

Informationssystem 2

Del 2: IS/IT-styrning, IS/IT-strategi och outsourcing

Erik Perjons

DSV, Stockholms Universitet



IS/IT-styrning



Definition av IS/IT-styrning

- IS-styrning är **ledarskap, organisationsstruktur och processer för att försäkra att organisationens IT uppfyller organisationens mål och stödjer dess strategier** (fritt efter IT Governance Institute, 2007)



Definition av IS/IT-styrning

- "IT-styrning är **konsten att styra en verksamhet så att IT tillför så stort värde som möjligt**. Detta innebär bland annat att **skapa en organisationsmodell** som passar verksamhetens övergripande mål, att **definiera processer för hantering av IT-frågor** på kort och lång sikt samt att **kontinuerlig följa upp** att IT-organisationen levererar rätt kvalitet på rätt sätt." (Källa: <http://sv.wikipedia.org/wiki/IT-styrning>)



COBIT och ITIL

- Det finns standarder som presenterar processer för IS/IT-styrning
- De två mest kända är **COBIT och ITIL**



IS/IT-styrning = IS/IT-governance

- IS-styrning heter på engelska IS governance
- IT-styrning heter på engelska IT governance
- Ibland görs en skillnad mellan IS och IT governance, ibland ses de som synonymer
- Om skillnad görs mellan IS och IT governance, anses IS governance vara mer verksamhetsnära och fokus ligger på att genomföra affärsstrategier med hjälp av IS och IT



IS/IT-strategi



Utforma IS/IT-strategi

- I projektet ska en IS/IT-strategi utformas.
- Sök på nätet efter IS/IT-strategier för att inspireras. Ofta är dock dessa IS/IT-strategier väldigt mångordiga. Det är svårt att hitta kärnan i de beskrivna IS/IT-strategier.
- Ni ska formulera er IS/IT-strategi i ett stycke eller en mening så att kärnan blir tydlig
- Formulera också IS/IT-strategi så att den är nära relaterad till er affärsstrategi – så nämn gärna namnet på den generiska affärsstrategin som ni valt (det vill säga kostnadsledarskap, kostnadsfokus, differentiering eller differentieringsfokus) när ni formulerar IT-strategin så att kopplingen blir tydlig till affärsstrategi
- Notera att det är snarare en IS-strategi än en IT-strategi som ni ska formulera (se nästa slide)



Skillnaden mellan IS- och IT-strategi

En **IS-strategi** ska stödja

organisationens mål

och dess **affärsstrategi**

och samtidigt utformas så

att den ska kunna **styra**

IS/IT-verksamheten.

