



## Har småföretagare en kostnadseffektiv IT-miljö?

Marknadsundersökning genomförd av Reality IT-Solutions, Sweden HB

I samband med att vi hade för avsikt att starta ett litet IT-konsultbolag som skulle ha som målsättning att hjälpa sina kunder – i första hand små- och medelstora företag samt skolor – att sänka sina totala IT-kostnader genom att automatisera utvalda funktioner, började vi göra en marknadsundersökning för att på så vis få reda på **vad som dessa företag upplevde vara viktigt för dem. Vi ville veta vad företagen hade för önskemål på sina leverantörer och hur vi på bästa sätt skulle kunna hjälpa våra kunder.**

Vi var intresserade av att veta hur dessa företag arbetade idag, vad de fick hjälp med, vilken typ av hjälp de saknade och önskade få hjälp med. Vi var också nyfikna på om företagen aktivt vidtagit åtgärder för att reducera sina IT-kostnader, genom olika tekniska hjälpmedel, hjälpmedel som ofta endast större företag har ekonomiska resurser att införliva i sin IT-miljö.

I undersökningen har vi kontaktat slumpvis utvalda företag hemmahörande i diverse olika branscher. Kontaktade företag hade allt från 4 till 100 anställda, eller var större koncerners filialkontor med ett 100-tal anställda. Det finns ingen bransch, yrkeskår eller storlek som dominerar undersökningens resultat. Alla företag är hemmahörande i Västra Götalands-regionen.

### ”Har ni dedikerade servrar med speciella funktioner?”

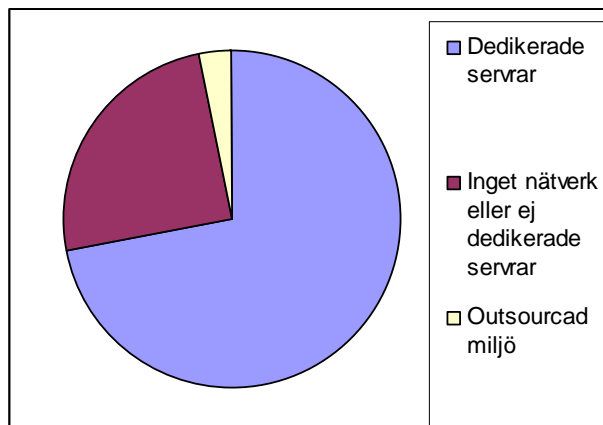
72% angav att de hade egna servrar med dedikerade funktioner.

25% av företagen är så små, eller inte har en verksamhet som gör att de inte sammanknutit sina datorer i något nätverk.

3% har outsourcat sin verksamhet till annan lokation.

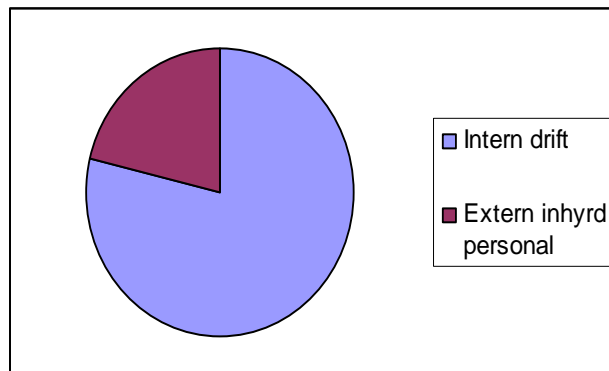
De funktioner som företagen angett att de har dedikerade serverfunktioner för, är främst:

- Mail
- Filhantering (lagring)
- Applikationsserver
- Hemsida
- SQL-server/ databas
- Applikationsutveckling
- Affärssystem
- Backup



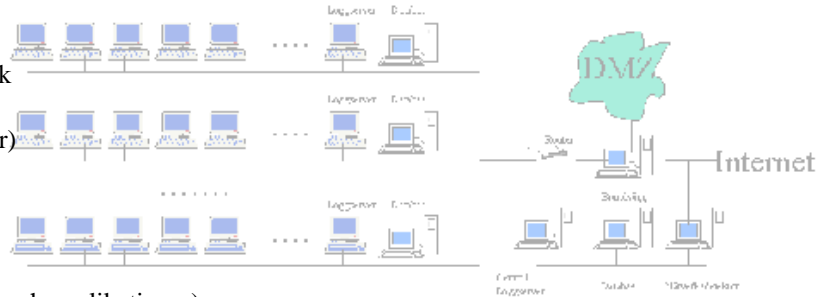
### ”Har ert företag en egen support/drift-avdelning/ansvarig? Eller anlitar ni en extern resurs?”

