

Levererar IT ett värde som  
motsvarar kostnaden?  
Arbetar verksamheten och IT  
mot samma mål?

Hur gör andra?

Öhrlings

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

KOMREV

# Tycker ni att effektiviteten kring IT-hanteringen är tillfredsställande?

Styr ni IT-verksamheten effektivt?  
Får Ni ut bästa möjliga verksamhetsstöd?  
Är användarna nöjda med IT-systemen?  
Gör ni rätt IT-investeringar?  
Vad förväntas av ledningen?  
Hur gör egentligen andra?

”Idag utgör IT kostnaderna en av de största posterna i många organisationer och företag. Samtidigt visar undersökningar att mellan 10 och 25 procent av gjorda IT investeringar är bortkastade.”

## Utvärdering av IT

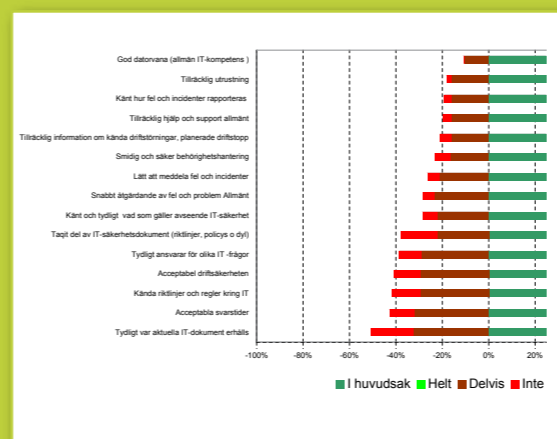
I praktiken ska IT-verksamheten bedrivas som andra verksamheter eller förvaltningar i organisationen. Strategier och styrning ska överensstämma med övergripande verksamhetsmål och investeringar ska motiveras ur ett verksamhetsperspektiv – med ett mätbart bidrag i kronor och transparens i kostnader. IT-processerna ska utformas för att ge bästa möjliga stöd till verksamheten.

Öhrlings PricewaterhouseCoopers har metoder för att utvärdera, analysera och utforma en IT-styrning som överensstämmer med er verksamhet och era övergripande mål. Vi utvärderar effektiviteten i organisationen inom IT-relaterade områden och ger svar på om processer, aktiviteter och användningen av IT-systemen är ändamålsenliga. Utvärderingen kan omfatta hela IT-verksamheten eller delar av denna.

Metoderna utgår från ett antal definierade områden, som är nödvändiga för att uppnå en effektiv styrning av IT och en ändamålsenlig IT-organisation. Respektive område utvärderas och jämförs med ”good practice” samt med andra organisationer i syfte att finna rätt nivå och utgöra underlag för förbättringsarbetet. Resultatet åskådliggörs såväl grafiskt som i en skriftlig rapport.

Grafen visar svar då vi använt oss av metoden ”IT-pulsen” (mätning av effektivitet relaterat till IT)

- Tillräcklig infrastruktur och god förmåga hos IT-avdelningen
- Tillräckliga system
- Roller och ansvar
- Styrande dokument och riktlinjer
- Processer och rutiner
- Upplevd nytta kring IT-stödet
- Kompetens och stöd för effektivt nyttjande



Val av metod och rapporteringsform skräddarsys beroende på organisationens situation och behov.

Exempel på frågeställningar som kan beaktas vid genomförande av en utvärdering enligt metoden ITM:

- 1 Vad krävs för att säkerställa att IT-strategin stödjer verksamheten på bästa sätt? Hur ska verksamheten hantera och styra IT?
- 2 Är användningen av resurser organiserad, strukturerad och kontrollerad för att ge en optimal IT-leverans och ett optimalt verksamhetsstöd? Hur mäts och värderas IT-stödet? Hur ligger kostnadsnivån i relation till värdet av IT?
- 3 Följs trender inom teknologi, är IT-arkitekturen effektiv och anskaffas teknologi på det mest effektiva sättet? Hur anpassningsbar är tekniken till förändrade behov och förutsättningar i verksamheten?
- 4 Hur hanteras personal och relation mellan IT och övrig verksamhet (kompetens, attityder, reaktionsförmåga, processer och effektivitet)?
- 5 Är IT-system och IT-stöd ändamålsenliga och kostnadseffektiva, ger de tillräckliga beslutsunderlag och vilka ytterligare behov finns?



## Utvärdering av IT

Vi använder beprövade och strukturerade metoder och har lång erfarenhet inom området. Metoderna ger en oberoende och objektiv utvärdering kring hanteringen av IT inom organisationen och kan omfatta såväl styrning, som tydlighet i roller och ansvar (till exempel mellan IT-avdelning och verksamheten). Vidare kan en utvärdering indikera om användarna upplever tillräcklig nytta med IT-stödet.

Rekommendationer lämnas baserat på "good practice" och jämförelser med andra organisationer och kommuner i syfte att finna rätt nivå och utgöra underlag för förbättringsarbetet. Kontakta oss om du vill veta mer om hur våra specialister inom IT kan hjälpa er med dessa frågor. Till ditt förfogande står både välmeriterade svenska experter och ett nätverk med specialister från hela världen.

### Kontaktpersoner:

Jon Arwidson

0709 29 31 02

[jon.arwidson@se.pwc.com](mailto:jon.arwidson@se.pwc.com)

Göran Persson-Lingman

0705 11 09 46

[goeran.persson-lingman@se.pwc.com](mailto:goeran.persson-lingman@se.pwc.com)

Margareta Irenaeus

0709 29 21 73

[margareta.irenaeus@se.pwc.com](mailto:margareta.irenaeus@se.pwc.com)

[www.pwc.com/se](http://www.pwc.com/se)