En **IT-strategi** ska snarare

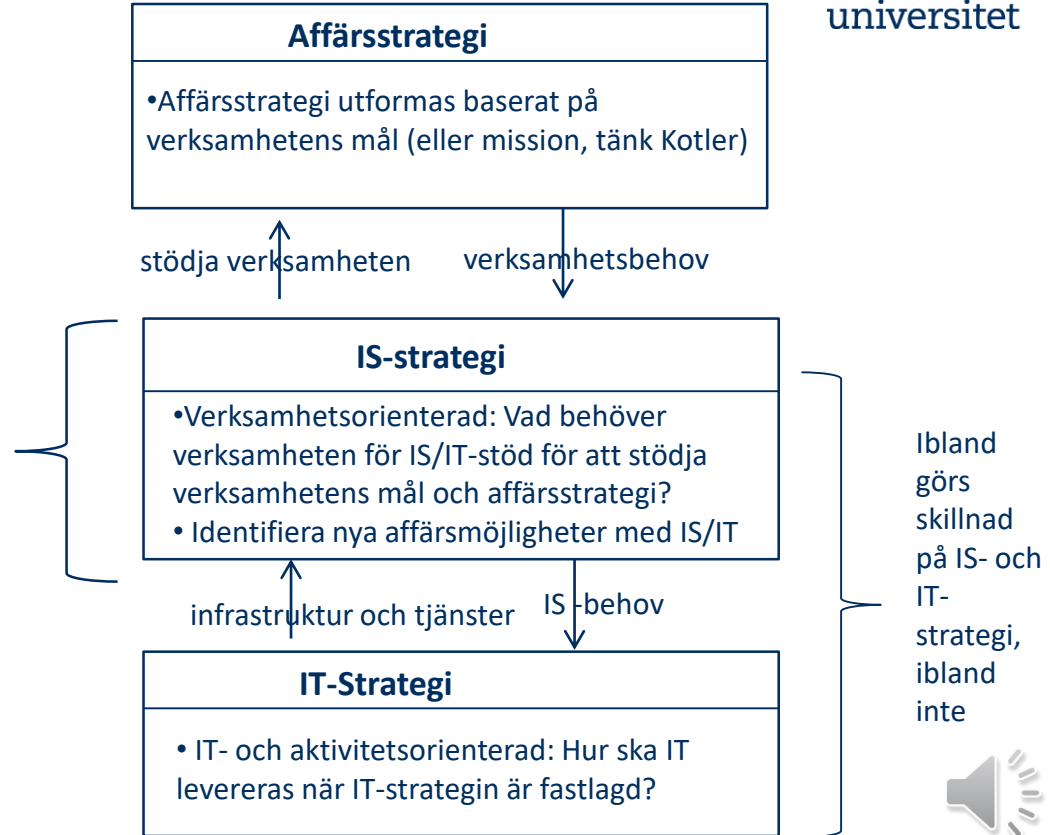
fokusera på hur **IT ska**

levereras, i form av IT-

drift, IT-förvaltning och

helpdesk

I projekt-
arbetet ska
en IT-
strategi
formuleras.
I själva
verket är
det snarare
en IS-
strategi
som ni ska
formulera



Identifiera IS/IT-strategi via affärsstrategi

Porters generiska strategier

		Competitive advantage	
		Lower cost	Differentiation
Competitive scope	Broad target	Cost leadership	Differentiation
	Narrow target	Cost focus	Differentiation focus

Effektivisera processer med affärssystem eller workflowsystem

Möjliggöra kundanpassning av tjänster med hjälp av ett kundhanteringssystem som har koll på vilken anpassning som kunder erhallit

Använda sociala medier för att samla in kundönskemål och/eller klagomål från specifik kundgrupp för att göra organisationen unik

Exempel på IS/IT-strategier

Knyt upp kunder i avancerade inköps- och leveranssystem

Porters femkraftmodell

1. **Kunders förhandlingsstyrka** – om kunderna har många aktörer att köpa från så är kundernas förhandlingsstyrka hög
2. **Leverantörers förhandlingsstyrka** – om det finns få leverantörer att köpa viktiga varor och tjänster från så är leverantörernas förhandlingsstyrka hög
3. **Potentiella substitut för varor och tjänster** – om de varor och tjänster som företag säljer kan ersättas av andra varor så pressas priser
4. **Potentiella nya aktörer** – om det är lätt för nya aktörer att komma in på marknaden, till exempel på grund av små investeringar, så kan konkurrensen lätt ökas
5. **Konkurrenssituation bland befintliga konkurrenter**

Starta webbplats där inköpsbeställningar på varor och tjänster läggs ut och där flera leverantörer får lägga bud på beställningarna



Identifiera IS/IT-strategi via affärsstrategi

Porters generiska strategier

		Competitive advantage	
		Lower cost	Differentiation
Competitive scope	Broad target	Cost leadership	Differentiation
	Narrow target	Cost focus	Differentiation focus

Effektivisera processer med affärssystem eller workflowsystem

Möjliggöra kundanpassning av tjänster med hjälp av ett kundhanteringssystem som har koll på vilken anpassning som kunder erhallit

Använda sociala medier för att samla in kundönskemål och/eller klagomål från specifik kundgrupp för att göra organisationen unik

