

2016

CIO SOM  
FORRETNINGS-  
UDVIKLER

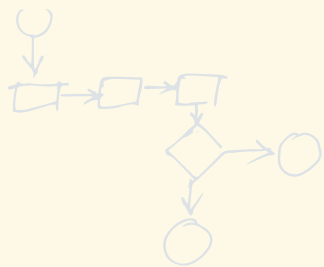
# STRATEGY development



CapaSystems  
...because time matters

# EXECUTIVE SUMMARY

Det er afgørende for virksomhedens CIO at være i stand til at udpege, vælge og evaluere de IT-services, der giver maksimal indsigt, øger vækst og produktivitet. Det kræver værktøjer, der giver opdateret og operationel indsigt i tjenesternes funktionalitet og stabilitet.



# Livsnødvendigt for fremtidens CIO at gennemskue forretningens behov

---

Der er behov for at gøre op med IT-chefens traditionelle rolle som den, der betjener forretningen, er overordnet ansvarlig for at løse problemer og som forsøger at føre de projekter ud i livet, som forretningen ønsker. Fremtidens CIO forudser behovene, før de opstår, sørger for at løse opgaver og problemer, før de bliver kritiske – og er bedre til at sige ja end nej. Det kræver de rigtige værktøjer.

De fleste CIOs og IT-ansvarlige ved af bitter erfaring, hvor hurtigt blikkene begynder at flakke på direktionsmødet, når snakken falder på IT, infrastruktur, netværk, behov og begrænsninger. Vel at mærke i det omfang, at IT-chefen overhovedet deltager på direktionsmødet.

Traditionelt er IT i mange direktionslokaler nemlig blevet betragtet som et kostcenter, der ganske vist er nødvendigt, men som kan være svært at gennemskue den fulde værdi af. I nogle organisationer hersker endda mere eller mindre berettigede fordomme om IT-funktionen som værende et bundløst økonomisk hul bemandet af medarbejdere, der gerne giver lettere kryptiske forklaringer på, hvorfor ting ikke lader sig gøre.

I stadig flere virksomheder bliver de teknisk ansvarlige endog helt forbigået. Som for eksempel når marketing af egen drift begynder at abonnere på cloudbaserede CRM-systemer.

Der er til gengæld rigelig plads om bordet til CIOs, der formår at omdefinere sig fra den tekniske administratorrolle til en nøgleperson, der af egen drift identificerer og integrerer løsninger, som giver indsigt, styrker vækst, konkurrenceevne og produktivitet i virksomheden – og skærer ned på omkostningsniveauet. Det kræver dels forretningsmæssig indsigt og markedsoverblik men også konstant opdateret viden om, hvorvidt de valgte løsninger og leverandører i praksis lever op til forventningerne. Det handler om at gøre brug af de rigtige værktøjer, hvilket du kan læse meget mere om på de følgende sider.

## AFGØRENDE AT SAMLE TRÅDENE OG UDFORDRE FORRETNINGEN

I dag har den typiske opstartsvirksomhed ingen selvstændig infrastruktur eller kostbare, skræddersyede IT-løsninger. Alt fra ERP og CRM til samarbejds-, autentifikations- og produktivitetstløsninger ligger i skyen, fordi eksterne partnere i vidt omfang kan levere løsningerne bedst og billigst. I dét scenarie er der ikke plads til en traditionel, driftsfokuseret IT-chef. Og udviklingen går – om end med lavere kadence – i samme retning for større virksomheder i takt med, at eksisterende legacy-systemer udfases.

Risikoen ved dette scenarie er imidlertid, at ansvaret for virksomhedens digitale forretningsudvikling spredes for alle vinde mellem salg, marketing, HR og økonomi. Muligvis endda med det resultat, at man ender med en række løsninger, der ikke løfter i flok eller gnidningsløst udveksler data med hinanden. Det skader overblik, rentabilitet og produktivitet.

Derfor er der i mindst lige så høj grad som tidligere behov for digitale kompetencer – men hvor vinklen er benhård fokus på fleksibilitet og reel forretningsmæssig værdi snarere end på traditionel teknisk snilde.

