

LEVERANTÖRSKVALITET 2024

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 fem definierade segment av IT-tjänstemarknaden infrastruktur & drift, verksamhetsnära IT, användarnära IT, cybersäkerhet samt konsulttjänster.

December 2024

Radar.

OM RAPPORTEN

För IT-köpare ges vägledning om vilka områden och frågeställningar som bör prioriteras i en leverantörsrelation för att minimera risk och säkerställa effekt.

För IT-leverantörer ges en inblick i hur kunderna bedömer förmågor 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-landskapet.

Datainhämtning och djupintervjuer som ligger till grund för rapporten genomfördes i Radars namn och Radar ansvarar självständigt för innehåll och slutsatser. Respondenturval och modeller som ligger till grund för rapporten är genomförda utan påverkan eller insyn från tredje part.

Analytiker och författare

Richard Werner

E-mail: richard.werner@radargrp.com

Data & Research

Iván Araque Cristóbal

E-mail: ivan.ac@radargrp.com

Innehåll

- 1) Inledning
- 2) Infrastruktur och drift
- 3) Användarnära IT
- 4) Verksamhetsnära IT
- 5) Cybersäkerhet
- 6) Generella konsultresurser
- 7) Avslutande ord

LEDANDE LEVERANTÖRER

Inom respektive område presenteras, utan inbördes ordning, de fem leverantörer som av köpar- och beställarleddet har gett högst genomsnittliga totalbetyg, upplevd samarbetsförmåga och upplevd kvalitet i sin leverans. Datainsamling har skett under hela verksamhetsåret 2024 fram till december.

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).

Enskilda resultat för dessa och övriga bedömda leverantörer i undersökningen, presenteras inte i denna rapport.

Leverantören är betygsatta inom följande egenskapskategorier:

- Pris och prisvärdhet
- Samarbetsförmåga
- Överenskommelser
- Sourcingprocessen
- Tillgänglighet
- Kompetens eller Funktion
- Kvalitet av tjänst/produkt
- En sammantagen bedömning

Leverantörer 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.

Fem leverantörer i topp, per område

Område	Leverantörer
Infrastruktur och drift	Advania, Nordlo, Orange Business, Proact, Telia Cygate
Användarnära IT	Xenit, Qlosr, Nordlo, Advania, Aderian Group
Verksamhetsnära IT	Advania, CGI, Columbus, Softronic, Twoday
Cybersäkerhet*	Truesec, Sciber, Orange Cyberdefense, IT-Total, Cuebid, Asurgent
Konsulttjänster (T&M)	Castra, itm8, Knowit, Softhouse, Xlent

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

* Flertalet leverantörer oskiljbara och därför har området 6st istället för normala 5st.

KVALITET, SAMARBETE OCH KOMPETENS

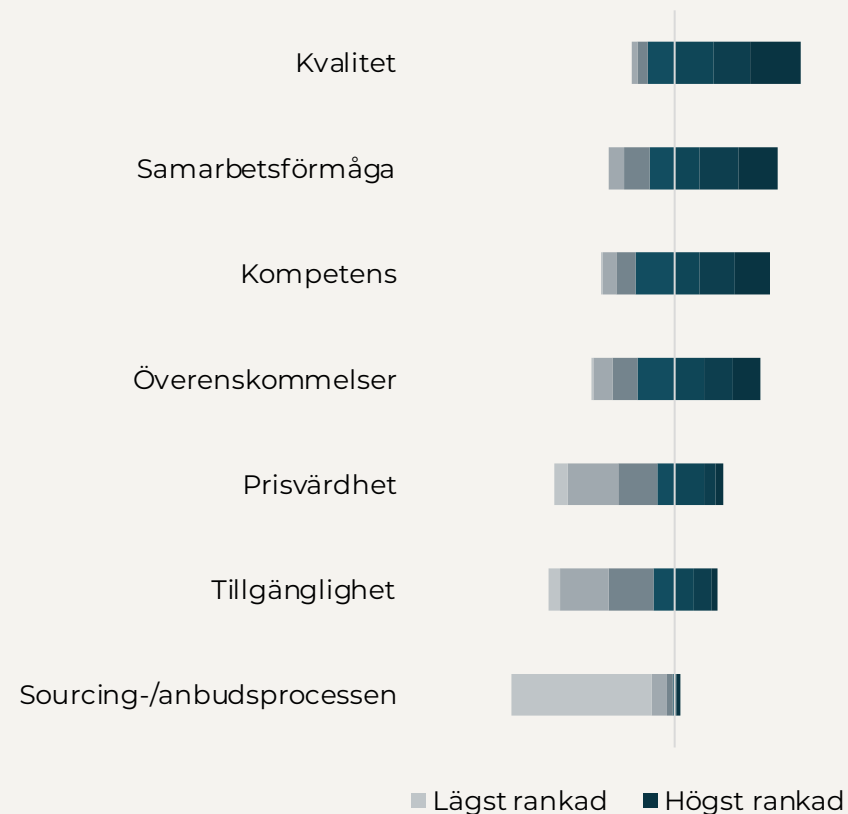
Relationen mellan IT-köpare och IT-leverantörer har försämrats. Denna nedgång kan spåras tillbaka till pandemin, som markerade början på en utmanande period som kännetecknades av en global ekonomisk kris, stigande inflation och stigande räntor.

Många leverantörer har upplevts i allt högre grad antagit ett reaktivt tillvägagångssätt och fokuserat på omedelbara krav snarare än att bygga samarbeten och partnerskap. Detta förändrade beteende har lett till ett växande missnöje bland IT-köpare. Den reaktiva dynamiken har också urholkat förtroendet och samarbetet, vilket ytterligare komplicerar en redan ansträngd relation. Effekten av detta skifte är uppenbar i data.

Tidigare arbetade nästan två femtedelar av leverantörerna reaktivt och misslyckades med att förutse eller anpassa sig till köparnas bredare mål. År 2024 har dock denna siffra ökat avsevärt, och tre femtedelar av leverantörerna kategoriseras nu som att de har en reaktiv relation.

För köparsidan är kvalitet, samarbetsförmåga och kompetens avgörande för framgångsrika leverantörsrelationer. De är de viktigaste kriterierna från köparna vid val av leverantör och tjänst. Kriterierna utgör dessutom grunden för att leverera långsiktigt värde och möta behov. När dessa tre faktorer kombineras kan en leverantör inte bara leverera på sina åtaganden utan också fungera som en strategisk partner som driver framåt i en snabbt föränderlig värld.

Viktigaste kriterier hos svenska köpare



INFRASTRUKTUR OCH DRIFT

Introduktion, resultat och analys.

INFRASTRUKTUR OCH DRIFT

Relationen mellan IT-köpare och IT-leverantörer har stadigt försämrats under de senaste åren. Denna nedgång kan spåras tillbaka till pandemin, som markerade början på en utmanande period som kännetecknades av en global ekonomisk kris, stigande inflation och stigande räntor.

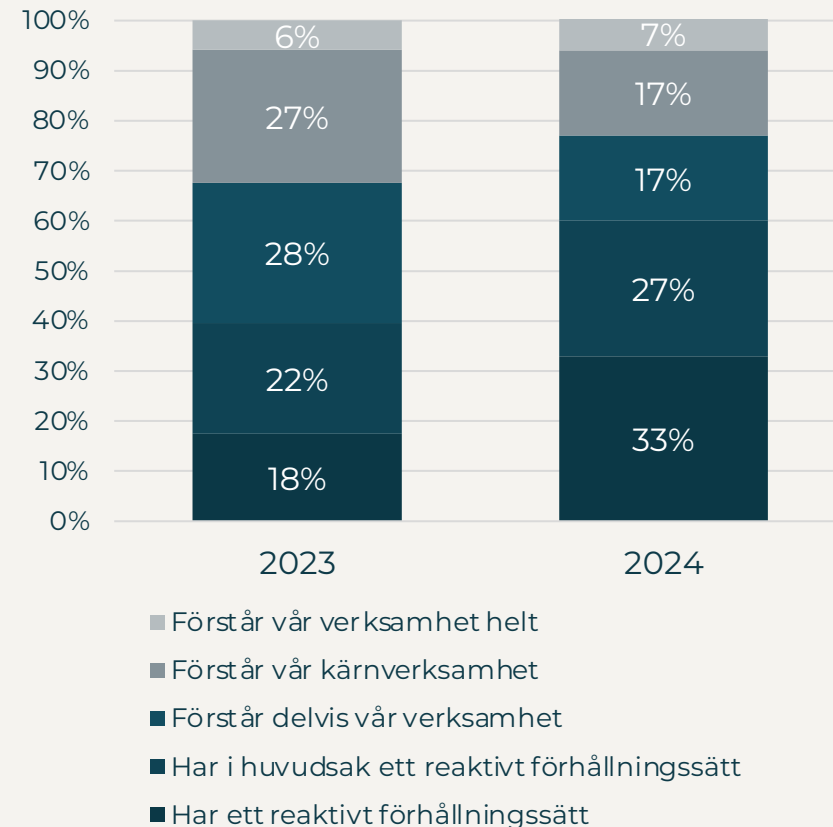
Som svar på dessa påtryckningar har både IT-köpare och leverantörer flyttat sitt fokus mot kostnadsminskning som ett primärt mål. Även om detta fokus på effektivitet är förståeligt med tanke på omständigheterna, har det oavsiktligt bidragit till betydande spänningar mellan de två parterna. Från leverantörens sida har betoningen på kostnadsbesparingar ofta kommit på bekostnad av att förstå och proaktivt ta itu med köparnas specifika behov.

Många leverantörer har upplevts i allt högre grad antagit ett reaktivt tillvägagångssätt och fokuserat på omedelbara krav snarare än att bygga samarbeten och partnerskap.

Detta förändrade beteende har lett till ett växande missnöje bland IT-köpare. Den reaktiva dynamiken har också urholkat förtroendet och samarbetet, vilket ytterligare komplicerar en redan ansträngd relation. Effekten av detta skifte är uppenbar i data.

Tidigare arbetade nästan två femtedelar av leverantörerna reaktivt och misslyckades med att förutse eller anpassa sig till köparnas bredare mål. År 2024 har dock denna siffra ökat avsevärt, och tre femtedelar av leverantörerna kategoriseras nu som att de har en reaktiv relation.

Leverantörens roll i relationen



GENERELL NÖJDHET

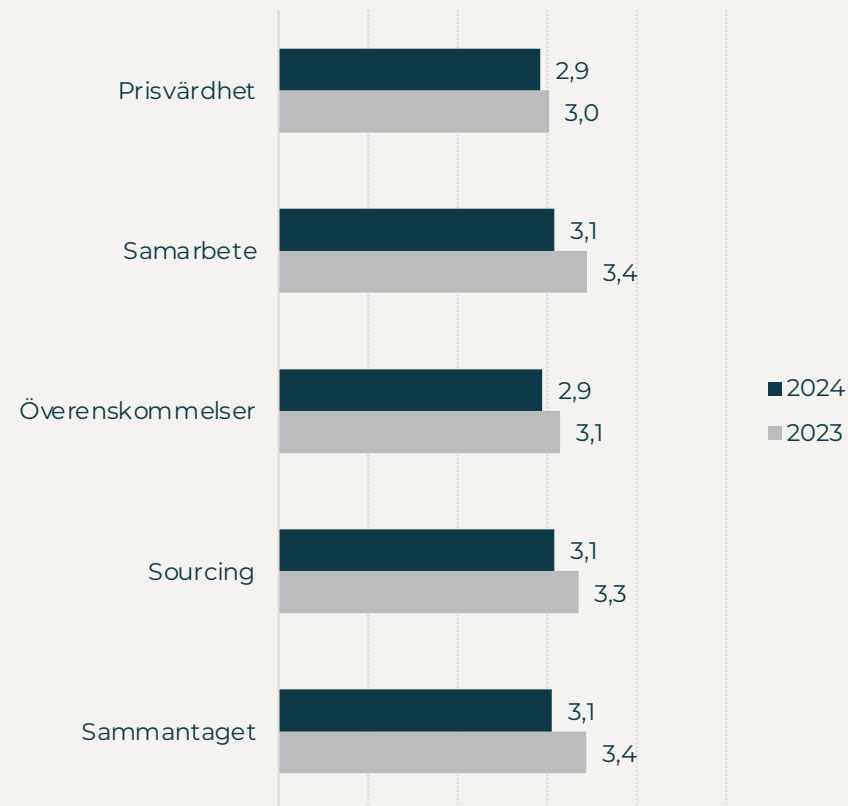
Förhållandet mellan IT-köpare och IT-leverantörer har försämrats avsevärt jämfört med jämförelseindexet. Även om det finns några områden där nöjdheten överträffar riktmärket – framför allt när det gäller tillgänglighet – är det inte dessa områden som IT-inköpare prioriterar mest när de väljer leverantör.

I stället ligger de viktigaste beslutsfaktorerna för IT-köpare, såsom kvalitet, kompetens och samarbete, antingen under riktmärket eller matchar det bara, vilket tyder på en brist på konkurrensdifferentiering inom dessa kritiska områden.