79% av tillfrågade företagen angav att de hade egen personal för drift och support. Trots detta angav 53% av dessa att de hyr in extern personal för vissa tjänster.



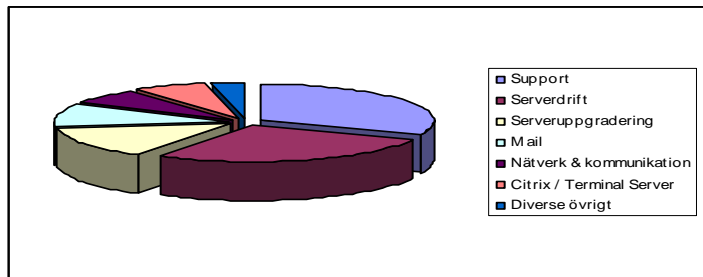
De inhyrda tjänsterna består i huvudsak av

- Resursförstärkning
- Citrix/Terminal server
- Mail
- Router, brandvägg och nätverk
- Windows AD
- Support (användare och server)
- Drift
- Applikationsproblem
- Licenshantering
- Hårdvaruinköp
- Installationer (operativsystem och applikationer)
- Uppgraderingar (hårdvara och mjukvara)



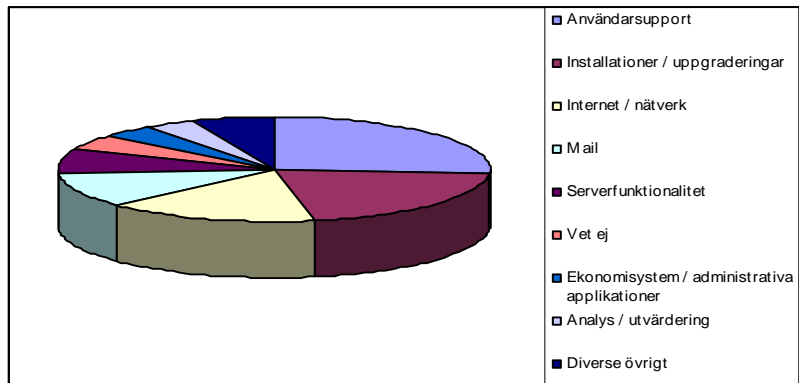
Av de **21%** som angett att de **endast** hyr in extern hjälp har de inhyrda tjänsterna fördelat sig på:

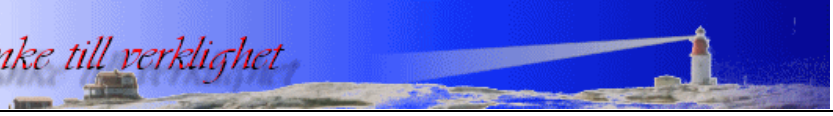
Support	31%
Serverdrift	28%
Serveruppgradering	14%
Mail	10%
Nätverk & kommunikation	7%
Terminal Server	7%
Diverse övrigt	3%



**”Vilken typ av problem är vanligast hos er?”**

Användarsupport	26%
Installationer / uppgifter	21%
Internet / nätverk	16%
Mail	11%
Serverfunktionalitet	7%
Vet ej	5%
Ekonomisystem / administrativa applikationer	4%
Analys / utvärdering	4%
Diverse övrigt	6%



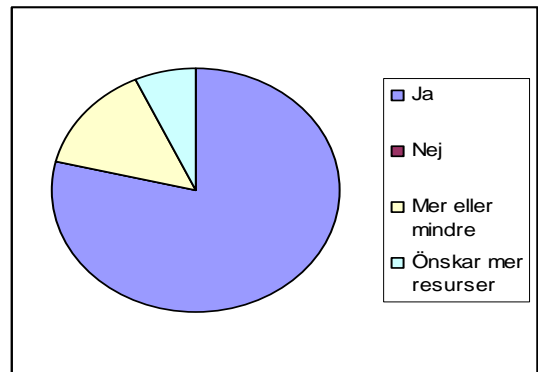


## ”Är ni generellt nöjd med er datasupport?”

På denna fråga svarade merparten, **79%**, att de är generellt nöjda med sin support, medan **14%** anger att de är ”mer eller mindre nöjda”. **7%** anger att de skulle behöva mer resurser för att klara av alla behov.