Fremtidens CIO – eller ”Chief Digital Officer”, om man vil – skal således:

- være opmærksom på, at IT-funktionens overlevelse i virksomheden afhænger af evnen til at give indsigt i marked og egne data – og til at udfordre forretningen kommercielt
- have en konkret, håndtérbar og forståelig vision for, hvordan man udnytter data og processer optimalt til gavn for den samlede forretning – og være klar til konstant at redegøre for, hvordan IT bibringer forretningen værdi i dag, og hvordan man kan være med til at udvikle virksomheden i morgen

- stille krav om at være medlem af direktionen og være med til at beslutte, hvilken vej forretningen bevæger sig
- bevare fokus på at skabe vækst og omsætning i stedet for at have en kostcenterorienteret tilgang
- hyppigt og proaktivt komme med konkrete bud på, hvordan man letter samarbejde, strømliner processer og øger produktiviteten i virksomheden
- fokusere på løsninger i stedet for udfordringer

## VEJEN TIL VÆKST GÅR GENNEM DE RETTE TJENESTER

En af de helt uomgængelige kompetencer hos fremtidens IT-chef er imidlertid evnen til at gennemskue, hvilke services og platforme, der på et givent tidspunkt modsvarer forretningens behov for indsigt og skalérbarhed. Eller som ved, hvilke tjenester på markedet, der kan give virksomheden konkurrencefordel, øge produktiviteten eller på anden vis fungere som afsæt for vækst eller nye forretningsområder.

Først da bliver du i stand til at transformere IT fra at være et kostcenter til et selvstændigt forretningsområde, der gør virksomheden i stand til at øge salg, omsætning, kundetilstrømning og resultat. Kan du ydermere dokumentere og synliggøre resultaterne, er det også lettere at få taletid samt opbygge alliancer og interessefællesskaber i organisationen.

Vil du løfte IT op på direktionsniveau, er det nødvendigt at synliggøre, hvordan effektiv teknologiudnyttelse er af strategisk afgørende betydning for hele organisationen. Derfor bør langt de fleste projekter også gennemføres med henblik på bundlinjen. Her er det gavnligt med case-studies, konkrete og retvisende vurderinger af den aktuel-

le forretningsgevinst, der er forbundet med et givent tiltag. Du skal kort sagt tale forretning, salg og mulighederne, der er forbundet med f.eks. Big Data frem for at fokusere på servere, bits og bytes. Her er det naturligvis også afgørende både at være proaktiv og at præsentere løsninger, der optimerer – og at intet emne og ingen funktion er fredet.

“  
*Vil du løfte IT op på direktionsniveau, er det nødvendigt at synliggøre, hvordan effektiv teknologiudnyttelse er af strategisk afgørende betydning for hele organisationen.*  
”

Det er for eksempel nyttigt at stille følgende spørgsmål:

- Hvordan styrker jeg salget?
- Hvordan giver jeg indsigt i egne processer såvel som i markedet?
- Hvordan fjerner jeg forhindringer for, at medarbejderne arbejder effektivt?
- Hvor meget tid spilder medarbejderne på at vente på systemer?
- Er vores leverandører effektive nok?
- Hvor tæt binder vi os til nye leverandører – og hvilke muligheder har vi for at skifte, hvis de ikke lever op til SLA? (Service Level Agreements)
- Kan vi verificere, at en eventuel ny leverandør er bedre?

### SÅDAN DOKUMENTERER DU TJENESTERNES PERFORMANCE

I den forbindelse er det helt afgørende at bevare overblikket, der gør dig i stand til konstant at vurdere, om de købte tjenester lever op til de indgåede SLA. Til det formål anvender man traditionelt løsninger, som holder øje med netværksperformance, opetid, transmissionshastighed og andre parametre, der afdækker ydeevnen inden for et smalt eller bredere udsnit af den samlede infrastruktur.

Men det afgørende er i endnu højere grad, hvordan tjenesterne i realiteten fungerer ude hos den enkelte bruger – og det siger værktøjer, der måler f.eks. netværkets overordnede belastningsgrad ikke særlig meget om.

Men uden den indsigt er det i realiteten umuligt at gennemskue, om din virksomhed får den vare, I betaler for, eller at kortlægge, hvor megen tid medarbejderne spilder på at vente på login, rapporter eller kundeopslag. Og uden eksakt viden om disse forhold – og uden at kunne dokumentere detaljer i datastrøm og svartider ved dag-

ligt brug – bliver man let fanget i et uigennemskueligt spil mellem leverandører om ansvaret for ringe performance eller udfald.