Som en konsekvens av detta löper IT-köpare större risker i år när de väljer IT-leverantör. Gapet mellan köparnas förväntningar och leverantörernas prestationer på dessa viktiga områden understryker hur brådskande det är för leverantörerna att ta itu med dessa brister för att återuppbygga förtroendet och förbättra köparnas förtroende.

Prisvärdhet framstår som en av de svagare kategorierna i både "infrastruktur och drift" och övergripande, vilket är en varningssignal för effekterna av senaste tidens prishöjningar. Som IT-leverantör måste man tydligare visa det värde som tjänsterna skapar i relation till kostnaden.

Nöjdhet per bedömningsområde



HÖG TILLGÄNGLIGHET MEN MISSNÖJE MED PRIS

Den detaljerade nivån förstärker bilden av en generell försämring. Det framgår att nöjdheten inom specifika teknikområden som databas, nätverk, lagring/storage och server/kapacitet har minskat från 2023 till 2024.

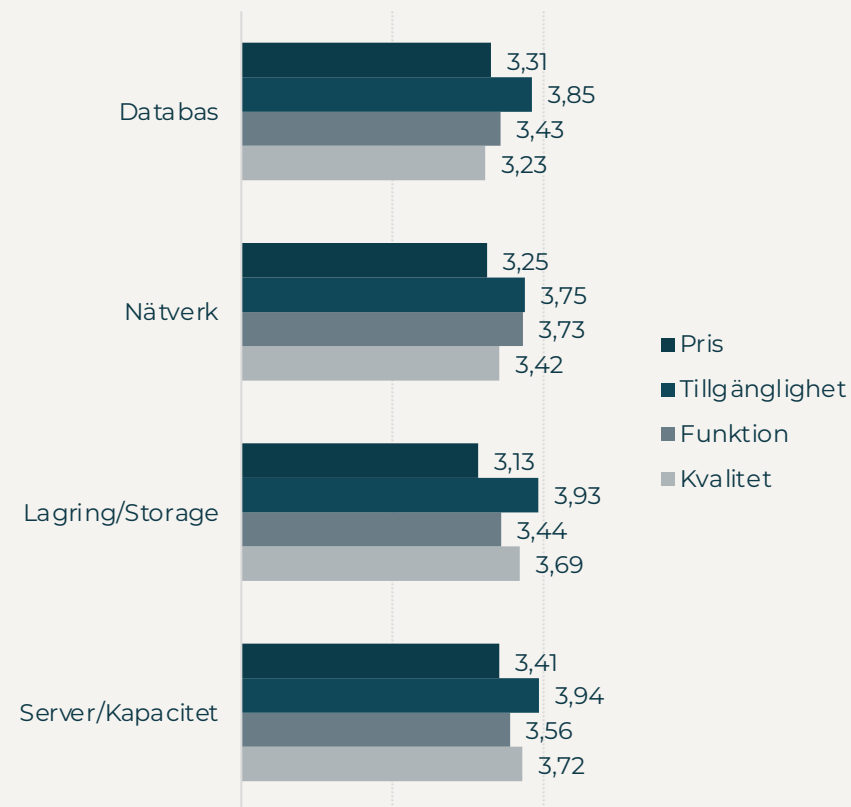
Nöjdhet varierar en del beroende på det specifika detaljområdet. Generellt sett presterar parametrarna funktion och tillgänglighet bättre än pris och kvalitet, vilket kan indikera att kunder uppskattar leverantörernas tekniska expertis och förmåga att vara tillgängliga för att hantera deras behov. Dock finns det tydliga skillnader mellan teknikområdena, som lyfter fram förbättringsmöjligheter.

Tillgänglighet har högst betyg i samtliga områden. Detta tyder på att vi värderar hög driftsäkerhet och pålitliga tjänster, och att leverantörerna lyckas leverera på dessa punkter.

Pris är svagaste länken. Prisvärdhet har lägst betyg i alla områden, vilket pekar på att vi ofta känner att kostnaderna för infrastruktur är höga i förhållande till det upplevda värdet.

Funktion och kvalitet är starka men ojämna. De får generellt höga betyg, men det finns områden, särskilt inom databasområdet, där kvaliteten kan lyftas.

Specifik nöjdhet, infrastruktur och drift



MÖJLIGHET OCH RISK MED LEVERANTÖR

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.

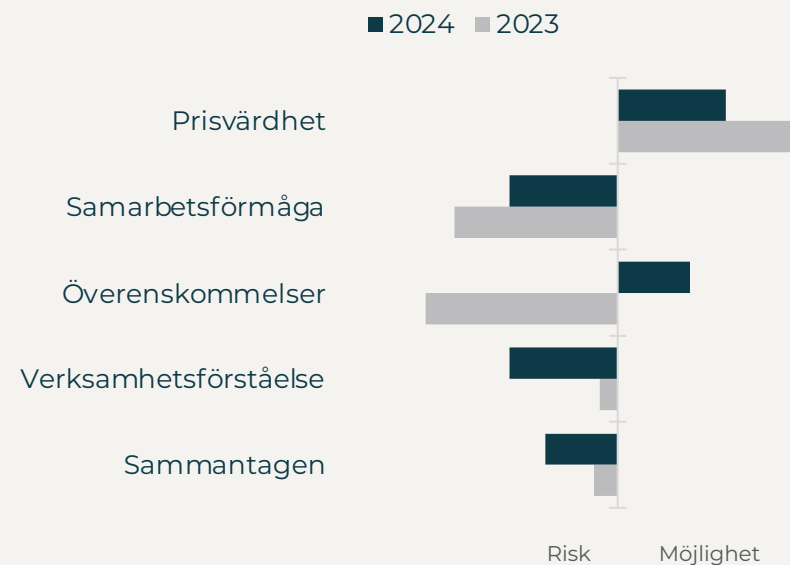
Även om landskapet blir allt mer komplext finns det betydande möjligheter, särskilt när det gäller avtal och prisvärdhet.

Dessa aspekter ger ett visst utrymme för förhandling och kostnads-effektivitet, vilket gynnar köpare som strävar efter ökat värde.

Betydande risker kvarstår dock inom de områden som är mest kritiska för IT-köpare. Området server och kapacitetstjänster innehar nu den högsta risken när det gäller kvalitet, med en tydlig nedgång jämfört med förra året.

Dessutom har de kompetensrelaterade riskerna ökat inom nätverkstjänsterna, med en tredubbling av risken jämfört med föregående år. Detta pekar på en oroande trend inom områden som är grundläggande för IT-infrastruktur.

Risk och möjlighet



Skillnaden mellan de totalt sett högst betygsatta leverantörernas genomsnittsbetyg mot de totalt sett lägst betygsatta visas i grafen. Det vertikala strecket visar genomsnittsbetyget för samtliga leverantörer inom området.

Enkel förklaring: Om de "dåliga" är mycket sämre än de bästa kommer värdet vara negativt och vi benämner det som "Risk". Åt motsatt håll finns "Möjlighet".

MÖJLIGHET OCH RISK MED LEVERANTÖR (FORTS.)

Inom Server/Kapacitet framträder kvalitet som en betydande risk. Detta antyder att kvaliteten mellan olika leverantörer varierar kraftigt och att vissa inte lever upp till grundläggande förväntningar. För er som köpare innebär detta att noggranna kontroller och referenser bör genomföras innan ett avtal ingås med en leverantör inom detta område. Genom att säkerställa att leverantören har tydliga kvalitetsgarantier och bevisad kapacitet kan ni minimera denna risk.

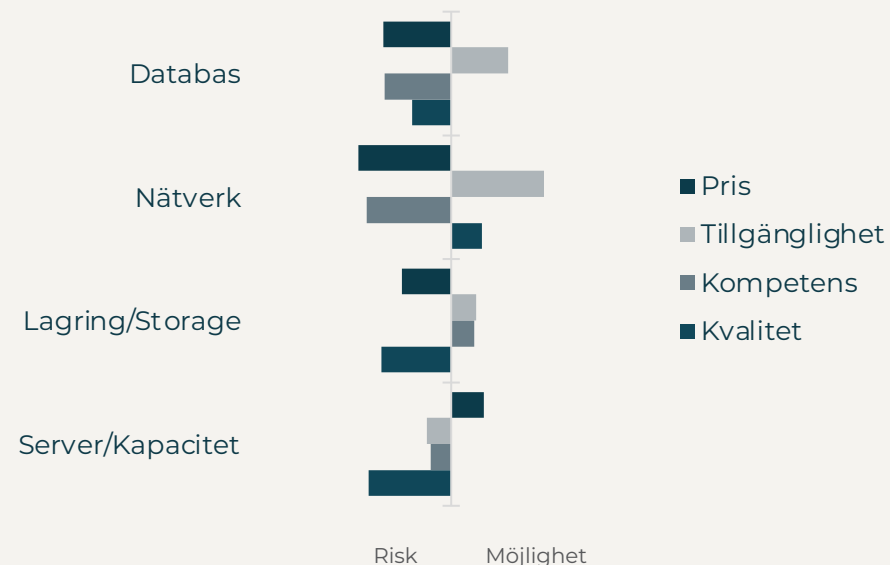
Nätverk är ett område där tillgänglighet framstår som både en risk och en möjlighet. Det antyder att vissa leverantörer är mycket pålitliga medan andra inte når upp till förväntningarna.

För er innebär detta att tillgänglighet bör vara en central parameter i er utvärderingsprocess, särskilt om verksamheten är beroende av kontinuerlig nätverksfunktion.

Prisaspekten är mindre framträdande i detta område, vilket innebär att det kan vara värt att betala mer för en stabil och pålitlig leverantör.

För att navigera i detta landskap på ett effektivt sätt måste man som köpare anta en mer rigorös utvärderingsprocess, med fokus på att minska riskerna samtidigt som de utnyttjar möjligheterna till överkomliga priser och avtal.

Risk och möjlighet



Skillnaden mellan de totalt sett högst betygsatta leverantörernas genomsnittsbetyg mot de totalt sett lägst betygsatta visas i grafen. Det vertikala strecket visar genomsnittsbetyget för samtliga leverantörer inom området.

Enkel förklaring: Om de "dåliga" är mycket sämre än de bästa kommer värdet vara negativt och vi benämner det som "Risk". Åt motsatt håll finns "Möjlighet".

LOKALA ALTERNATIV INTRESSERAR FORTSATT

Topprankade leverantörer som Advania, Nordlo, Orange Business, Proact och Telia Cygate har visat sig vara starka partners inom infrastruktur och drift genom att leverera stabilitet, hög tillgänglighet och funktionalitet. Deras förmåga att anpassa sig till nya krav och agera proaktivt gör dem till betrodda aktörer.

En nyckelfaktor inom infrastruktur och drift är stabilitet och säkerhet i de tjänster som levereras. De upplevs erbjuda robusta och skalbara lösningar som möjliggör hög tillgänglighet och säker drift.

Det osäkra geopolitiska läget, ett starkt ökat säkerhetsfokus, samt tuffare regulatoriska krav har medfört ett ökande intresse för mer lokala alternativ. Ett ökande intresse för leverans inom landet 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.

Dessa aktörer har utmärkt sig genom teknisk kompetens där man kombinerar modern teknik med existerande lösningar.

Topprankade leverantörer (ej inbördes ordn.)

LEVERANTÖR	SENAST I TOPP
Advania	2023
Nordlo	2023
Orange Business	2023
Proact	2023
Telia Cygate	2015

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

Inom området användarnära IT har det skett en märkbar förändring i relationen mellan IT-köpare och leverantörer.

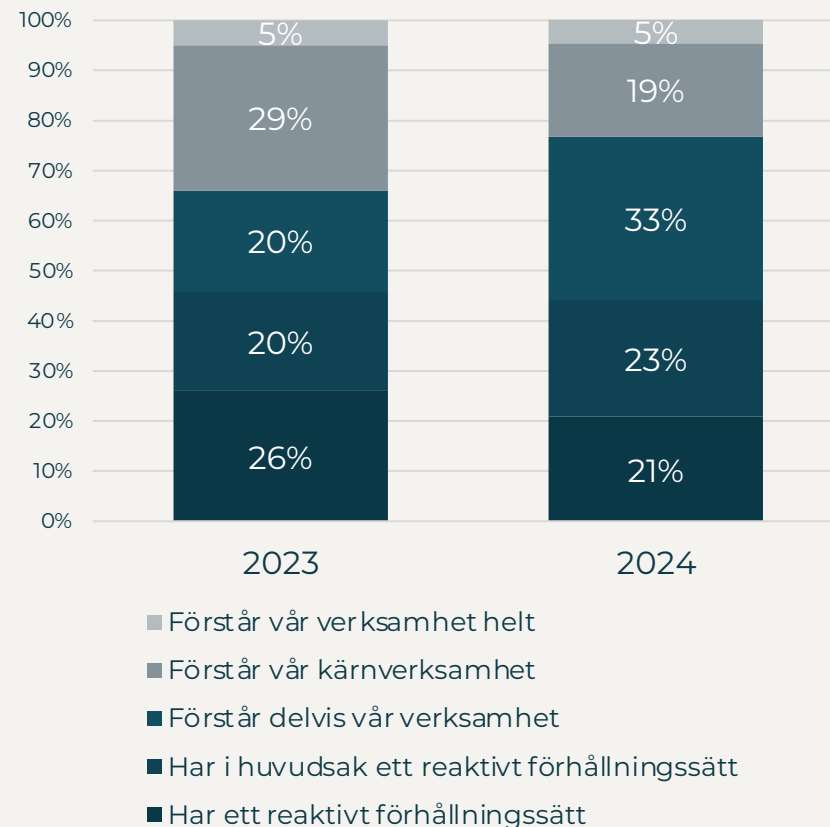
Andelen köpare som uppfattar att leverantören har ett "reaktivt förhållningssätt" har minskat något, vilket är en positiv utveckling. Däremot har andelen som anser att leverantören "huvudsakligen har ett reaktivt förhållningssätt" ökat något. Totalt sett är den reaktiva andelen mer eller mindre oförändrad mellan åren.