**Ingen ville uppge att de är direkt missnöjda med den support de får, men 64% angav trots detta att de efter att de fått hjälp har flera kvarvarande problem som är störande och ett stort irritationsmoment.**

**27%** angav att samma problem återkommer kort efter det att felet skulle ha blivit åtgärdat och **24%** av de tillfrågade anger att de konstant har många småfel som aldrig blir åtgärdade.



## ”Hur skulle ni vilja att det fungerade?”

På denna fråga var det endast **22%** som kunde ge oss konkreta förslag, men av dessa fick vi flera förslag, varav de i huvudsak kan sammanfattas i följande:

- **Supportpersonalen (såväl intern som extern) skulle vara smidigare och mer lyhörd till vad som önskades åtgärdat och hur man förväntade sig att miljön skulle fungera**
- **Man önskade komma ifrån irritationsmomentet med återkommande fel i systemet.**
- **Man önskade att supportpersonalen skulle följa upp resultatet av sitt arbete bättre**

Några var till och med så missnöjda med supporten att de var osäkra på ifall den inhyrda resursen gjorde ett bra jobb, vilket kan tyckas vara ett lite underligt resultat med tanke på att ingen tillfrågad angett att de var direkt missnöjda med sin inhyrda resurs.

## ”Finns det funktioner som ni idag saknar som ni skulle vilja ha? I så fall vilka?”

**52%** har angett att de upplever att de saknar en eller flera funktioner, men inte alla kunde redogöra för vilka funktioner de saknade.

Av de redovisade funktioner som företagen upplevde att de saknade kan man urskilja några specifika punkter:

- **Extra resurser för att få tid att färdigställa andra sysslor**
- **Specialkompetens för nätverk och kommunikation**
- **Specialkompetens för serverdrift**
- **Övervakning**
- **Dygnet-runt-support**
- **Man önskar att den externa resursen skulle ta en mer aktiv roll i hur IT-miljön fungerar och hur man skulle kunna optimera IT-miljön för bästa funktion.**



## ”Hur ofta tror ni att ni behöver denna service?”

För att få en uppfattning om hur ofta förekomsten av problem var och hur ofta man upplevde att man hade behov av en resurs för att lösa dessa önskemål, ställde vi ovanstående fråga.

Av de som svarade att de skulle behöva extra resurstillskott svarade **20%** att de behövde hjälp någon gång per månad, **20%** att de behövde hjälp ca 1 gång per vecka och resterande **60%** att de skulle behöva hjälp ofta, men kunde inte precisera exakt hur ofta.

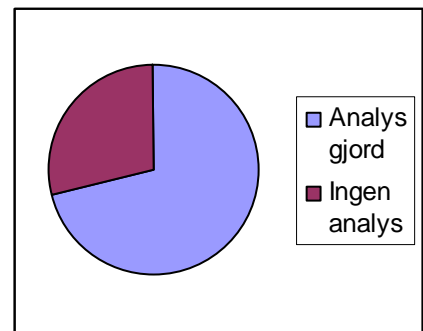
## ”Har ni gjort en analys av ert datorsystem, gällande funktion, virus, intrång, säkerhetspolicy, filsäkerhet, backuphantering etc?”

För att få en uppfattning om hur bra kontroll man har över företagets IT-miljö och dess funktion ställde vi ovanstående fråga.

29% angav att de aldrig gjort någon analys av funktionaliteten i sin IT-miljö, medan 71% angav att de hade gjort någon typ av analys.