### VÆLG LEVERANDØRER MED KONKRETE INFORMATIONER PÅ HÅNDEN

Ideen med en end-user performance monitoring-løsning, såsom CapaSystems PerformanceGuard, er derfor at give et samlet overblik ved at:

- monitorere performance, netværks-, applikations- og brugeradfærd på tværs af hele infrastrukturen
- handle proaktivt. Blandt andet ved at registrere potentielle problemer med for eksempel opetid eller performance, før det bliver et problem
- stille præcise, systemtekniske data fra hele infrastrukturen til rådighed, som gør det markant nemmere for IT-organisationen at identificere den grundlæggende årsag til problemerne
- give ledelsen et godt grundlag for at træffe beslutninger om, hvilke investeringer der gavner mest
- måle den præcise gevinst, der er opnået ved at foretage en given investering
- få et grundlag for at overvåge performance, herunder om leverandører lever op til en given SLA

Tilsvarende giver mange cloudtjenester mulighed for, at man kan prøvekøre dem i en periode for at vurdere, hvordan de fungerer i samspil med netop din virksomheds hverdag og infrastruktur. Her kan værktøjer som PerformanceGuard hurtigt give dig detaljeret indsigt i tjenesternes reelle ydeevne og funktion over en periode på f.eks. nogle uger ved at analysere, hvordan data helt præcis bevæger sig, hvor de opbevares og hvilke datacentre, der anvendes.

Ligeledes kan du gennemskue svartider pr. "spring" samt stop og forsinkelser undervejs. Det gør dig i stand til at træffe et leverandørvalg på et særdeles informeret grundlag. Ligeledes får du konkret viden på hånden, der gør dig i stand til at tage en dialog med leverandøren om eventuelle forhold eller udfordringer, du har behov for at få taget hånd om – både i en forhandlingssituation og efterfølgende, når løsningen er blevet hverdag.



## SE OG HÅNDTÉR PROBLEMER FØR ALLE ANDRE

PerformanceGuard giver dig ligeledes særdeles gode kort på hånden til at håndtere løsninger – og kontakten med leverandørerne – ved at gøre dig i stand til at spore og håndtere udfordringer, før de opleves som problematiske for øvrige medarbejdere. Hermed gør du op med den traditionelle, reaktive supportmodel, hvor kolleger aktivt skal gøre opmærksom på problemer og måske endda vente på, at support sender en medarbejder for at udbedre dem. Hvilket i sidste ende skader produktivitet og tilfredshed.

Det er med til at sikre, at I får fuld valuta for de løsninger og services, I har investeret i. Også selv om de pågældende services ligger i skyen eller hos en partner. Ligeledes får du så præcise informationer til rådighed, at en eventuelt ekstern konsulent eller partner hurtigt kan briefes på den pågældende problematik og komme i gang med at løse udfordringen. Hvilket igen sparer tid, penge og ressourcer.

## GØR OP MED ARVEN OG BLIV MERE FLEKSIBLE

Virksomheder i koncernklassen har i sagens natur ikke mulighed for at omstille sin infrastruktur med samme hastighed og fleksibilitet som en opstartsvirksomhed.

Men skal man som CIO blive mere agil og forretningsorienteret, er der på den anden side ingen vej uden om at indse, at års innovation og traditionel sats på kundetilpassede løsninger, der kan medføre en så høj grad af kompleksitet og et så højt omkostningsniveau, at det godt kan svare sig at bevæge sig mod et mere enkelt IT-setup baseret på standardløsninger. Det kan frigive ressourcer, give indsigt og lette tilpasning og skalérbarhed, hvis man vel at mærke sikrer, at de nye leverandører lever op til deres del af aftalen.

Det kan du være med til at sikre med PerformanceGuard. Løsningen er baseret på en relativ enkel arkitektur, som gør det muligt at rulle såvel serverapplikation som agenter ud på den samlede infrastruktur – helt fra serverniveau til samtlige slutbrugerklinter – på ganske få dage, selv i virksomheder og organisationer med adskillige tusinde brugere. Best practice-baserede monitorerings- og alarmskabeloner samt automatisk registrering af enheder og applikationer gør det hurtigt og intuitivt at komme i gang med at indsamle data og anvende løsningen i daglig drift. Det sikrer høj ROI og meget begrænset forbrug af tid, ressourcer og konsulenttydelser.