Den största förbättringen ses i kategorin "Förstår delvis vår verksamhet", som ökar från 20% till 33% år 2024. Fler köpare ser leverantörerna som mer insatta i deras övergripande verksamhet. Dock är det noterbart att andelen som upplever att leverantören "förstår vår kärnverksamhet" sjunker från 29% till 19%.

Detta antyder att trots förbättringar i förståelsen på en övergripande nivå, saknas en djupare förståelse för de specifika och kritiska aspekterna av kundens kärnverksamhet. Förbättringar i medelsegmentet med delvis förståelse har främst skett på bekostnad av de som upplevs förstå kärnverksamheten.

Det är även tydligt att andelen kunder som upplever att leverantören "förstår vår verksamhet helt" förblir låg och oförändrad på 5%. Detta visar att det finns en tydlig möjlighet för leverantörer att arbeta närmare, investera i djupare förståelse för affärs mål och skapa värde på en strategisk nivå. En särskild satsning på att minska reaktiviteten och förbättra förståelsen för sina kunders kärnprocesser är avgörande för att stärka långsiktiga relationer och borde ligga i alla leverantörers intresse.

Leverantörens roll i relationen



GENERELL NÖJDHET

Den övergripande nöjdheten har stigit från 3,3 till 3,5, vilket reflekterar en generell förbättring i upplevelsen för användarnära IT-tjänster. Detta är ett positivt tecken, men det är också en påminnelse om att fortsatt fokus på förbättring är avgörande. För att bygga vidare på denna utveckling bör leverantörerna fortsätta investera i köparanpassade lösningar, förbättra samarbetet och ytterligare förstärka köparupplevelsen av prisvärdhet.

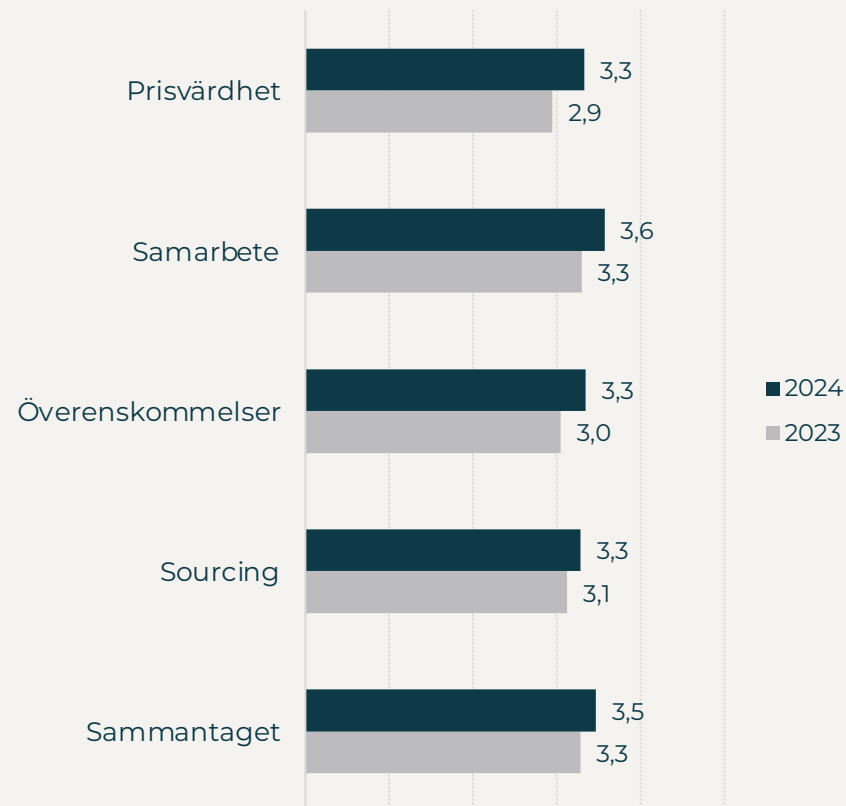
Den största förbättringen ses också inom "Prisvärdhet", där nöjdheten har ökat från 2,9 till 3,3. Detta indikerar att vi som köpare upplever bättre värde för pengarna, vilket kan bero på förbättrade tjänster, mer transparent prissättning eller helt enkelt mer effektiva leveranser.

Även "Samarbete" har sett en tydlig förbättring, från 3,3 till 3,6. Detta visar att leverantörerna har blivit bättre på att skapa smidiga arbetsrelationer och arbeta närmare köparnas behov, vilket är avgörande inom användarnära IT.

Kategorin "Överenskommelser" har förbättrats från 3,0 till 3,3, vilket indikerar att köparna upplever en ökad tydlighet och tillförlitlighet i avtal och åtaganden. Även "Sourcing" har ökat från 3,1 till 3,3, vilket tyder på att leverantörerna har lyckats leverera bättre lösningar och resurser för köparnas behov.

Inom användarnära IT-området är nöjdheten i allmänhet i över genomsnittet, och i vissa avseenden är den märkbart högre.

Nöjdhet per bedömningsområde



PROBLEMATISK PRISVÄRDHET

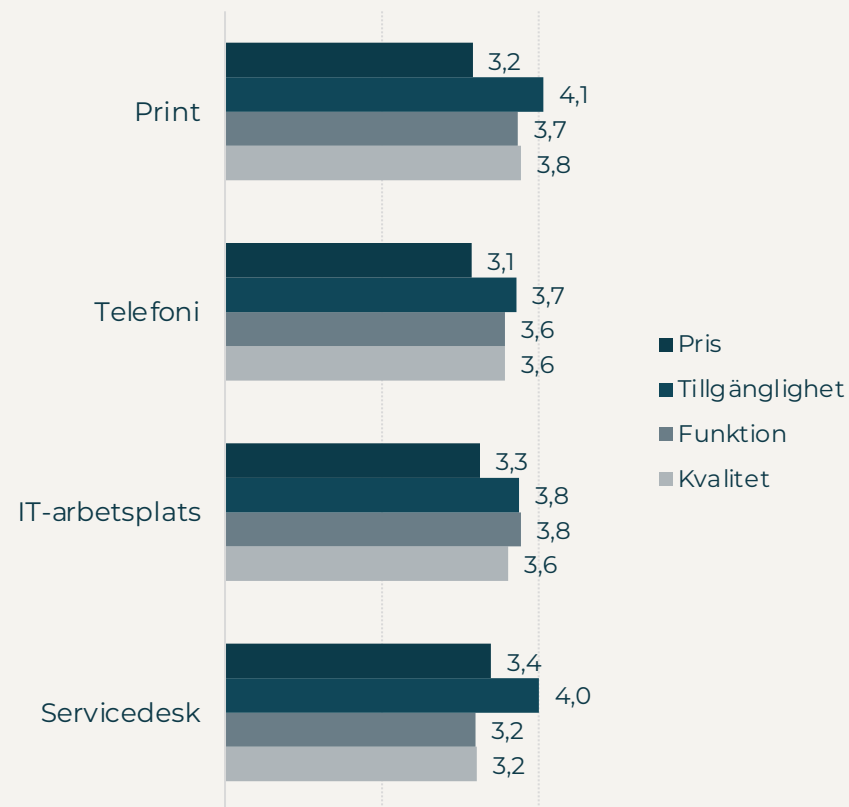
Kvalitet och funktion har jämn och relativt hög nöjdhet över samtliga områden, med små variationer mellan kategorierna. Dock finns det utrymme för förbättring inom specifika områden. En förbättrad strategi kring kostnads-effektivitet och bättre kommunikation om tjänsternas värde skulle eventuellt kunna höja nöjdheten ytterligare.

Pris är genomgående det område där nöjdheten är lägst, särskilt inom print (3,2) och telefoni (3,1). Detta visar att köparna inte alltid upplever att tjänsterna är prisvärda. Leverantörer kan behöva förtydliga värdet av sina erbjudanden eller överväga att optimera sina kostnadsmodeller för att möta förväntningarna bättre.

Servicedesk sticker ut som området med högst nöjdhet inom tillgänglighet (4,0). Detta indikerar att köparna upplever att servicedesken är lättillgänglig och möter deras behov på ett konsekvent sätt. Även IT-arbetsplats och telefoni presterar väl i tillgänglighet och funktion, vilket visar att leverantörerna är pålitliga och har rätt resurser för att möta våra behov.

Resultaten visar på framsteg inom områden som tillgänglighet och funktion, medan prisvärdhet framstår som ett återkommande förbättringsområde.

Nöjdhet per bedömningsområde



MÖJLIGHET OCH RISK MED LEVERANTÖR

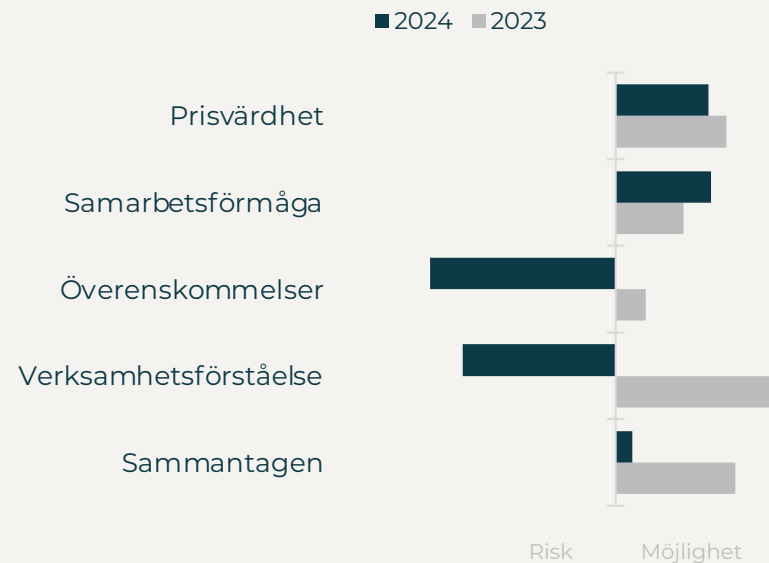
Upplevelsen av "Prisvärdhet" har inte förändrats nämnvärt mellan 2023 och 2024. Det visar att uppfattning om detta område är stabilt men samtidigt kvarstår viss möjlighet, vilket antyder att pris fortfarande är en faktor som påverkar helhetsupplevelsen. Som köpare bör man därför säkerställa en balans mellan pris och kvalitet genom att jämföra flera leverantörer och utföra regelbundna kostnadsanalyser.

"Samarbetsförmåga" har förbättrats under 2024 jämfört med 2023. Detta visar att leverantörer generellt upplevs bli bättre på att arbeta nära sina kunder och skapa mer produktiva relationer. För att dra nytta av denna trend bör man som köpare fokusera på att bygga partnerskap med leverantörer som prioriterar samarbete och långsiktig dialog.

Däremot områden som "Överenskommelser" och "Verksamhetsförståelse" visar på kraftigt ökad risk att välja en leverantör som inte kan leverera på dessa kriterier jämfört med föregående år. Särskilt överenskommelser har sett en markant försämring, vilket kan tyda på att missförstånd eller bristande tydlighet i avtal skapar problem.

Verksamhetsförståelse har också försämrats, vilket indikerar att leverantörer i allt större utsträckning misslyckas med att anpassa sina erbjudanden till verksamhetens unika behov. För att hantera dessa risker bör ni säkerställa att era leverantörer har en djup förståelse för er verksamhet och etablera tydliga villkor i avtal.

Risk och möjlighet



Skillnaden mellan de totalt sett högst betygsatta leverantörernas genomsnittsbetyg mot de totalt sett lägst betygsatta visas i grafen. Det vertikala strecket visar genomsnittsbetyget för samtliga leverantörer inom området.

Enkel förklaring: Om de "dåliga" är mycket sämre än de bästa kommer värdet vara negativt och vi benämner det som "Risk". Åt motsatt håll finns "Möjlighet".

MÖJLIGHET OCH RISK MED LEVERANTÖR (FORTS.)

