurrenskraft. För närvarande utnyttjar företag fördelarna med enklare automatisering genom att minska mänsklig inblandning i våra processer med hjälp av digital teknik. Det handlar oftast om att optimera och digitalisera processer som innefattar många manuella steg eller är repetitiva. Således är innehåll av automation viktigt i leveransen från leverantörer inom verksamhetsnära IT.

När de grundläggande och manuella uppgifterna har automatiserats ökar betydelsen av att både konsumera och generera data i nästa steg av automatiseringen. Detta innebär att användningen av robotar, maskininlärning och artificiell intelligens blir mer framträdande. Även om Sverige rankas bland de fem bästa länderna i Europa inom AI-området är automatiseringen på detta område fortfarande i sin linda. Endast 11 procent av svenska företag och organisationer arbetar strukturerat med AI, och mindre än 0,4 procent av IT-budgeten för svenska företag går till detta område. Om automatisering nu är viktigt för IT-köparen är detta nästa steg kommande viktigt.

Prioritering hos CIO/IT-ansvarig



VERKSAMHETSNÄRA IT

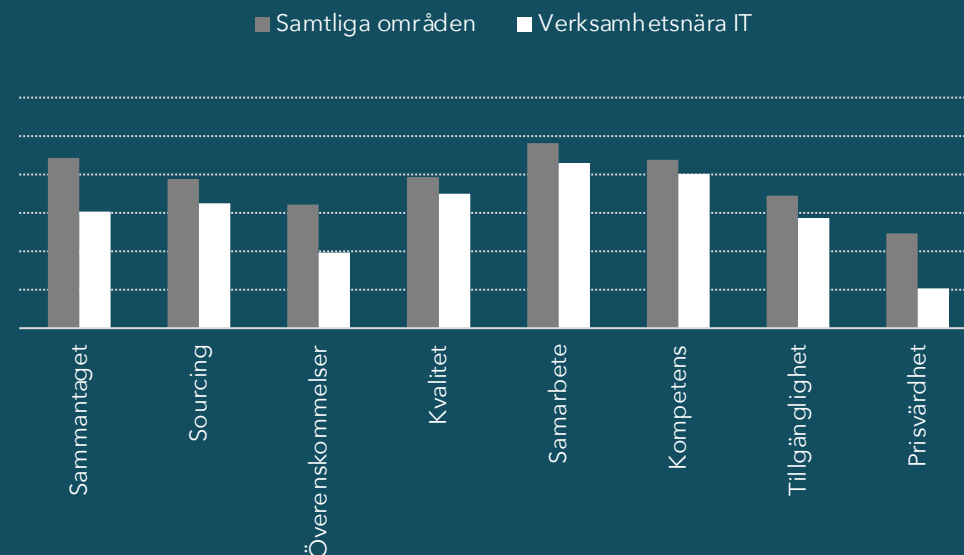
GENERELL NÖJDHET

I tidigare studier som Radar har utfört har vi kunnat se att moderna arbetssätt och tillämpningar leder till höjd produktivitet och nöjdhet internt. Eftersom ett modernt arbetssätt leder till en intern positiv spiral är det viktigt att leverantören upprätthåller denna genom kompetens och samarbetsförmåga. Värdet i denna kategori är tätt sammanflätad med den interna nöjdheten av de aktuella leveranser/tjänster som erbjuds.

Samtidigt är de verksamhetsnära systemen både det som är närmast kärnan av den egna verksamheten och därmed också något som i större utsträckning än vanligt finansieras även utanför IT-budgeten. Att köparen upplever så extremt låg generell prisvärdhet är inget annat än ett tecken på ett misslyckande från leverantörssidan att leverera värde snarare än något annat.

Vi har sett hur leverantörer som har en större kundkontakt i allmänhet presterar bättre än de storskaliga fabrikerna som krigar om prispunkter. I övrigt är det generellt inget bra kvitto för leverantörsledet i det här segmentet.