De tillfrågade hade klart skilda åsikter om vad en analys var och vad som skulle ingå i en sådan. Förslag på typer av analyser/kontroller som företagen utfört listas nedan:

- Backuphantering
- Säkerhetspolicy
- Antivirusuppdatering
- Checklista
- Installation av patchar till operativsystemet



Men även om man har gjort en analys, så innebär det inte att detta har varit väl använda pengar. **En förvånadsvärt stor del av de tillfrågade – 31% - angav att de sedan aldrig använt sig utav den gjorda analysen för att åtgärda befintliga eller möjliga framtida problem i sin IT-miljö.**

Av de 29% som angav att de inte gjort någon som helst analys av sin IT-miljö, uppgav 14% att de inte hade något behov av en analys.

## ”Har ni idag något samarbete med en IT-konsult där man exempelvis på periodisk basis ser över ert datorsystem?”

Med tanke på svaren på föregående fråga så var det inte konstigt att denna frågan visade att endast 43% av de tillfrågade företagen gjorde återkommande kontroller av IT-miljön eller hade ett periodiskt samarbete med en IT-konsult för att försäkra sig om att man hade en fullt fungerande IT-miljö.

I de fall ett periodvis återkommande översyn fanns ingick vanligtvis:

- Kontroll av systemloggar
- Kontroll av tagna backuper
- Uppdatering av Antivirus
- Installation av säkerhetsuppdateringar
- Kontroll av konfigurationer

Några få företag genomförde också verifiering av backuptagning samt simulerade ”recovery disaster plans”.

## ”Har ni tillgång till en resurs med vilken ni kan diskutera och få råd i samband med förändringar eller utbyggnad av ert datorsystem, det vill säga att de kan agera bollplank för er?”

Glädjande nog svarade hela 78% att de har tillgång till en extern professionell resurs att rådfråga om behov skulle uppstå.

Detta är en viktig komponent för ett företag som önskar förverkliga nya idéer eller göra förändringar i sin IT-miljö. Att ha tillgång till en extern professionell resurs genom hela förändringsprocessen kan vara ovärderligt när det gäller att kunna spara pengar i samband med projektet.

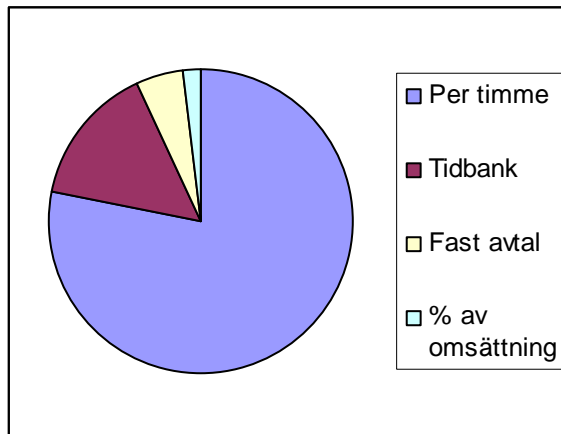
## ”Debiteras ni per timme eller per månad, eller annat sätt ? / Vilket debiteringssätt skulle passa er?”

Vi var även intresserade av på vilket sätt som företagaren debiterades för den inhyrda resursen, vad som skulle kunna vara en rimlig timersättning och vilket debiteringssätt som skulle passa företaget bäst.

De flesta tillfrågade företagen, nämligen **78%**, angav att de debiteras per utnyttjad timme.

**15%** angav att de köpte in en förbestämd mängd timmar i förväg, så kallad **tidbank**, som de senare kan utnyttja vid behov. Genom att köpa in timmar i förväg på det viset hade de möjlighet att reducera timkostnaden något.

**5%** av de tillfrågade företagen angav att de hyrde in driftsfunktion på fast avtal och **2%** angav att de betalade i form av procent av sin omsättning.



Flera av de tillfrågade framförde dock önskemål om att de helst skulle vilja bli debiterade per funktion. Det vill säga, de betalar en – på förhand uppgjord summa – när beställd funktion är levererad och godkänd. På det viset vet kunden att han får önskad funktion levererad samt att kostnaden för denna inte övergår budgeterad kostnad.