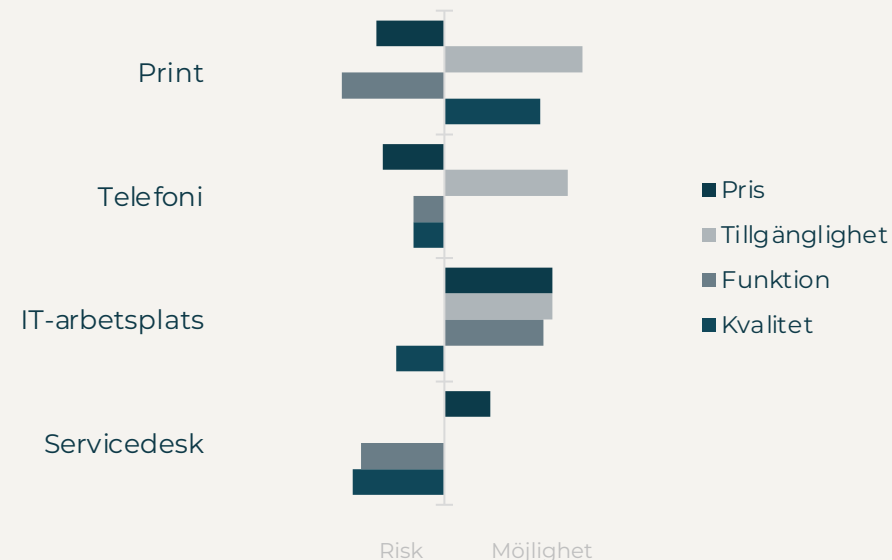
Genom att fokusera på kvalitet och funktion, särskilt inom Servicedesk och IT-arbetsplats, samt hantera kostnadsrisker inom Print och IT-lösningar, kan ni stärka era leverantörsrelationer. Att arbeta med tydliga kriterier för val av leverantörer och kontinuerlig uppföljning är avgörande för att minimera risker och maximera värdet av era investeringar.

Inom IT-arbetsplats är kvalitet och kompetens starka möjligheter tillsammans med pris, vilket tyder på att marknaden erbjuder högpresterande leverantörer inom dessa faktorer. Detta antyder att det finns stora möjligheter att hitta leverantörer med tjänster där kostnader uppfyller förväntningarna. Här rekommenderas tydlig uppföljning av leverantörernas prissättning i relation till deras leveranskapacitet.

Servicedesk visar både möjligheter och risker inom flera faktorer. Kvalitet utgör en tydlig risk, vilket indikerar att många leverantörer erbjuder låg servicekvalitet. Samtidigt framstår också funktionen som en märkbar risk, vilket kan innebära att vissa leverantörer saknar tillräcklig expertis för att hantera komplexa supportärenden. För att minimera risken är det viktigt att utvärdera leverantörernas erfarenhet och implementera tydliga SLA:er (serviceavtal).

Inom både Print och Telefoni framträder tillgänglighet som en stark möjlighet att få oavsett leverantör. Telefoni uppvisar en balanserad bild.

Risk och möjlighet



Skillnaden mellan de totalt sett högst betygsatta leverantörernas genomsnittsbetyg mot de totalt sett lägst betygsatta visas i grafen. Det vertikala strecket visar genomsnittsbetyget för samtliga leverantörer inom området.

Enkel förklaring: Om de "dåliga" är mycket sämre än de bästa kommer värdet vara negativt och vi benämner det som "Risk". Åt motsatt håll finns "Möjlighet".

LOKALA ALTERNATIV INTRESSERAR FORTSATT

En central utmaning för köpare är att säkerställa att leverantörer inte bara erbjuder tekniskt fungerande lösningar, utan att dessa också är användarvänliga, lättintegrerade och anpassade efter organisationens unika behov. Kompetens inom servicedesk och IT-support är särskilt viktig, eftersom en snabbt åtgärdad fråga eller proaktivt stöd kan göra stor skillnad för slutanvändarens produktivitet och upplevelse.

Leverantörens förståelse för verksamhetens arbetsflöden och användarnas förväntningar är därför avgörande. Säkerhet och tillgänglighet blir också allt viktigare inom användarnära IT, särskilt i takt med att tjänster ofta behöver integreras och hantera känsliga data.

De topprankade leverantörerna som visas i tabellen – Aderian (Group), Advania, Nordlo, Qlosr och Xenit – utmärker sig som bedömt ledande aktörer inom sina respektive områden. Att dessa leverantörer har fått höga betyg från kunderna visar på att de levererar konsekvent kvalitet, pålitlighet och förmåga att möta kunders krav.

Gemensamt för dessa leverantörer är att de sannolikt har lyckats adressera de ökande kraven på säkerhet, verksamhetsförståelse och tillgänglighet som idag är avgörande

Topprankade leverantörer (ej inbördes ordn.)

LEVERANTÖR	SENAST I TOPP
Aderian Group	ny*
Advania	2023
Nordlo	2023
Qlosr	ny
Xenit	ny

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

*Förvärvade bolaget GDM placerade sig senast i listan 2022.

VERKSAMHETSNÄRA IT

Introduktion, resultat och analys.

VERKSAMHETSNÄRA IT

Generellt sett ses leverantörerna som mer reaktiva än proaktiva genom att visa förståelse för sina kunder. Det tidigare kundcentriska har inte fått lika stort utrymme under 2024 som tidigare.

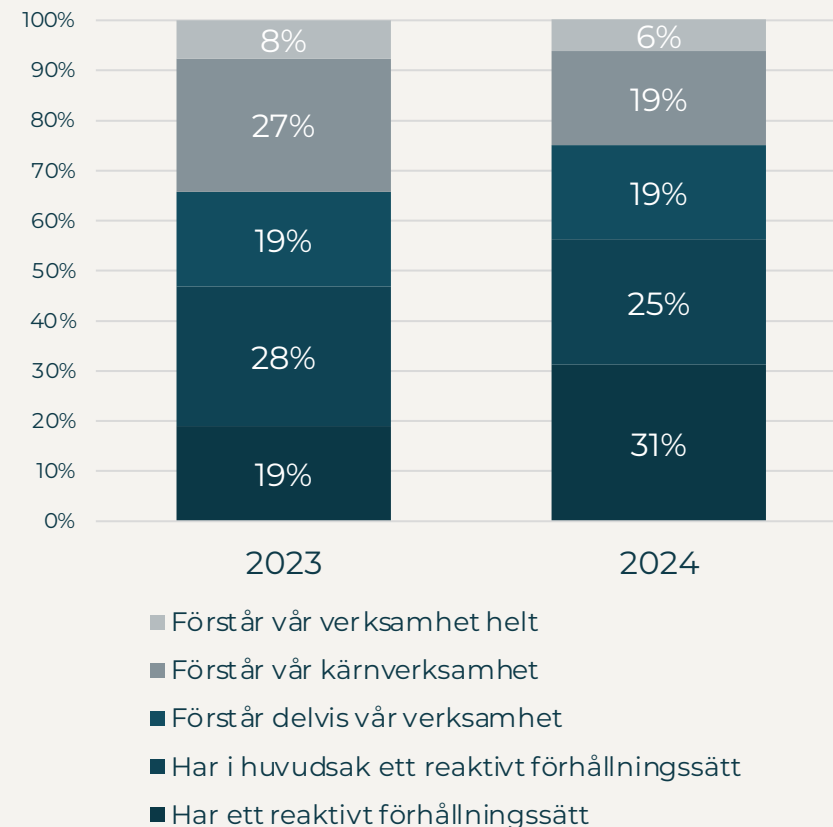
Andelen leverantörer som "har ett reaktivt förhållningssätt" har ökat från 19% år 2023 till 31% år 2024. Detta är en negativ trend som antyder att fler leverantörer reagerar på problem snarare än att arbeta proaktivt för att förebygga dem. För er som köpare är detta en viktig indikator på att vissa leverantörer inte tillräckligt aktivt bidrar till verksamhetens utveckling.

Andelen leverantörer som "förstår vår kärnverksamhet" har sjunkit från 27% till 19%. Även andelen som "förstår vår verksamhet helt" har gått ned till 6%. Färre leverantörer upplevs som insatta i kundens affär, vilket påverkar deras förmåga att leverera värde.

Denna utveckling signalerar att det är allt viktigare att välja leverantörer som inte bara erbjuder teknisk kompetens utan också förstår verksamheten och arbetar proaktivt för att stödja era mål. För att undvika ökad reaktivitet och bristande verksamhetsförståelse bör man ställa tydliga krav på leverantörernas verksamhetsförståelse i upphandlingar och samarbeten.

Arbeta med kontinuerlig uppföljning och utvärdering för att säkerställa att leverantörens roll utvecklas i rätt riktning. Sammanfattningsvis är detta en påminnelse om att leverantörens roll i relationen behöver vara mer än en stödjande funktion – den bör vara en drivkraft för verksamhetens framgång.

Leverantörens roll i relationen



GENERELL NÖJDHET

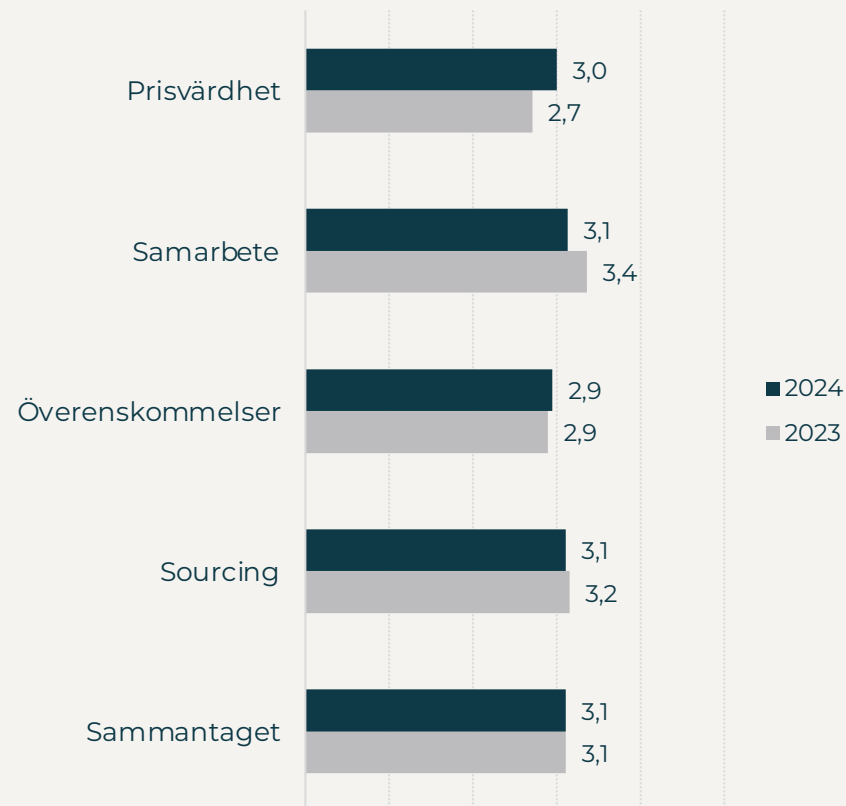
Nöjdheten kring prisvärdhet har förbättrats från 2,7 till 3,0 år 2024. Detta indikerar att fler leverantörer lyckas möta förväntningar vad gäller balans mellan kostnad och värde. Dock finns det fortsatt utrymme för förbättring, särskilt i en tid där kostnadskontroll är avgörande. Samtidigt som det är en förbättring är det av alla områden ändå ett av de med lägst nöjdhet.

Samarbete har försämrats från 3,4 till 3,1 år 2024. Detta är en tydlig nedgång och signalerar att leverantörernas förmåga att arbeta nära och effektivt har minskat. För er som köpare är detta en viktig faktor att bevaka, eftersom goda samarbeten är avgörande för långsiktiga och framgångsrika relationer.

Nöjdheten kring överenskommelser, sourcing och den övergripande nöjdheten ligger kvar nära föregående års värden. Detta tyder på att utmaningarna kring tydlighet, transparens och avtalshantering består. För att förbättra detta område är det viktigt att kravställning, förväntningar och uppföljningar förtydligas.

För köpare är det viktigt att prioritera tydlig kommunikation och strukturerade samarbeten. Att säkerställa att avtal är transparenta och att prisvärdhet bibehålls utan att kompromissa med kvalitet är avgörande. De försämringar som syns i samarbetsbetyget understryker vikten av att välja leverantörer som agerar proaktivt och har en djup förståelse för verksamheten.

Nöjdhet per bedömningsområde



MISSNÖJE INOM ERP

För Integrationsmotorer är tillgänglighet och kvalitet de mest uppskattade aspekterna (4,0 respektive 3,7). Detta indikerar att leverantörerna i stor utsträckning levererar stabila och pålitliga lösningar som fungerar väl i kundernas verksamhet. Samtidigt får priset ett något lägre betyg (3,4) vilket tyder på att kostnaderna upplevs som relativt höga i relation till det värde som erbjuds.