Generell nöjdhet, per egenskap



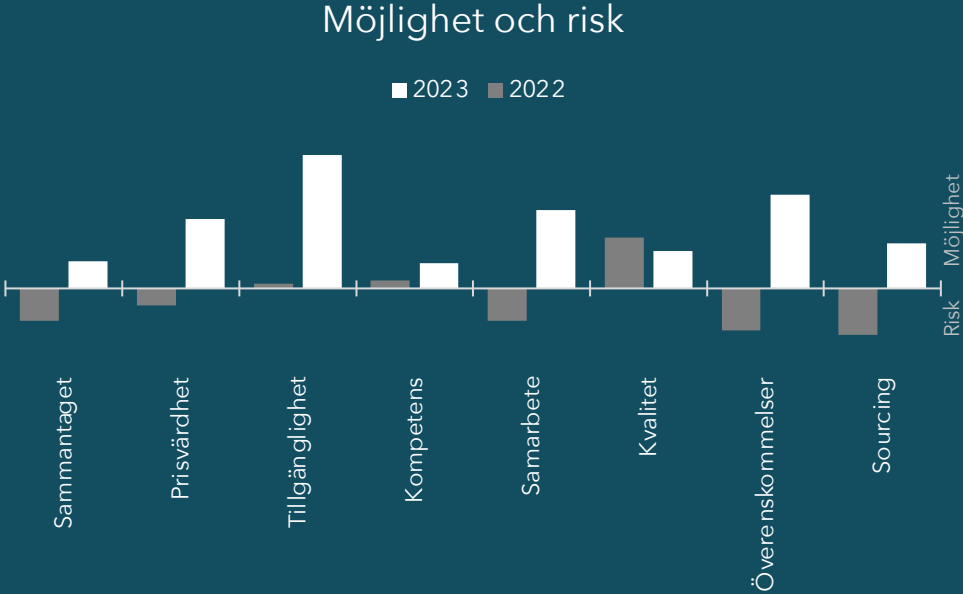
VERKSAMHETSNÄRA IT

MÖJLIGHET OCH RISK

Samarbete för denna typ av IT-leverans blir av yttersta vikt. På samma sätt som linjeverksamheten och IT måste samarbeta, måste man också med sin leverantör klara av att ha ett samarbete som präglas av förståelse för både tekniska som mänskliga förutsättningar för ett lyckat partnerskap.

Marknaden för verksamhetsnära IT är stor och spridningen mellan leverantörernas kompetens och kvalitet i erbjudandet likaså.

Med en vikande generell nöjdhet finns det också ljusglimtar. För den som är noggrann och verkligen utnyttjar den data som finns att tillgå finns det stora möjligheter att göra bra upphandlingar. Vissa områden mer viktiga än andra att fokusera på för att maximera sin chans till lyckat utfall.



VERKSAMHETSNÄRA IT

Vid val av en IT-leverantör finns det flera viktiga faktorer att beakta för att säkerställa bästa möjliga lösning för din organisations behov. Två av dem är att identifiera leverantörer och sedan utvärdera dem efter bland annat tillgänglighet, kunskap och kostnad.

Även om du måste identifiera de som erbjuder tjänster som är i linje med dina krav så ger betyget från andra beslutsfattare tydliga indikationer. Med tanke på de generellt låga betygen i prisvärdhet så är det möjligen inom detta område som det är absolut viktigast med en noggrann upphandlingsprocess.

De fem som är totalt ledande (i tabellen) har samtliga fått högre betyg än genomsnittet för just dessa viktiga parametrar. Oavsett hur du väljer att använda denna tabell eller om du får med detaljerad leverantörsdata från oss är det en helt klart en möjlig genväg när du själv behöver veta vilka leverantörer man inte bör missa. Denna data kan helt enkelt användas som genväg till att ta referenser för att få insikt om deras samarbete, pålitlighet och kundnöjdhet men också ge en bild av den totala ägandekostnaden.

LEVERANTÖR	SENAST I TOPP
Advania	2022
Columbus	ny
Knowit	2022
Nordlo	2021
Softronic	2022

Leverantörerna presenteras i bokstavsordning för respektive område och segment. Listan ska inte ses som indikativ för inbördes placering.

KONSULTTJÄNSTER

INTRODUKTION, RESULTAT OCH ANALYS

KONSULTTJÄNSTER

Inom Konsulttjänster hittar vi de leverantörer som tillhandahåller kompetens och kapacitet till svenska marknaden i form av konsultation. Det inkluderar både traditionell IT och mer verksamhetsrelaterad IT (till exempel operativ IT, OT). Undersökningen omfattar traditionella leverantörer inom konsultverksamhet, konsultmäklare och off-/nearshore leverantörer.