Exempel på IS/IT-strategier

Knyt upp kunder i avancerade inköps- och leveranssystem

Porters femkraftmodell

1. **Kunders förhandlingsstyrka** – om kunderna har många aktörer att köpa från så är kundernas förhandlingsstyrka hög
2. **Leverantörers förhandlingsstyrka** – om det finns få leverantörer att köpa viktiga varor och tjänster från så är leverantörernas förhandlingsstyrka hög
3. **Potentiella substitut för varor och tjänster** – om de varor och tjänster som företag säljer kan ersättas av andra varor så pressas priser
4. **Potentiella nya aktörer** – om det är lätt för nya aktörer att komma in på marknaden, till exempel på grund av små investeringar, så kan konkurrensen lätt ökas
5. **Konkurrenssituation bland befintliga konkurrenter**

Starta webbplats där inköpsbeställningar på varor och tjänster läggs ut och där flera leverantörer får lägga bud på beställningarna



Identifiera IS/IT-strategi via affärsstrategi

Porters generiska strategier

		Competitive advantage	
		Lower cost	Differentiation
Competitive scope	Broad target	Cost leadership	Differentiation
	Narrow target	Cost focus	Differentiation focus

Effektivisera processer med affärssystem eller workflowsystem

Möjliggöra kundanpassning av tjänster med hjälp av ett kundhanteringssystem som har koll på vilken anpassning som kunder erhallit

Använda sociala medier för att samla in kundönskemål och/eller klagomål från specifik kundgrupp för att göra organisationen unik

Exempel på IS/IT-strategier

Knyt upp kunder i avancerade inköps- och leveranssystem

Porters femkraftmodell

1. **Kunders förhandlingsstyrka** – om kunderna har många aktörer att köpa från så är kundernas förhandlingsstyrka hög
2. **Leverantörers förhandlingsstyrka** – om det finns få leverantörer att köpa viktiga varor och tjänster från så är leverantörernas förhandlingsstyrka hög
3. **Potentiella substitut för varor och tjänster** – om de varor och tjänster som företag säljer kan ersättas av andra varor så pressas priser
4. **Potentiella nya aktörer** – om det är lätt för nya aktörer att komma in på marknaden, till exempel på grund av små investeringar, så kan konkurrensen lätt ökas
5. **Konkurrenssituation bland befintliga konkurrenter**

Starta webbplats där inköpsbeställningar på varor och tjänster läggs ut och där flera leverantörer får lägga bud på beställningarna



IS/IT-styrningens organisationsstruktur



Definition av IS/IT-styrning

- IS-styrning är **ledarskap, organisationsstruktur och processer för att försäkra att organisationens IT uppfyller organisationens mål och stödjer dess strategier** (fritt efter IT Governance Institute, 2007)