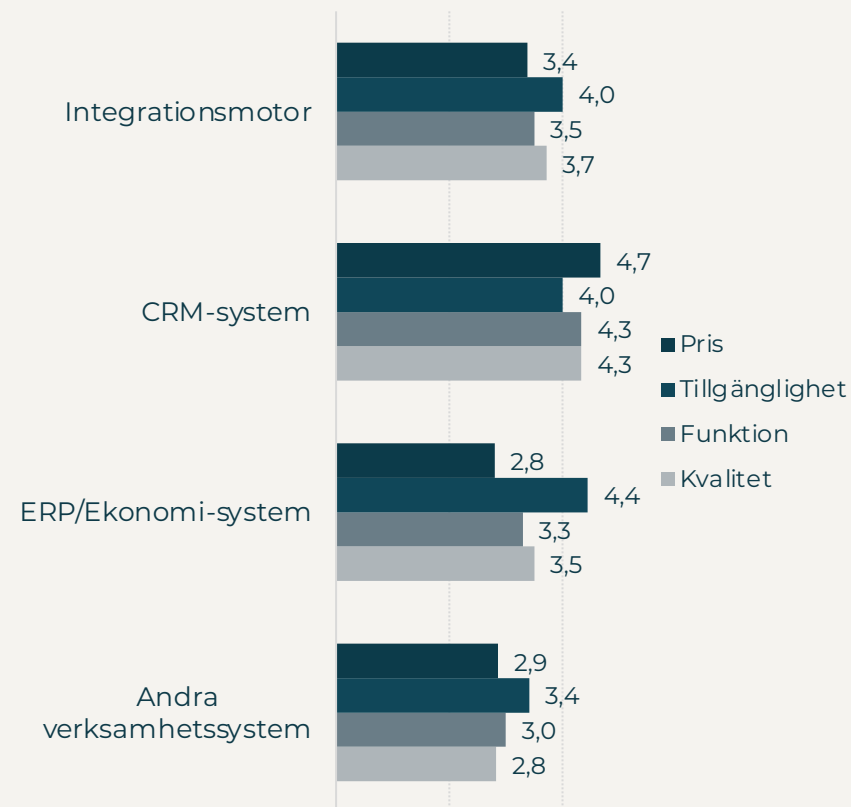
När det gäller CRM-system är nöjdheten generellt mycket hög. Pris är den bäst bedömda faktorn med 4,7, tätt följt av funktion och kvalitet, som båda får 4,3. Detta resultat visar att de flesta CRM-leverantörer lyckas leverera kostnadseffektiva och högkvalitativa lösningar. Den höga nöjdheten tyder på att CRM-system för många verksamheter är en välfungerande investering som skapar stort värde och stödjer kärnprocesser.

Inom ERP/Ekonomi-system framträder dock en tydlig utmaning. Priset får det lägsta betyget av alla delområden (2,8), vilket indikerar att kostnaderna för dessa system upplevs som betydligt högre än önskvärt. Det ekonomiska värdet ifrågasätts.

Andra verksamhetssystem visar en mer balanserad men lägre nöjdhet, med behov av förbättringar i både kvalitet och prisvärdhet.

För köpare är det viktigt att använda dessa insikter för att välja leverantörer som inte bara erbjuder pålitliga lösningar utan också kostnadseffektivitet och hög kvalitet, särskilt inom ERP och andra verksamhetssystem där förbättringspotentialen är störst.

Nöjdhet per detaljområde



MÖJLIGHET OCH RISK MED LEVERANTÖR

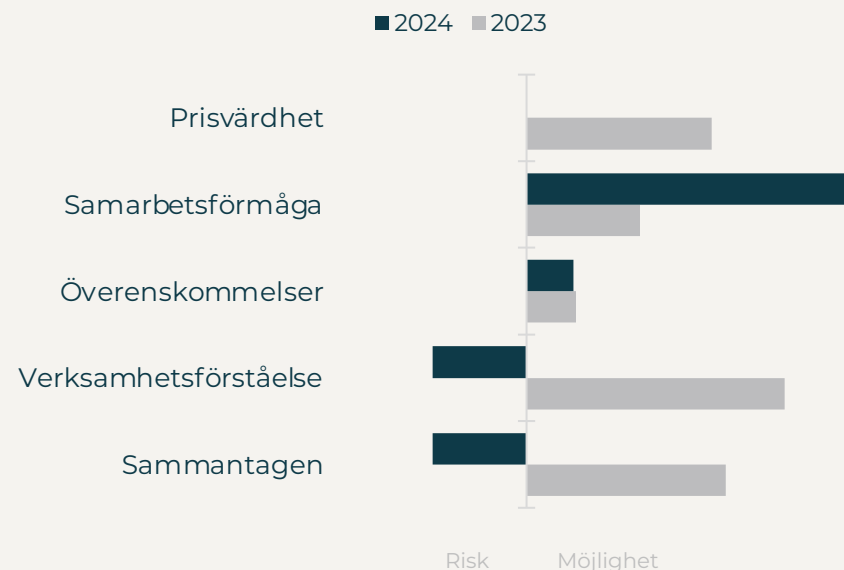
För prisvärdhet ser vi en markant förändring. Föregående år fanns en tydlig möjlighet, medan 2024 visar en utjämnning med avsaknad av en möjlighetssida. Detta indikerar att gapet mellan de bästa och sämsta leverantörerna har minskat, där de sämsta blivit bättre och de bästa blivit något sämre.

Samarbetsförmåga är den starkaste möjligheten under 2024 och har ökat jämfört med 2023. De högst betygsatta leverantörerna skiljer sig markant och blivit exceptionellt bra på att skapa produktiva och värdeskapande samarbeten. Samarbetsförmåga är en nyckelfaktor för framgångsrika leverantörsrelationer, vilket visars sig i flertalet datapunkter.

Verksamhetsförståelse har gått från en stor möjlighet år 2023 till att delvis utgöra en risk under 2024. Detta indikerar att många leverantörer har svårt att behålla eller förbättra sin förståelse för kundernas verksamhet. För er köpare blir det därför allt viktigare att välja leverantörer som kan visa på en djupgående förståelse för era specifika behov och utmaningar.

Samarbetsförmåga framstår som den starkaste möjligheten för 2024, medan områden som verksamhetsförståelse och prisvärdhet visar tecken på ökad risk. Detta understryker vikten att som köpare prioritera leverantörer som kan skapa starka och proaktiva samarbeten samtidigt som de erbjuder djup verksamhetsförståelse. kravställning och noggrann uppföljning kan minska riskerna och säkerställa att leverantörsrelationer skapar maximalt värde.

Risk och möjlighet



Skillnaden mellan de totalt sett högst betygsatta leverantörernas genomsnittsbetyg mot de totalt sett lägst betygsatta visas i grafen. Det vertikala strecket visar genomsnittsbetyget för samtliga leverantörer inom området.

Enkel förklaring: Om de "dåliga" är mycket sämre än de bästa kommer värdet vara negativt och vi benämner det som "Risk". Åt motsatt håll finns "Möjlighet".

MÖJLIGHET OCH RISK MED LEVERANTÖR (FORTS.)

Pris representerar en tydlig risk inom integrationsområdet. De bästa leverantörerna erbjuder hög tillgänglighet, vilket uppskattas av kunder, men kostnaderna skapar en betydande risk. Detta antyder att fokus för förbättring bör ligga på att balansera kostnad och värde.

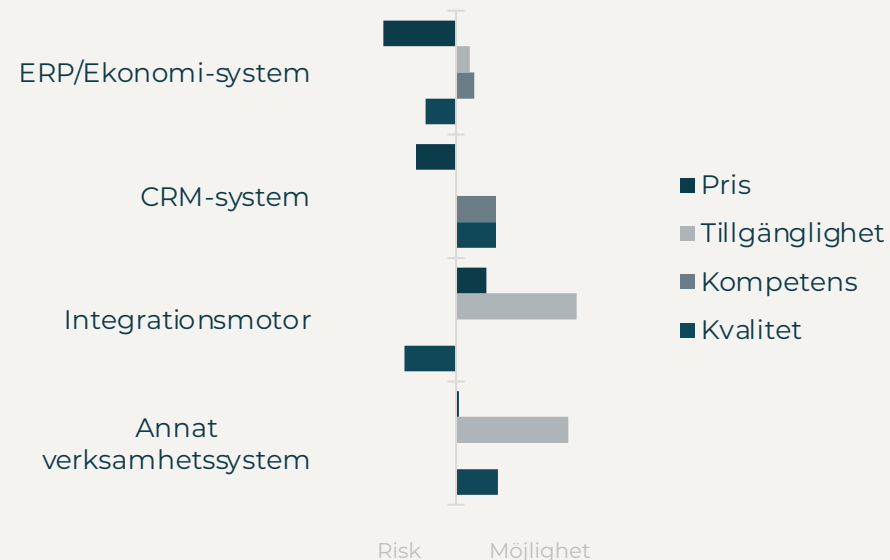
CRM-system visar en balans mellan möjligheter och risker. Det är ändå viktigt att identifiera leverantörer som kombinerar hög kvalitet med kostnadseffektivitet.

ERP-system är det område med de mest framträdande riskerna när det gäller pris. Kostnaderna hos de lägst betygsatta leverantörerna skapar en tydlig risk. Fokus bör ligga på att identifiera leverantörer som erbjuder en rimlig balans mellan kostnad och prestanda.

Inom andra verksamhetssystem är tillgänglighet återigen en stark möjlighet, medan kvalitet och pris inte är lika framträdande. Leverantörer som lyckas säkerställa stabila och tillgängliga lösningar har en konkurrensfördel. Samtidigt kan bristen på starka betyg för kvalitet peka på ett behov av att förbättra resultat och leverans.

Tillgänglighet är en tydlig styrka och möjlighet för Integrationsmotorer och Annat verksamhetssystem, medan pris är en återkommande risk, särskilt inom ERP-system. För CRM-system är kvalitet en nyckelmöjlighet, men kostnad och funktion kräver fortsatt fokus. Köpare bör vara särskilt noggranna med att utvärdera kostnadseffektiviteten i ERP-lösningar och säkerställa att man får både tillgänglighet och kvalitet.

Risk och möjlighet



Skillnaden mellan de totalt sett högst betygsatta leverantörernas genomsnittsbetyg mot de totalt sett lägst betygsatta visas i grafen. Det vertikala strecket visar genomsnittsbetyget för samtliga leverantörer inom området.

Enkel förklaring: Om de "dåliga" är mycket sämre än de bästa kommer värdet vara negativt och vi benämner det som "Risk". Åt motsatt håll finns "Möjlighet".

STORLEK SPELAR ROLL

Dessa leverantörer – Advania, CGI, Columbus, Softronic och Twoday – som alla är topprankade inom den verksamhetsnära IT har upplevts ledande genom att erbjuda lösningar som skapar direkt affärsvärde och stärker verksamhetens dagliga processer.

Inom verksamhetsnära IT upplevs förståelse för kundens verksamhet som helt avgörande. Dessa leverantörer har utmärkt sig genom att kunna erbjuda branschkompetens.

Det krävs ofta integration mellan system och processer för att skapa smidiga arbetsflöden. Flertalet har upplevts erbjuda skalbara och flexibla lösningar som enkelt integreras. Denna förmåga säkerställer att verksamheten kan dra nytta av IT-lösningar utan onödiga silos.

De har också visat stark samarbetsförmåga. De arbetar nära sina kunder för att förstå utmaningar och erbjuda långsiktigt stöd. Detta skapar starka och förtroendefulla relationer, något som är avgörande för att verksamhetsnära IT-lösningar ska kunna anpassas och utvecklas över tid.

Genom att kombinera funktionalitet med djup verksamhetsförståelse, stabil leverans och stark samarbetsförmåga har de också fått höga betyg från köparsidan. De erbjuder lösningar som inte bara stöder verksamhetens dagliga arbete utan också driver affärsvärde. För dig som köpare innebär dessa leverantörer en trygg partner för att implementera IT-lösningar som skapar effektivitet och stärker konkurrenskraft.

Topprankade leverantörer (ej inbördes ordn.)

LEVERANTÖR	SENAST I TOPP
Advania	2023
CGI	ny
Columbus	2023
Softronic	2023
Twoday	ny

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

CYBERSÄKERHET

Introduktion, resultat och analys.

CYBERSÄKERHET

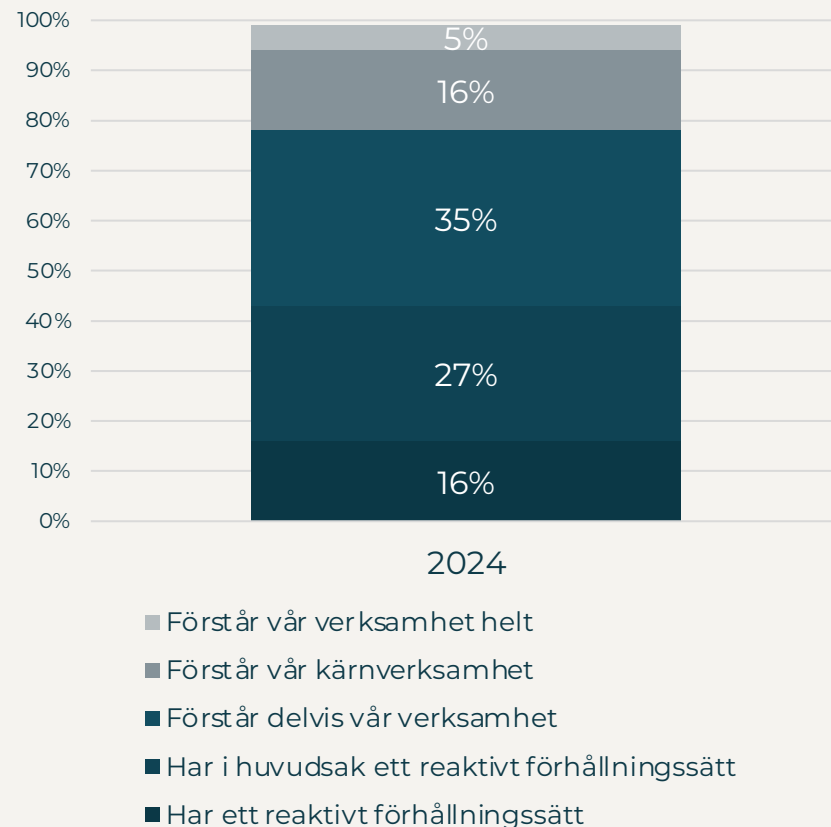
Inom cybersäkerhet är andelen leverantörer som "förstår vår verksamhet helt" endast 5%, vilket är det lägsta värdet i alla områden. Tidigare såg vi något högre siffror för generell IT-relaterad verksamhet, där förståelsen för verksamhetens kärna eller helhet låg mellan 6–8%. I andra delen av spektrumet, de som "förstår vår kärnverksamhet", är också lägre (16%).