## FÅ OVERBLIK FRA DAG ÉT

Mange virksomheder er allerede i gang med en omstillingsproces, der enten allerede har fået store konsekvenser for den måde, man bruger og køber IT-services på, og udviklingen vil kun accelerere i årene fremover.

Det stiller store krav til CIO og IT-funktion om at være dem, der går forrest i arbejdet med at opdage og analysere alle de sammenhænge, hvor nye og eksisterende services kan fungere som centrale elementer i arbejdet med at øge virksomhedens vækst og produktivitet. Men det kræver som nævnt også, at det er muligt konstant at gennemskue, om tjenesterne performer optimalt – også helt ude hos den enkelte bruger – og at man er i stand til at holde serviceudbyderne oppe på aftaler og SLA. CapaSystems har ikke blot et værktøj i PerformanceGuard, der gør det muligt at løfte disse opgaver. Vi har også en grundig, pragmatisk og forretningsorienteret metodik, der gør det muligt for dig at udnytte alle de muligheder, der er for at øge indsigten i og overblikket over din infrastruktur og drift fra dag ét.

Ring til os på 7010 7040 og lad os give dig et bud på, hvordan vi kan hjælpe dig med at optimere dit overblik og løfte forretningen – eller læs mere om PerformanceGuard på <http://www.capasystems.com/it-performance-monitorin>

-----

CapaSystems er en dansk software- og konsulentvirksomhed, der siden 1996 har været dedikeret til at skabe softwareløsninger, der giver bedre overblik, lavere omkostninger, højere slutbrugertilfredshed samt større fleksibilitet for vores kunder. Det gør vi ved at levere ekspertise og 'smart technology', som kan udnytte potentialet i vores kunders IT-systemer. Hos CapaSystems er du sikret en løsning, der passer dine behov.

CapaSystems står bag udviklingen af de to softwareløsninger Capalnstaller og Performance Guard og beskæftiger i dag ca. 60 medarbejdere, der er placeret i Taastrup og Skanderborg. CapaSystems løsninger er at finde hos virksomheder både nationalt og internationalt.

#### CAPAINSTALLER

Capalnstaller er et software, der reducerer spildtid og manuelle processer ved at skabe overblik og automatisering. Der er ikke længere brug for manuelle installationer af software hos brugeren, da alle opdateringer distribueres fra centralt hold via Capalnstaller. IT-afdelingen undgår altså at køre i pendulfart mellem forskellige lokationer og kan i stedet hurtigt reagere på henvendelser fra brugere om softwareopdateringer og benytte tiden på andre vigtige gøremål. De hurtige responstider giver mere effektive og tilfredse brugere, hvilket er parametre, alle IT-afdelinger måles på.

#### PERFORMANCEGUARD

PerformanceGuard hjælper dig til at identificere hvem, hvad, hvor og hvornår slutbrugeren i din virksomhed oplever IT-problemer. Det sker ved at overvåge den faktiske levering af IT-service hvad angår kvalitet og kvantitet set fra slutbrugerens perspektiv. Med PerformanceGuard kan du bl.a. identificere nedetid, monitorere brugeroplevelser samt måle og evaluere på opstillede KPI'er.

## Book et møde

Vil du vide mere så ring til os og book en præsentation af vores produkter, der kan spare dig og virksomheden vital tid!

## Webinar

Du kan også deltage på et af vores månedlige Demo Webinars, der på 30 minutter giver dig en overordnet introduktion til vores produkter.

Der er **introduktion til Capalnstaller** hver måned. Se hvornår på: [www.capasystems.com/?menu=rlc](http://www.capasystems.com/?menu=rlc)

**Introduktion til PerformanceGuard** foregår hver den sidste mandag i måneden kl. 11.00-11.30.



**CapaSystems**  
...because time matters

CapaSystems A/S

Roskildevej 342C • DK-2630 Taastrup  
Godthåbsvej 33 • DK-8660 Skanderborg

Tel. (+45) 70 10 70 55

[www.capasystems.com](http://www.capasystems.com)