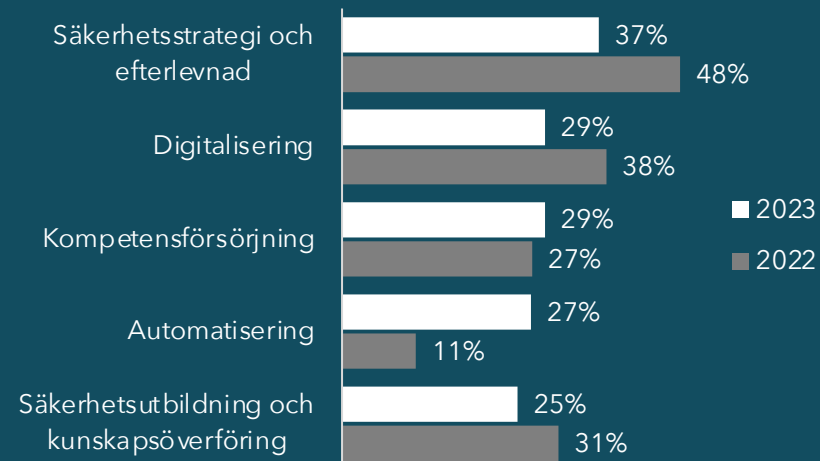
KONSULTMARKNADEN I ALLMÄNHET 2023

Året kännetecknas inledningsvis av stor bred efterfrågan och brist på kompetens i konsultbranschen. Marknaden har framför allt haft fokusområden som varit konsultintensiva med utmaningar inom säkerhet, digitalisering, automatisering och allmän kompetensförsörjning.

Under 2022 växte konsultmarknaden med 5,5 procent men Radar prognostiserar en klart lägre tillväxt under 2023, även om konsultmarknaden kommer växa även under 2023. Konsultmarknaden under H1, 2023 kännetecknas som god. En tydlig aktivitet och god bred efterfrågan där IT-köparna fortsatte att realisera sina planerade prioriteringar och budgetar. Radars taktiska nyckeltal för Q1 2023 ger att köparna realiserar sina totala IT-budgetar med i början av året, där verksamhetsdriven IT är drivkraften.

Leverantörerna upplever en ökad efterfrågan på konsulttjänster med +1,3 procent under början av 2023 och klarar av att höja priserna med i genomsnitt 3,7 procent.

Utmaningar hos CIO/IT-ansvarig



KONSULTTJÄNSTER

MARKNADSUTSIKT 2023

En analys av årets första kvartalsrapporter visar att de leverantörer som tillhandahåller branschunik kompetens ("branschspecialister") är de som efterfrågas mest av marknaden och klarar av att hålla hög takt i både tillväxt och lönsamhet.

Både köpar- och leverantörssidan förbereder sig för en lågkonjunktur. Det kännetecknas med att under Q2 2023 börjar beslutprocesserna för nya projekt att ta längre tid och viss nedskärning av vissa pågående projekt sker också på köparsidan. Det medför en viss ökning av tillgänglig kapacitet hos leverantörerna på vissa roller. Framförallt gäller det kapacitet som är junior samt projektadministrativa. Dessa indikatorer är svaga och betecknas bäst som 'tvekan' hellre än 'aktiva handlingar'.

Drivkrafterna på marknaden kännetecknas nu av att vara branschspecifika och bedömningen är att dessa kommer öka i betydelse den närmaste tiden. Med branschspecifika drivkrafter menas att det finns tydliga gemensamma drivkrafter per bransch som driver behov av kompetens och kapacitet till organisationerna - men att dessa drivkrafter kan vara olika beroende på bransch. Exempel på detta kan vara att elektrifiering av vissa sektorer inom tillverkningsindustrin driver vissa behov, mer fokus på säkerhet inom vissa myndigheter och sektorer kopplat till Sveriges totalförsvär eller kraftig expansion av batteri-, energi- och gruvindustrin driver andra behov. En bred efterfrågan som driver rationalisering, effektivisering och automatisering kommer finnas i alla sektorer.