Andelen leverantörer som "förstår delvis vår verksamhet" är hela 35%, vilket är högre än i de tidigare graferna. Detta kan tyda på att cybersäkerhetsleverantörer har en viss grundförståelse men saknar den djupa insikten som krävs för att vara verkligt effektiva. För cybersäkerhet är en djup förståelse avgörande för att identifiera verksamhetsspecifika risker och skraddarsy säkerhetsåtgärder.

Det finns med andra ord fortfarande mycket som tyder på att leverantörer inom cybersäkerhet fokuserar mer på tekniska lösningar snarare än att anpassa sitt arbete utifrån kundernas specifika affärsverksamhet.

För köpare innebär detta att man bör prioritera leverantörer som inte bara erbjuder tekniska lösningar utan som också visar en tydlig förståelse för er verksamhets specifika hotbild och behov. Leverantörer som arbetar proaktivt och som kan agera som strategiska partners kommer vara avgörande för att möta de växande säkerhetsutmaningarna.

Leverantörens roll i relationen



GENERELL NÖJDHET

Då denna kategori är ny som egen kategori har vi inget direkt föregående år att jämföra mot. Däremot kan vi se till ingående leverantörer och hur de presterat föregående år.

Nöjdheten kring prisvärdhet ligger på 3,3, vilket indikerar en sannolik förbättring (exempelvis 2,7 från tidigare år i andra områden). Samarbete är det högst rankade området med ett betyg på 3,6. Det innebär att samarbetsförmåga är en nyckelfaktor i kundupplevelsen och att starka partnerskap skapar mervärde för verksamheterna.

Det sammanlagda betyget på 3,5 visar på en generell nöjdhet med leverantörernas prestationer under 2024. Även om detta betyg är stabilt, indikerar det att vissa områden, som sourcing och prisvärdhet, behöver utvecklas ytterligare för att uppnå högre kundtillfredsställelse.

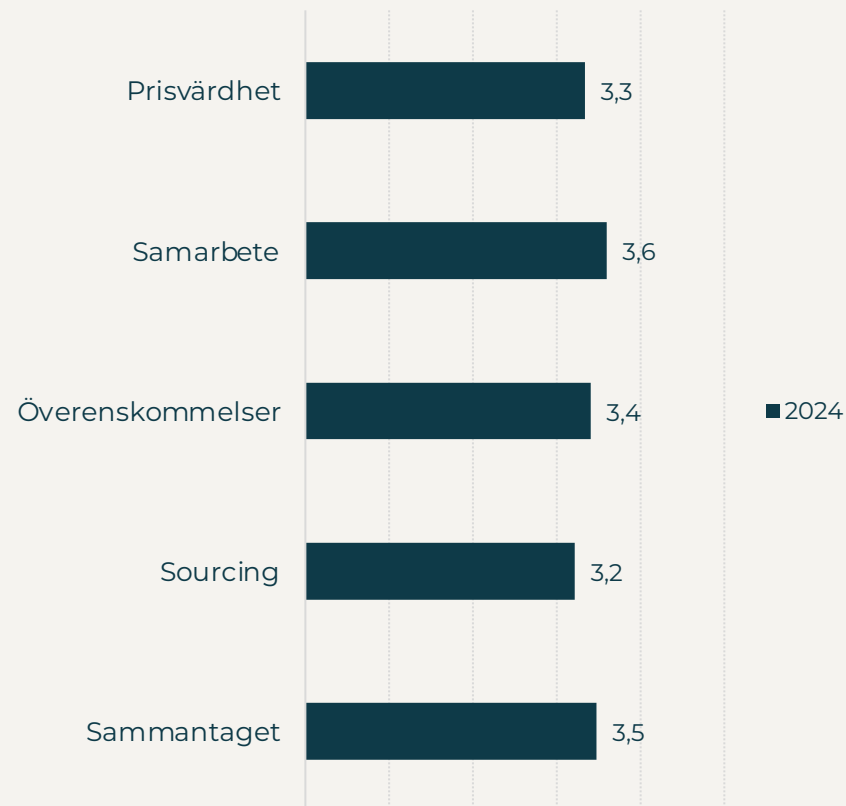
Sourcing är ett tydligt område för förbättring, där en mer flexibel och värdeskapande leveransmodell kan öka nöjdheten.

För helheten av leverans och nöjdhet vet vi att samarbete är en av den viktigaste faktorerna, vilket inom kategorin visar en viktig styrka för leverantörerna.

Prisvärdhet och överenskommelser har förbättrats men kräver fortsatt fokus för att möta förväntningar fullt ut.

Leverantörerna presterar väl, men det finns specifika områden där ytterligare utveckling kan stärka relationerna och skapa långsiktigt mervärde.

Nöjdhet per bedömningsområde



GENERELL NÖJDHET

SOC/SIEM får relativt höga betyg för tillgänglighet och funktion vilket visar att man lyckas leverera stabila och pålitliga tjänster med hög teknisk förmåga. Kvalitet presterar också starkt medan pris lägre. Detta indikerar att man ser värdet i tjänsterna men upplever att kostnaderna är något höga i förhållande till nyttan.

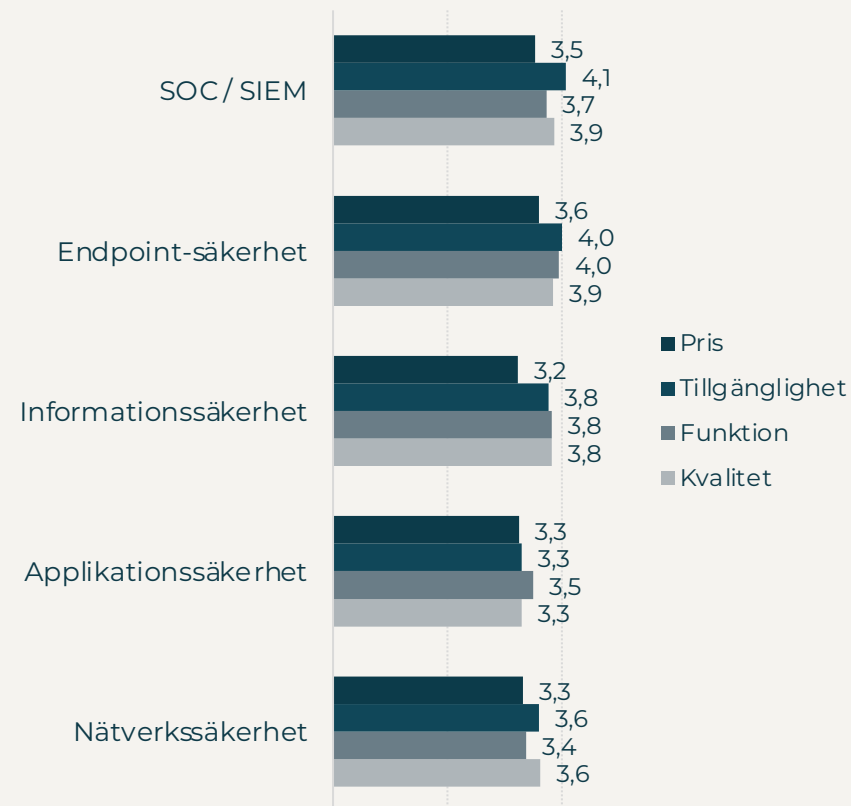
Leverantörer inom Endpoint-säkerhet håller en jämn och hög nivå inom alla nyckelfaktorer. Pris är något lägre, men fortfarande på en relativt god nivå

Informationssäkerhet har de lägsta betygen för pris men det är samtidigt relativt sett utanför kategorin cybersäkerhet ett godkänt betyg. Även om tjänsterna håller hög kvalitet och funktionalitet, tycks kostnaderna fortfarande en vara lite av en utmaning.

Applikationssäkerhet får ett stabilt betyg på en jämn men inte exceptionell nöjdhet.

Resultaten visar att Endpoint-säkerhet och SOC/SIEM är de bäst presterande områdena med hög nöjdhet inom tillgänglighet och funktion. Samtidigt har informationssäkerhet de lägsta betygen för pris, vilket signalerar ett behov av mer kostnadseffektiva lösningar. Generellt ligger tillgänglighet och kvalitet högre än pris i alla detaljområden, vilket innebär att leverantörer behöver arbeta för att skapa bättre balans mellan kostnad och värde.

Nöjdhet per detaljområde



MÖJLIGHET OCH RISK MED LEVERANTÖR

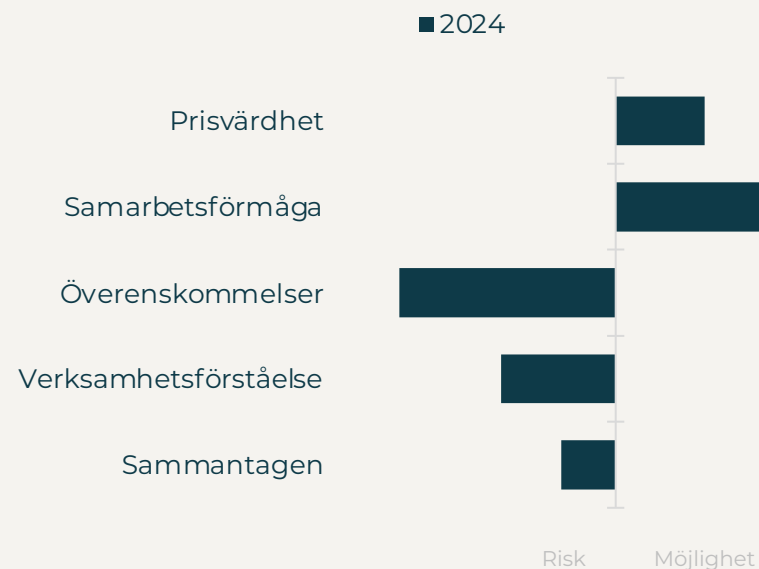
Inom cybersäkerhet är samarbetsförmåga och prisvärdhet tydliga möjligheter. De bästa leverantörerna sticker ut genom att erbjuda värdeskapande relationer och kostnadseffektiva lösningar.

Samarbetsförmåga är avgörande inom cybersäkerhet eftersom effektiv säkerhet kräver kontinuerlig dialog, anpassning och förtroende mellan kund och leverantör. En god samarbetsförmåga säkerställer att leverantören kan agera proaktivt, lyssna på verksamhetens behov och snabbt anpassa lösningarna för att skydda verksamheten i ett ständigt förändrande landskap. En stark samarbetsförmåga möjliggör även transparent kommunikation och samarbete, vilket är avgörande för att hantera säkerhetsincidenter snabbt och effektivt samt stärka organisationens säkerhetskultur över tid.

Samtidigt är överenskommelser och verksamhetsförståelse tydliga risker, vilket innebär att många leverantörer inte fullt ut levererar på sina åtaganden eller anpassar lösningarna till behov. Verksamhetsförståelse är avgörande för att säkerhetslösningar ska vara effektiva. En leverantör som saknar insikt i verksamhetens mål och utmaningar riskerar att erbjuda undermåliga lösningar som varken skyddar verksamheten eller stödjer dess långsiktiga utveckling.

De leverantörer som har svårt att leva upp till avtal och saknar insikt i kundernas behov får långt mycket sämre betyg än de som får bra betyg. Det är ett ytterligare bevis att man bör prioritera leverantörer som kombinerar proaktivt samarbete med en djup förståelse för verksamhet för att minimera riskerna.

Risk och möjlighet



Skillnaden mellan de totalt sett högst betygsatta leverantörernas genomsnittsbetyg mot de totalt sett lägst betygsatta visas i grafen. Det vertikala strecket visar genomsnittsbetyget för samtliga leverantörer inom området.

Enkel förklaring: Om de "dåliga" är mycket sämre än de bästa kommer värdet vara negativt och vi benämner det som "Risk". Åt motsatt håll finns "Möjlighet".

