



# White Paper

---

IT ÄR INTE NÅGON KOSTNAD UTAN EN INVESTERING

Rickard Höjer  
ZELAGO | STOCKHOLM  
2016-12-01



Varje år ser man rapporter från Radar och Gartner som visar att en allt större del av IT finansieras av verksamheten. Denna trend är både logisk och lite oroande. Vad är det IT-avdelningarna inte klarar att leverera, så att verksamheten tvingas ta över taktplanen?

Om IT-avdelningarna fortsätter att enbart leverera det verksamheten beställer kommer IT fortsätta att mätas på enbart kvalitet och kostnad, vilket ger obefintligt utrymme för mervärde och nytänkande.

De personer på företagen som effektiviserar och tar fram nya IT-lösningar åt verksamheten är de personer som i de flesta branscher kommer avgöra företags konkurrensförmåga i framtiden. Dessa personers affärstänk, kunskap om IT och verksamheten kommer därför bli en överlevnadsfaktor. Den avdelning som anställt dessa personer får automatiskt därmed en högre status.

Idag går ca 75% av de genomsnittliga IT-budgetarna i Sverige till att underhålla befintliga IT-system. Endast 25% läggs på att ta verksamheten framåt. Man kan då säga att svenska bolag kör på halvfart jämfört med om siffrorna vore 50/50.

Med detta sagt så kommer här sex av mina bästa tips kring vad du som CIO bör prioritera för att leverera det mervärde som verksamheten och ledningen behöver.

#### - **STRATEGY**

Börja med att ta fram en IT-strategi på ett övergripande plan som tydligt beskriver målen och prioriteringarna i linje med verksamhetens strategi. En fråga som bör besvaras är hur er strategi ser ut för att ni ska ta marknadsandelar med hjälp av ny teknik (digitalisering). Skapa därefter strategier och mätbara KPI 'er för respektive mål. Detta strategiska underlag kommer vara till stor nytta för löpande beslut och vägval.

#### - **VALUE**

Som CIO är det viktigt att påvisa för ledningen mervärdet i de IT-tjänster som levereras. Presentera i faktiska och mätbara siffror. Övertyga ledningen att om IT inte är någon kostnad utan en investering. Börja sedan med löpande mätningar av värdeförändringar inom respektive system eller affärsområde för att framöver kunna understryka värdet.

#### - **TIME TO MARKET**

Utveckla affärstänket inom IT genom att i första hand optimera processer och tidsbegrepp inom IT-avdelningen. Tydliggör t.ex. att deadline och datum inte är bäst möjliga datum utan absolut senast. Det kommer göra enorm skillnad. Min erfarenhet är att IT-avdelningar idag generellt är dåliga på att förstå värdet av tid och samtidigt övervärderar de i många fall tidskrävande processerna. Tänk på att de flesta business case är direkt kopplade till tid och då finns inget utrymme för förseningar.

#### - **FIVE STAR SERVICE**

Företagets IT-avdelning bör ses som en leverantör till en mycket viktig kund som dessutom förväntar sig bästa möjliga service. Som alla andra är de beredda att betala för bra service och om IT lyckas leverera detta får de nöjdare kunder. Det är trots allt enklare att förbättra servicen än att sänka budgeten. Det skulle vara intressant att se vad en framgångsrik hotellchef skulle kunna hitta på för att förbättra servicen inom IT-leveranser. (*"Ställ dig i kön-mentaliteten" fungerar inte på femstjärniga hotell och inte inom affärer och IT heller*).

## - PROACTIVITY

Genom att hela tiden ligga steget före kommer förtroendet för IT att öka.

Stäm löpande av verksamhetens utmaningar och behov. Återkom sedan med nya innovativa lösningar, innan verksamheten själva har hittat en lösning hos någon konkurrent eller kund. På så sätt ökas värdet och förtroendet för IT inom hela organisationen.

Tyvärr är det så att proaktivtetsarbetet medvetet eller omedvetet är det första som prioriteras bort när besparingar ska genomföras i organisationen, vilket jag tycker är en dålig investering.

## - KNOWLEDGE

Se till att locka till dig bra och arbetsam personal med rätt profil. Skapa även ett tätt samarbete med bra partners. Uppmuntra anställda och partners att tänka nytt och komma med förslag. Framtidens IT-avdelningar behöver fler affärsmän/kvinnor och färre tekniker.

Investera löpande i omvärldsanalys för att hela tiden ha koll på om ni är på rätt kurs. Tänk också på att organisationens vassaste resurser ska jobba närmast verksamheten med fokus på strategi och rådgivning. Det är där IT's framgångar avgörs.

Självklart finns det massor med andra förändringar man kan göra som CIO men dessa sex punkter skulle jag generellt rekommendera att prioritera högst.

Om ni prioriterar och investerar i dessa punkter kommer ni garanterat generera positivt ROI. En ledning eller verksamhet som upplever att IT har förbättrat sig när det gäller Strategi, Mervärde, Leveranstider, Service, Proaktivitet och Kunskap kan omöjligt bli missnöjd.

Behöver ni mer specifika aktiviteter kring vad just ni kan göra så hjälper vi på Zelago mer än gärna till att ta fram det åt er.