KONSULTTJÄNSTER

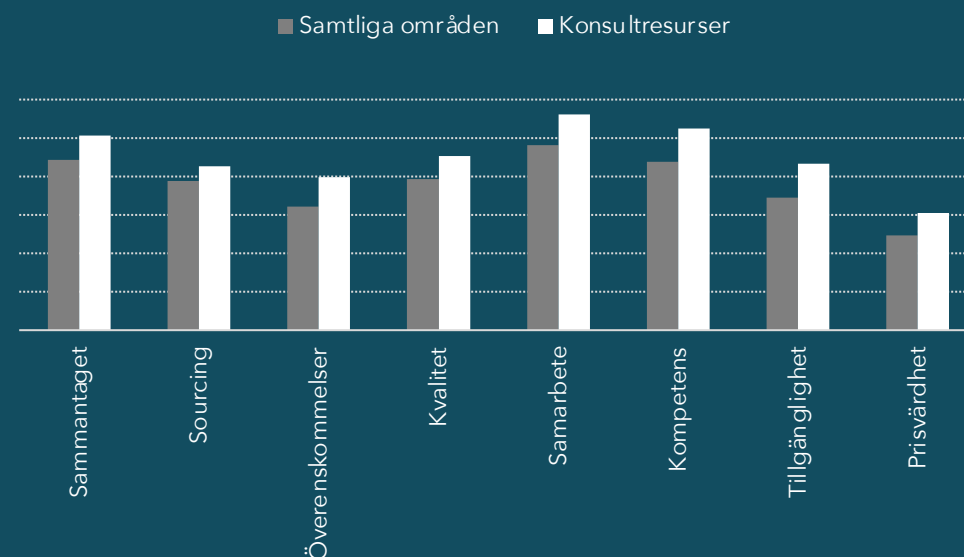
GENERELL NÖJDHET

Årets resultat av Leverantörskvalitet av Konsulttjänster avviker ifrån 2022 års resultat men understödjer en trend från 2019 med en upplevd vikande leverantörskvaliteten. I leveransen av konsulttjänster upplever köparen att samarbete och kompetens har bäst kvalitet men att man tycker att prisvärdighet och att nå överenskommelser har lägre kvalitet. Det är låg eller ingen inbördes förflyttning mellan de olika delområdena över tid. Ur ett historiskt perspektiv kan man säga att köparsidan upplever samma leverantörskvalitet som under 2021, där den hela breda uppgången under 2022 försvann med årets resultat.

Det stämmer väl överens med Radars analys av pågående marknadsförflyttning. Pågående digitala initiativ bemannas i organisation till att bli mer taktisk med fokus på kostnadskontroll, kortare initiativ runt rationaliseringar och effektiviseringar. Det just nu stressade ekonomiska systemet, där kostnaden för pengar gått upp, med otidsenliga indexklausuler och en försvaga valutakurs gör att kundsidan upplever väldigt olika utmanande situationer där samma faktor kan vara möjliggörare eller utmanande. Det ställer mycket höga krav på leverantören att vara lyhörd i sin kundrelation och där de leverantörer med högst branschkunskap har en större fördel.

Negativ trend till trots så är det tack vare att man ofta har en närmare relation i den här typen av tjänst en generellt mycket högre (genomsnittlig) nöjdhet. Det är tydligt inom samtliga bedömda egenskaper hos leverantörsledet.

Generell nöjdhet, per egenskap



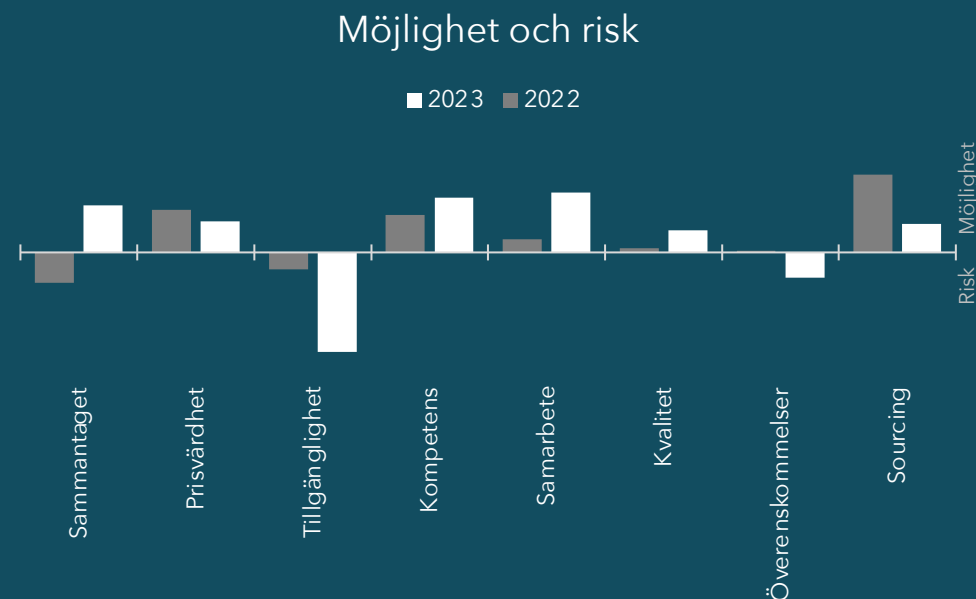
KONSULTTJÄNSTER

MÖJLIGHET OCH RISK

Givet att Radar förutspår ett taktiskt behov av konsulttjänster som underlättar kostnadskontroll, men även tydliga branschspecifika drivkrafter som driver behov av konsultstöd till sin verksamhet och att det samtidigt finns en underliggande digitalisering och automatisering brett i samhällets alla sektorer så blir resurssättningen kritiskt viktig. Därmed blir det viktigt att se till de områden där möjligheter och risker uppstår vid upphandling.