MÖJLIGHET OCH RISK MED LEVERANTÖR (FORTS.)

För Pris, Tillgänglighet, Kompetens och Kvalitet framstår området som ett område med stora möjligheter.

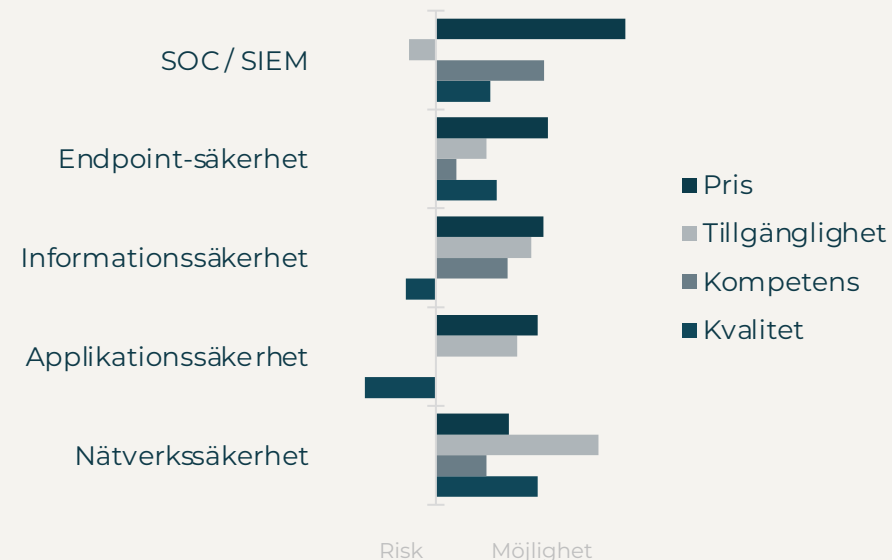
Applikationssäkerhet visar en tydlig risk kopplad till kvalitet, vilket är problematiskt av flera skäl. En bristande kvalitet innebär att säkerhetslösningar inte uppfyller de krav som krävs för att effektivt hantera hot.

Låg kvalitet inom applikationssäkerhet kan leda till att sårbarheter inte identifieras eller åtgärdas i tid. Detta öppnar för attacker som kan utnyttja brister i applikationer. Risken ökar för datastölder, driftstopp och skadliga attacker som kan få allvarliga ekonomiska och operationella konsekvenser.

Om säkerhetsbrister i applikationer leder till dataintrång eller driftproblem skadar det både rykte och förtroende. Vi förväntar oss högkvalitet leverans för säkerhet och bristande kvalitet kan därför påverka affärsrelationer och framtida intäkter negativt.

En dold problematik när det kommer till bristande kvalitet är att det även kan leda till svårigheter att möta regulatoriska krav. Applikationssäkerhet har blivit en allt viktigare del av att följa regulatoriska krav (t.ex. GDPR och NIS2). Låg kvalitet kan leda till att säkerhetsåtgärder inte lever upp till gällande lagar och standarder, vilket ökar risken för påföljder.

Risk och möjlighet



Skillnaden mellan de totalt sett högst betygsatta leverantörernas genomsnittsbetyg mot de totalt sett lägst betygsatta visas i grafen. Det vertikala strecket visar genomsnittsbetyget för samtliga leverantörer inom området.

Enkel förklaring: Om de "dåliga" är mycket sämre än de bästa kommer värdet vara negativt och vi benämner det som "Risk". Åt motsatt håll finns "Möjlighet".

TEKNISK EXPERTIS OCH FÖRSTÅELSE

Det som förenar dessa topprankade leverantörer är den upplevda förmågan att kombinera teknisk förmåga, verksamhetsförståelse, proaktivitet och pålitlighet. De är av andra köpare betrodda partners som lyckas erbjuda såväl skräddarsydda säkerhetslösningar som standardiserade lösningar där det passar. Det gör dem särskilt attraktiva för kunder som prioriterar en hög skydds nivå och långsiktig trygghet. För dig som köpare innebär detta att man kan förvänta er leverantörer som är proaktiva, flexibla och kundfokuserade, med beprövade resultat inom cybersäkerhet.

Dessa leverantörer har en upplevd hög teknisk kompetens och expertis. De kan hantera allt från avancerade hot till specifika säkerhetsbehov, inklusive SOC/SIEM-tjänster (nästan alla), endpoint-säkerhet, informationsskydd och nätverkssäkerhet.

Att förstå kundens verksamhet är avgörande inom cybersäkerhet, och dessa leverantörer har sannolikt visat att de kan anpassa sina lösningar till kundens unika behov och affärsprocesser.

Leverantörerna utmärker sig också genom ett proaktivt och strategiskt förhållningssätt. De arbetar nära kunderna för att förhindra incidenter snarare än att bara reagera på hot i efterhand. Detta skapar ett mervärde för den som söker långsiktig trygghet och stabilitet i sina säkerhetslösningar.

Topprankade leverantörer (ej inbördes ordn.)

LEVERANTÖR	SENAST I TOPP
Asurgent	*
Cuebid	*
IT-Total	*
Orange Cyberdefense	*
Sciber	*
Truesec	*

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

Flertalet leverantörer oskiljbara och därför har området 6st istället för normala 5st.

*Kategorin är ny som egen kategori och således finns ingen föregående placering i topp.

KONSULTTJÄNSTER

Introduktion, resultat och analys.

KONSULTTJÄNSTER

I denna kategori redovisas resultaten för de leveranser av så kallade "konsulter", alltså i en modell där timmar debiteras snarare än en leverans där tjänst annars köps per användare och liknande såsom outsourcing och molntjänster.

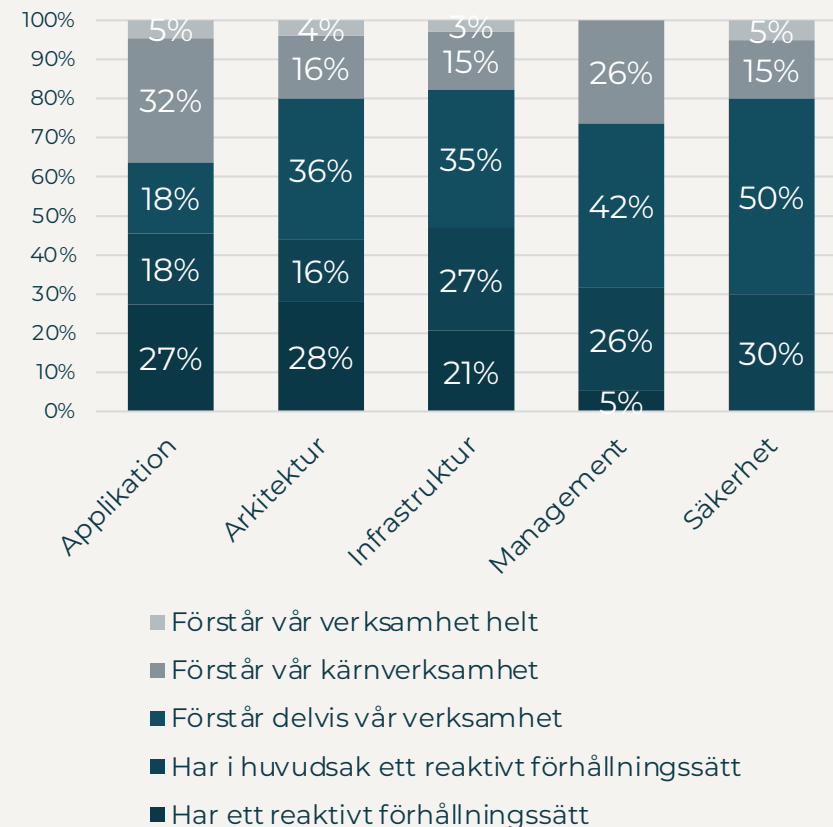
Resultaten visar att konsulter i "time and material"-modellen ofta har en mer reaktiv roll och en bristande förståelse för verksamheten, särskilt inom applikation, arkitektur och management.

Att applikationssidan för goda betyg är den glada överraskningen medan att managementkonsulter inte påvisar bättre verksamhetsförståelse i och med deras roll blir resultatet för deras del något nedslående.

Inom säkerhet finns de mest anmärkningsvärda siffrorna. Här har endast 5% av konsulterna "förståelse för verksamheten helt", men 15% förstår kärnverksamheten. Den stora bulken(50%) anger delvis förståelse. Detta ska jämföras med tjänsteleveransdelen av säkerhet som uppvisar en långt större andel helt reaktiva.

För att förbättra krävs ett tydligare fokus på att välja konsulter som kan agera som strategiska partners snarare än bara utförare. Genom att ställa krav på proaktivitet och verksamhetsförståelse kan man som köpare säkerställa att konsultinsatserna skapar större värde för er organisation.

Leverantörens roll i relationen



GENERELL NÖJDHET

Ett högt betyg för säkerhetskonsulter för prisvärdhet tyder på att vi upplever ett bra värde i relation till alternativa kostnader. Konsultinsatser inom infrastruktur motsvarar inte riktigt förväntningarna på värde i förhållande till kostnad.

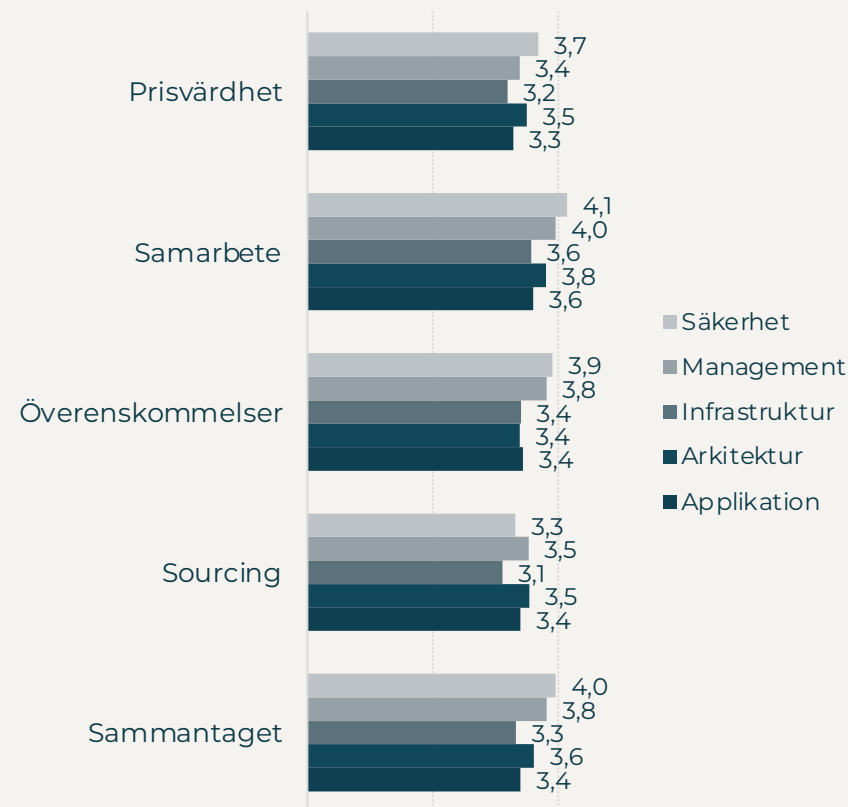
Samarbete är överlag det högst bedömda området, där Säkerhet (4,1) och Management (4,0) sticker ut som de starka delar. Konsulter inom dessa segment lyckas skapa goda och produktiva relationer.

Den sammantagna nöjdheten är högst för Säkerhet (4,0) och Management (3,8), vilket bekräftar att dessa områden överlag har konsulter som presterar bäst enligt kunderna förväntningar men speglar också rådande kompetensbrist inom den egna verksamheten.

Säkerhet och Management presterar bäst överlag, särskilt inom samarbete och överenskommelser, där nöjdheten är som högst. Samtidigt finns tydliga utmaningar inom Infrastruktur och Applikation, där prisvärdhet och det sammantagna resultatet är lägst. För Infrastruktur och Applikation är kundupplevelsen stabil men med utrymme för förbättring, särskilt kring avtalshantering och flexibilitet i sourcing.

För att stärka samarbetet och öka nöjdheten bör konsulter inom områden med lägre betyg fokusera på att förbättra kostnadseffektivitet, avtalsuppföljning och relationens proaktivitet för att bättre möta förväntningar.

Nöjdhet per bedömningsområde



GENERELL NÖJDHET

Säkerhetskonsulter presterar bäst överlag, särskilt inom kompetens och kvalitet, vilket visar att kunder värdesätter tekniska expertis. Tillgänglighet (4,0) är också stark, medan pris (3,7) ligger något lägre. Detta visar att säkerhetskonsulter lever upp till förväntningarna och tillgängligheten börjar bli bättre i samband med att leverantörssidan under lång period har anställt för massiv tillväxt.