## ”Vad tycker ni skulle vara en rimlig timersättning för professionella datatjänster?”

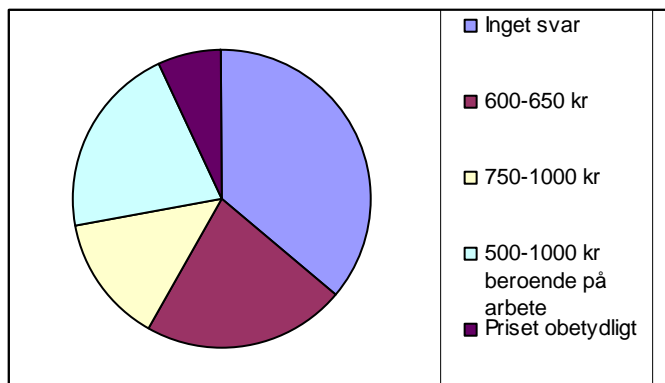
På denna frågan var det många av de tillfrågade som tvekade på svaret.

Så många som **36%** kunde, eller ville inte, ge något svar.

**22%** tyckte att det var rimligt med en ersättning av **600-650 kr / timme**.

**21%**, tyckte att en ersättning på **500-1000 kr / timme** beroende på arbetets art är en rimlig ersättning för en kompetent och professionell IT-konsult.

**14%** uppgav att **750-1000 kr / timme** vore en lagom timersättning för inhyrda konsulttjänster.



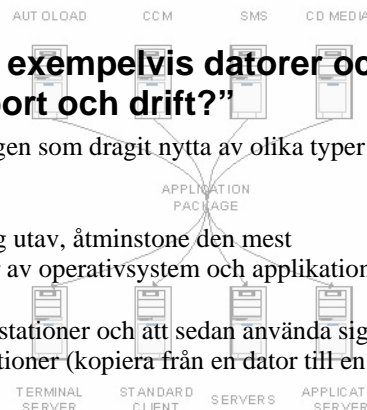
**7%** uttryckte att priset inte var det viktigaste, bara de fick snabb och professionell hjälp att lösa sina problem. Dessa tillfrågade var medvetna om att det var mer kostnadseffektivt att snabbt få hjälp av rätt kompetens och på det viset avhjälpa problemet än att söka efter billigast tänkbara hjälp.

## ”Har ni idag någon automatik för installationer av exempelvis datorer och applikationer för att sänka era kostnader för support och drift?”

Som en avslutande fråga ville vi klargöra hur många av de tillfrågade företagen som dragit nytta av olika typer av automatisering för att på det viset kunna sänka sina totala IT-kostnader.

Svaren på denna fråga visade att **50%** av de tillfrågade företagen använde sig utav, åtminstone den mest grundläggande, tekniska lösning för att underlätta hantering av installationer av operativsystem och applikationer.

Den mest dominerade tekniska lösningen (**71%**) var att köpa likadana arbetsstationer och att sedan använda sig utav *Symantec Norton Ghost* för att ghosta på operativsystemet och vissa applikationer (kopiera från en dator till en annan).



15% använde sig av Microsoft Active Directory för att installera applikationer och uppdateringar till operativsystemet medan 14% av dem som använde någon typ av automatik nyttjade sig utav Microsofts preinstallations-teknik.

Utav de 50% som inte använde sig utav någon form av automatik för installationer var 57% intresserade av att veta mer om hur detta skulle fungera, 29% var inte intresserade och 4% visste inte om intresse fanns.

## Slutsats: Småföretagaren har INTE en kostnadseffektiv IT-miljö!

### IT-miljön hos mindre företag

Undersökningen visar att det mindre företagen inte har möjlighet att hålla sig med egen IT-personal, utan är utelämnade till att hyra in extern IT-konsult. Detta gör man oftast endast i den mån behov uppstår, det vill säga när man har problem av olika slag.



Det mindre företaget har heller inte råd eller möjlighet att lägga resurser på att analysera sin IT-miljö eller genomföra preventiva åtgärder och på det viset säkra upp sin miljö mot framtida problem. På grund av detta kan kostnaden för IT-miljön bli avsevärt större än vad som är nödvändigt, då man oftare drabbas av olika former av problem och driftstörningar.

Det mindre företaget är inte heller alltid medvetet om vilka åtgärder som skulle kunna sänka deras kostnader. Detta upplysningsansvar borde dock åligga den IT-ansvarige / inhyrda IT-konsulten.