Med möjlighet avses området där det finns leverantörer som presterar över genomsnitt, medan risk avser området där det finns leverantörer som presterar under genomsnittet. Enkelt uttryckt möjligheten att få bättre än genomsnittet eller risken att få sämre än genomsnittet vid ett slumpmässigt val av leverantör.

Generellt ligger den största risken runt tillgänglighet samt till viss del i att nå tillfredsställande överenskommelse med leverantören. Just risken runt tillgänglighet har medfört ett ökat intresse för nearshore, inte enbart för att lägga ut drift, förvaltning eller större utvecklingsprojekt, men även som en kanal att nyttja för strategisk kompetensförsörjning samt för s.k. Emerging Tech-specialister.



KONSULTTJÄNSTER

På grund av marknadsdynamiken som råder just nu på marknaden är dock den sammantagna uppfattningen att det råder goda förhållande på marknaden att nå bra överenskommelser med leverantörer. En klar förändring jämfört med föregående år.

Där man som köpare har störst risk är om leverantörsledet verkligen har tillräcklig tillgång eller inte på utlovade kompetenser. Många leverantörer har goda värden men fallet ner till de som rankas i botten är lång. Det är med andra ord en viktig aspekt att utvärdera sina leverantörer kring. Samtliga leverantörer med genomsnittligt högst betyg (tabell till höger) har rankats högt av sina kunder.

LEVERANTÖR	SENAST I TOPP
Addpro	2021
Castra	ny
Nexer	ny
Proact	2022
Truesec	ny

Leverantörerna presenteras i bokstavsordning för respektive område och segment. Listan ska inte ses som indikativ för inbördes placering.

AVSLUTANDE ORD

AVSLUTANDE ORD

I en tid av kostnadsfokuserade IT-köpare och en leverantörssida, där kostnaderna ökar och marginalerna minskar, blir balansgången mellan ägare, leverantör och köpare allt svårare.

Det ansträngda ekonomiska systemet, tillsammans med föråldrade indexklausuler och en försvagad valutakurs skapar utmanande situationer för köparen. Vi har vant oss vid att leverantörerna erbjuder standardiseringsnivåer och skalfördelar från tidigare år men med en svag konkurs och skenande inflation blir det svårt att bibehålla sina priser, särskilt när deras egna leverantörer höjer priserna. Detta i kombination med aktiverade indexklausuler har lett till märkbara prisökningar för slutkunder, samtidigt som det utlovade värdet upplevs som saknat, med lägre nöjdhet som följd.

Vikten av att aktivt välja en leverantör är därför stor för att kunna dra nytta av de möjligheter som erbjuds och undvika att välja en genomsnittlig leverantör med låga betyg. De fem ledande leverantörerna (till höger) har alla fått högre betyg än genomsnittet för våra viktiga parametrar. Oavsett hur du väljer att använda denna tabell eller om du får tillgång till detaljerad leverantörsdata från oss, utgör den utan tvekan en värdefull genväg när du behöver veta vilka leverantörer du inte bör missa. Denna data kan enkelt användas för att få referenser och insikt om deras samarbete, pålitlighet och kundnöjdhet, samtidigt som den ger en övergripande bild av den totala ägandekostnaden.

Om du är osäker har vi på Radar långt mer djupgående leverantörsdata och vi finns för att hjälpa dig.

Infrastruktur och drift	Proact, Orange Business, Nordlo, Asurgent, Advania
Användarnära IT-tjänster	Advania, CGI, GDM, IT-Total, Nordlo
Verksamhets-nära IT-tjänster	Softronic, Nordlo, Knowit, Columbus, Advania
Konsulttjänster (T&M)	Addpro, Castra, Nexer, Proact, Truesec

Leverantörerna presenteras i bokstavsordning (varannan rad omvänd bokstavsordning) för respektive område och segment. Listan ska inte ses som indikativ för inbördes placering.

Radar.

Radar hjälper IT-ekosystemets alla aktörer att fatta insiktsfulla beslut vid rätt tidpunkt. Våra datadrivna insikter och verktyg hjälper er att utvecklas och lyckas med ert uppdrag i den digitala framtiden.

Genom att kombinera data och analys med erfarenhet och metodik gör vi det möjligt för dig som leverantör eller beslutsfattare inom IT- eller Tech att styra med datadrivna insikter.

Med Radars unika position som trovärdig och oberoende part skapar vi värde för IT-ekosystemet genom att leverera rapporter och nyckeltal, digitala verktyg, samt strategisk rådgivning och event.

Mer information <https://radargrp.com>