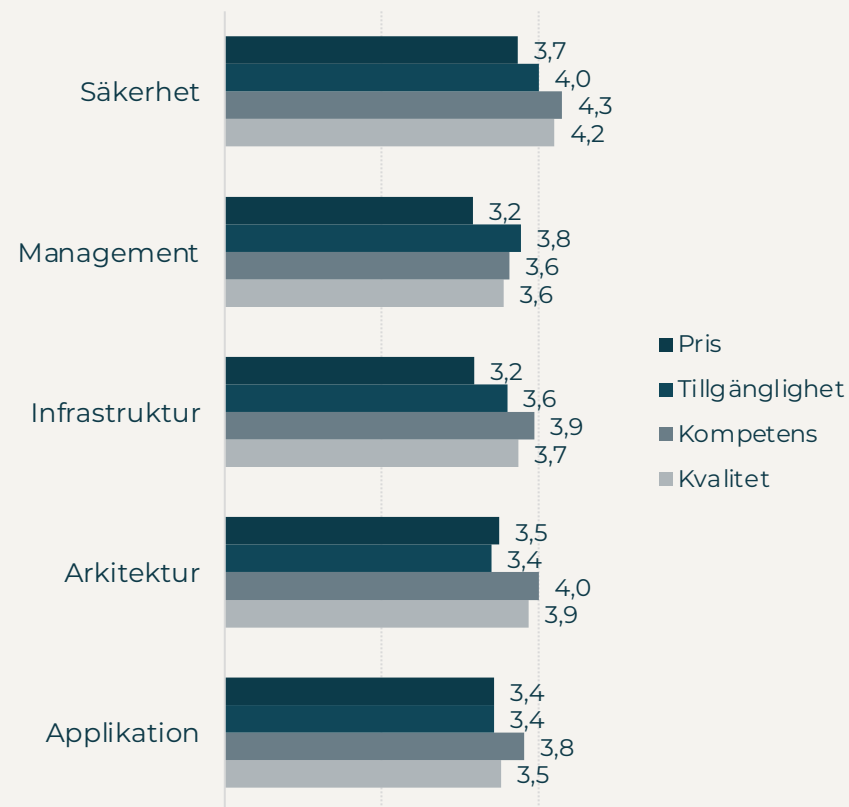
Management och Applikation har stabila resultat men utmanas av upplevt höga kostnader.

Arkitekturkonsulter får höga betyg för sin kompetens men kan behöva förbättra tillgänglighet och prisvärdhet. Två områden som självklart hänger ihop med tillgång och efterfrågan.

Applikationsområdet är jämnt fördelat men saknar tydliga styrkor som differentierar det från andra områden.

För att optimera konsultrelationer är det viktigt att fokusera bortom pris och se till kostnadseffektivitet genom att välja konsulter som kombinerar teknisk kompetens med hög tillgänglighet och "värde för pengarna", särskilt inom områden som management och infrastruktur där förbättringspotential finns.

Nöjdhet per detaljområde



MÖJLIGHET OCH RISK MED LEVERANTÖR

På konsultsidan är Prisvärdhet ett område med tydliga risker, särskilt inom Applikation och Infrastruktur, där kostnaderna hos de sämre leverantörerna skapar en negativ upplevelse.

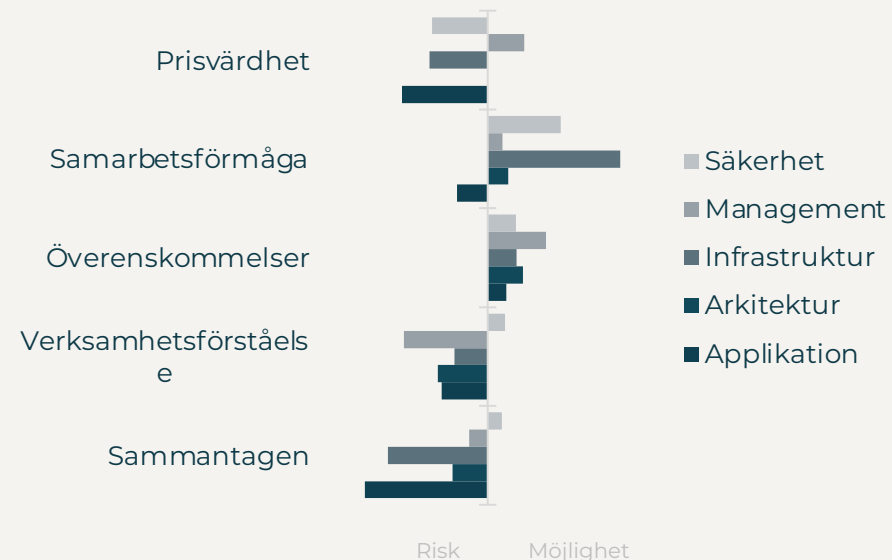
Samarbetsförmåga är det område där vi ser den starkaste möjligheten för Infrastruktur och Säkerhet. Här sticker de bäst presterande leverantörerna ut genom att skapa effektiva och värdeskapande samarbeten.

Verksamhetsförståelse har ett tydligt riskfokus, där bristande insikt i behov skapar en negativ upplevelse. Det är ett utmanande område, med risker särskilt kopplat till Arkitektur och Managementområdet. Här upplevs att leverantörerna inte har tillräcklig insikt i verksamhetens behov, vilket begränsar deras förmåga att leverera anpassade och värdeskapande

lösningar. Management framstår däremot som ett område med potential, där vissa leverantörer visar bättre förståelse för kundernas affärsmål och arbetssätt. Verksamhetsförståelse är avgörande för att konsulter ska kunna arbeta proaktivt och bidra till långsiktig framgång.

För er köpare är det viktigt att prioritera leverantörer med stark verksamhetsförståelse och som kan bygga produktiva samarbeten, samtidigt som ni noggrant utvärderar prisvärdheten i dessa relationer.

Risk och möjlighet



Skillnaden mellan de totalt sett högst betygsatta leverantörernas genomsnittsbetyg mot de totalt sett lägst betygsatta visas i grafen. Det vertikala strecket visar genomsnittsbetyget för samtliga leverantörer inom området.

Enkel förklaring: Om de "dåliga" är mycket sämre än de bästa kommer värdet vara negativt och vi benämner det som "Risk". Åt motsatt håll finns "Möjlighet".

MÖJLIGHET OCH RISK MED LEVERANTÖR (FORTS.)

Säkerhetsområdet har en tydlig möjlighet inom kvalitet, där de bäst presterande konsulterna sticker ut positivt. Samtidigt finns viss risk inom pris, vilket tyder på att vissa konsulter upplevs som kostsamma.

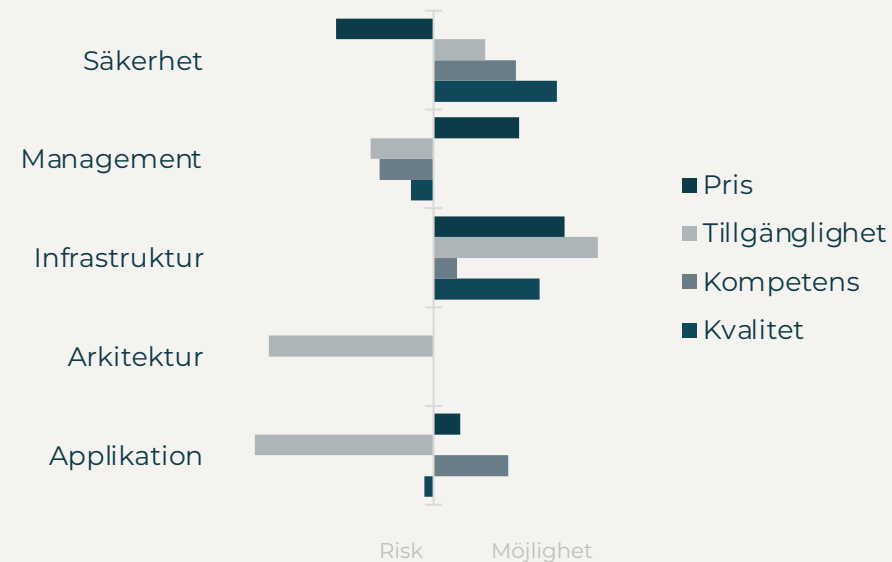
Inom Management är riskerna jämförelsevis låga. Här finns möjligheter inom pris och, där konsulter erbjuder ett mer balanserat värde. Dock är kompetens något mer ojämnt fördelad, vilket skapar en viss risk.

Infrastruktur är ett område där Tillgänglighet framstår som en stark möjlighet. Kompetens och kvalitet varierar kraftigt mellan de bästa och sämsta aktörerna, men till och med ett slumpmässigt val skulle antagligen ge en viss uppsida (högre möjlighet).

Arkitekturområdet sticker ut med en betydande risk inom tillgänglighet och inga direkta möjligheter som väger upp. För applikationsområdet är tillgänglighet tydlig riskfaktor, där vissa konsulter inte möter förväntningar

För köpare är det avgörande att välja konsulter som kan erbjuda stabil tillgänglighet och hög kvalitet, särskilt i riskområden som arkitektur och applikation. Genom att prioritera kompetens och tydlig kravställning kan ni säkerställa att era konsultinsatser blir både värdeskapande och kostnadseffektiva.

Risk och möjlighet



Skillnaden mellan de totalt sett högst betygsatta leverantörernas genomsnittsbetyg mot de totalt sett lägst betygsatta visas i grafen. Det vertikala strecket visar genomsnittsbetyget för samtliga leverantörer inom området.

Enkel förklaring: Om de "dåliga" är mycket sämre än de bästa kommer värdet vara negativt och vi benämner det som "Risk". Åt motsatt håll finns "Möjlighet".

KUNDNÄRA RELATIONER MED BRETT SPEKTRUM TJÄNSTEOMRÅDEN

Dessa leverantörer – Castra, itm8, Knowit, Softhouse och Xlent – har uppnått topplacering inom konsulttjänster, vilket visar deras upplevda förmåga att leverera hög kompetens, anpassningsbarhet och kundvärde. I en tid där flexibilitet, expertis och verksamhetsförståelse är avgörande för framgångsrika konsultinsatser, sticker dessa aktörer ut som föredragna samarbetspartners.

De representerar en blandning av konsulttyper, där varje aktör har olika målgrupper och expertisområden. Vissa leverantörer fokuserar på att erbjuda spetskompetens inom teknik och digital transformation, medan andra har en stark position inom verksamhetsutveckling och affärsprocesser. Detta innebär att vi kan hitta allt från konsulter som specialiserar sig på IT-arkitektur och systemutveckling till strategisk rådgivning och förändringsledning.

Gemensamt för dessa aktörer är deras upplevda förmåga att anpassa sig till kundens behov. De kombinerar teknisk kompetens med en förståelse för verksamhetsutmaningar och arbetar nära sina kunder för att leverera lösningar som skapar direkt värde. Denna flexibilitet gör att de kan verka som både strategiska partners och operativa resurser, beroende på uppdragets karaktär.

Dessa leverantörer täcker ett brett spektrum av målgrupper och behov, från tekniska specialistuppdrag till helhetslösningar för verksamhetsutveckling. Blandningen av expertis och flexibilitet gör dem till starka partners för dig som vill driva både digital innovation och effektivitet i verksamheten men kanske saknar kompetensen inhouse.

Topprankade leverantörer (ej inbördes ordn.)

LEVERANTÖR	SENAST I TOPP
Castra	2023
itm8	2023
Knowit	2016
Softhouse	ny
Xlent	ny

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

AVSLUTANDE ORD

AVSLUTANDE ORD

Årets rapport visar att den föränderliga ekonomiska och tekniska miljön sätter hög press. Med ökade kostnader, skärpta krav och en alltmer reaktiv leverantörssida ser vi en tydlig obalans i relationerna. Många leverantörer har visat en försvagad förståelse för verksamhetens behov. Samtidigt ser vi positiva exempel på leverantörer som särskiljer sig genom starkt samarbete, hög teknisk kompetens och en genuin förståelse för kundernas unika utmaningar.

Bland årets toppleverantörer återfinns aktörer som inte bara levererar på sina åtaganden utan även skapar mervärde genom att agera som strategiska partners. De har lyckats kombinera teknisk expertis med verksamhetsförståelse, vilket blir avgörande för långsiktighet.

För köparsidan är årets insikter en tydlig signal: valet av rätt leverantör är avgörande för att maximera värde, minska risk och säkerställa affärskritiska funktioner i en tid av osäkerhet och förändring.

De mest framgångsrika relationerna är de som bygger på samarbete, förtroende och en gemensam förståelse för verksamhetens mål. De leverantörer som kan kombinera flexibilitet med kompetens och långsiktigt värde kommer att vara de som leder marknaden framåt.

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

Topprankade leverantörer (ej inbördes ordn.)

Område	Leverantörer
Infrastruktur och drift	Advania, Nordlo, Orange Business, Proact, Telia Cygate
Användarnära IT	Xenit, Qlosr, Nordlo, Advania, Aderian Group
Verksamhetsnära IT	Advania, CGI, Columbus, Softronic, Twoday
Cybersäkerhet*	Truesec, Sciber, Orange Cyberdefense, IT-Total, Cuebid, Asurgent
Konsulttjänster (T&M)	Castra, itm8, Knowit, Softhouse, Xlent

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

*Flertalet leverantörer oskiljbara och därför har området 6st istället för normala 5st.

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>