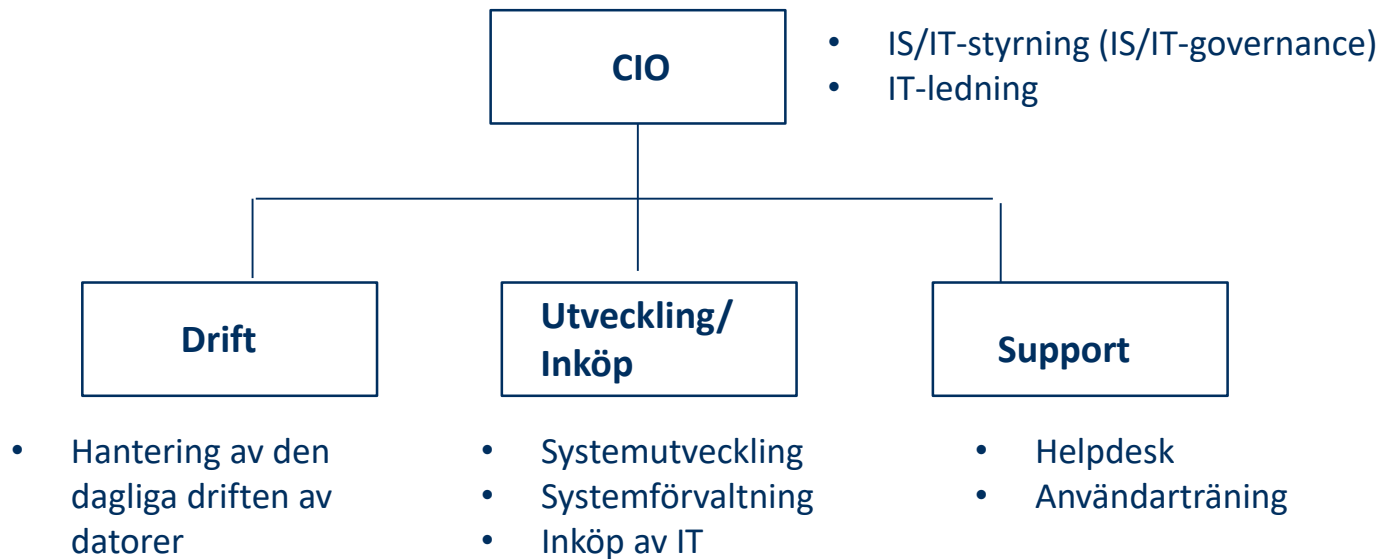


Chief Information Officer

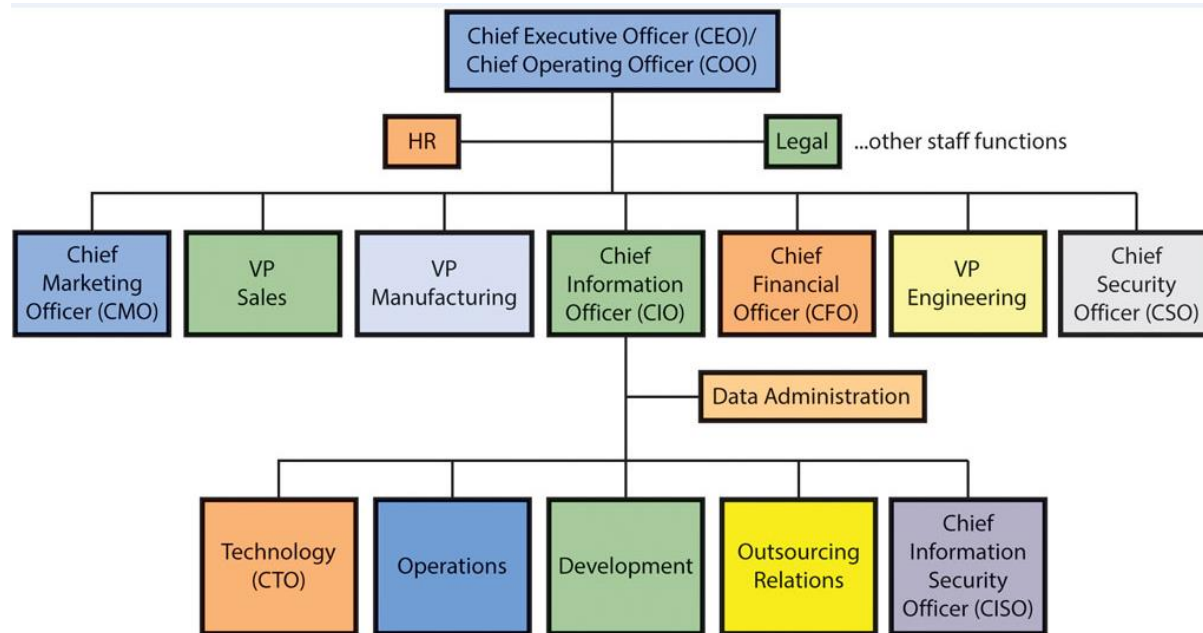
- Den som är chef över IS/IT-styrning (IS/IT-governance) i en organisation tituleras vanligen CIO, Chief Information Officer



IS/IT-personal



IS/IT-funktioner



Copyright © 2016 Pearson Education, Inc.