### Uppfattning om IT-miljön hos större företag bekräftas

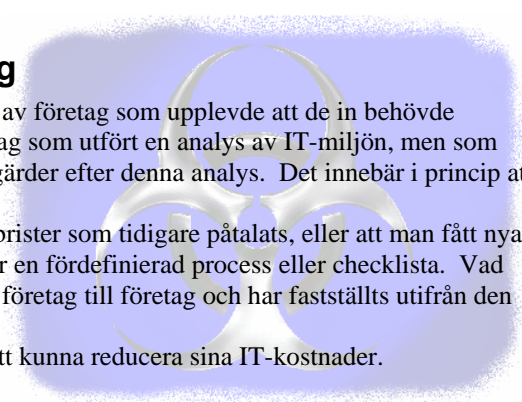
Flera av de lite större eller medelstora företagen har vidtagit preventiva åtgärder genom att exempelvis genomföra en analys av IT-miljön. Många företag har också satt upp policys för hur man skall utföra vissa arbetsuppgifter, vilka faktorer och funktioner som skall kontrolleras och bockas av samt hur ofta detta skall göras. Det finns alltså klara riktlinjer i dessa företag på vad som skall utföras och hur.

### ”Behöver ingen analys” – kostsamt misstag

Det som dock var skrämmande i vår undersökning var den mängd av företag som upplevde att de in behövde kontrollera sin IT-miljö över huvud taget, samt den grupp av företag som utfört en analys av IT-miljön, men som sedan inte följt upp denna och som inte fortsatt med preventiva åtgärder efter denna analys. Det innebär i princip att man ”slänger pengarna i sjön”.

För att försäkra sig om att man inte åter har samma problem eller brister som tidigare påtalats, eller att man fått nya problem i IT-miljön bör man periodiskt se över sin IT-miljö utefter en fördefinierad process eller checklista. Vad denna checklista skall innehålla är däremot högst individuellt från företag till företag och har fastställts utifrån den gjorda analysen.

Detta är dock bara en av många olika åtgärder man kan vidta för att kunna reducera sina IT-kostnader.



### ”Bollplank” – lönsam investering

Den första av två andra viktiga komponenter för att kunna spara in på kostnader inom IT, är att företaget har ett ”bollplank” som de kan rådfråga i samband med att företaget önskar förverkliga nya idéer, har frågor eller vill göra förändringar i sin IT-miljö. En extern professionell resurs som är tillgänglig från projektets start och som kan se

helheten kan hjälpa kunden spara mycket pengar. För företaget gäller det att välja en IT-konsult som har viljan och ambitionen att engagera sig i kundens hela situation, inte bara lösa ett enstaka problem.

## Automatisering håller IT-miljön säker och funktionell

Den andra komponenten är att automatisera vissa funktioner och tjänster i IT-miljön.

Det mindre företaget har ofta en IT-miljö som innehåller återkommande eller permanenta problem, vilka kan vara oerhört irriterande och kostsamma för företaget, då man tar tid och resurser från företagets huvudsakliga verksamhet. Säkerheten i dessa system eller enskilda arbetsplatser tenderar också att vara rejält eftersatt.

**Med hjälp av automatisering av funktioner kan man enkelt hålla IT-miljön säker och funktionell, utan att ta resurser från företagets huvudsakliga verksamhet.**

## Reality vill göra IT-miljön kostnadseffektiv för det lilla företaget

Tyvärr måste vi konstatera att denna undersökning visar att de mindre företagen inte har någon kostnadseffektiv IT-miljö. Deras IT-miljö är klart mer kostsam än vad den skulle kunna vara.

Vi kan också konstatera att dessa företag sällan är medvetna om detta faktum. Tyvärr verkar det som om många inhyrda konsulter inte har intresse eller engagemang att se helheten hos kunden och därmed också försummar att informera kunden om kostnadseffektiva alternativ.

**Reality arbetar aktivt för att även de små- och medelstora företagen samt skolor skall kunna dra nytta av existerande teknik och att göra den kostnadseffektiv även för denna målgrupp.**

**Våra tjänster är framtagna för just deras behov. Vår målsättning är att ha ett personligt och professionellt engagemang för våra kunder, ett engagemang som bygger på tillit och ömsesidigt förtroende.**

**Vi tackar alla företag som tagit tid till att hjälpa oss med denna marknadsundersökning och önskar Er lycka till i Er verksamhet.**