Outsourcing



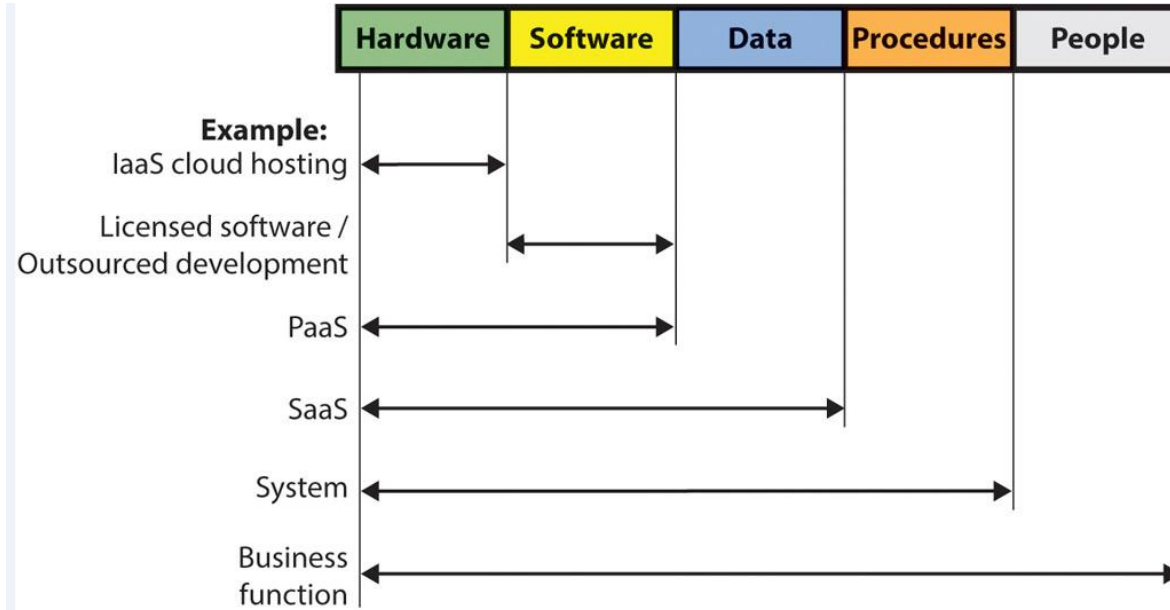
Outsourcing och offshoring

Outsourca IS/IT-aktiviteterna – IS/IT-aktiviteter sköts av en extern aktör

Offshoring – betyder att IS/IT-aktiviteterna sköts från annat land. De kan skötas av egna organisationen i ett annat land eller outsourcas till extern aktör i annat land



Outsourcing av IS/IT



Fördelar med outsourcing 1(2)

- organisationen kan fokusera på kärnverksamheten
- organisationen kan effektivitet (tillfälligt eller långsiktigt) öka IS/IT-resurser om sådana krävs, då de ofta enkelt köpas från den externa partnern (möjliggöra elasticitet)
- organisationen kan enkelt hyra nya typer av IS/IT-system hos den externa partnern och på så sätt ligga i framkant när det gäller IS/IT
- organisationen får tillgång till kvalificerade IS/IT-personer hos den externa partnern



Fördelar med outsourcing 2(2)

- organisationen kan enklare införa standardisering av IS/IT-tjänster, vilket minskar kostnaderna på lång sikt för IS/IT
- organisationen kan utnyttja den extern partnern för att genomföra förändringar i den egna verksamheten som annars skulle vara svåra att genomföra



Nackdelar med outsourcing

- organisationens beroende av den externa parten ökar
- organisationen kan få problem med att erfarna och kunniga personer på IS/IT-avdelningen lämnar organisationen. Många av dessa kanske också förstår verksamhetens mål och önskemål (krav). Om verksamheten kräver kunskap av både verksamhet och IS/IT, i synnerhet hur IS/IT ska stödja verksamheten, kan detta vara problematiskt för organisationen
- organisationen riskerar att betalar för mycket för outsourcingen

