

LEVERANTÖRSKVALITET 2026

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.

Publicering januari 2026

Datainsamling 2025

Radar.

OM RAPPORTEN

Syfte och användning

En sammanfattning hur IT-köpare upplever sina leverantörer, med fokus på praktisk vägledning i leverantörsväl och leverantörsstyrning. För köparsidan tydliggörs vilka dimensioner som driver risk och effekt i relationen. För leverantörssidan synliggörs var man differentierar sig och var leveransförmågan riskerar att urholkas.

Presentation av leverantörer

Leverantörer listas alltid i bokstavsordning (alternativt varannan rad omvänd bokstavsordning) för att undvika intryck av inbördes ranking.

Analytiker och författare

Richard Werner
E-mail: richard.werner@radargrp.com

Metod i korthet

Datainsamling och djupintervjuer har genomförts under 2025. Leverantörerna bedöms utifrån åtta dimensioner: pris/prisvärdhet, samarbetsförmåga, överenskommelser, sourcingprocess, tillgänglighet, kompetens/funktion, kvalitet samt en sammantagen bedömning. Den sammantagna bedömningen är en separat helhetsfråga och inte ett genomsnitt.

Resultat, 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 beställarledet har gett högst genomsnittliga totalbetyg, upplevd samarbetsförmåga och upplevd kvalitet i sin leverans. Datainsamling har skett under hela verksamhetsåret 2025 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:

- Sammantagen bedömning
- Verksamhetsförståelse
- Överenskommelser
- Kvalitet
- Samarbetsförmåga
- Funktion
- Tillgänglighet
- Pris

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, IT-Total, itm8, Nordlo, Orange Business
Användarnära IT	Nordlo, Iver, IT-Total, Atea, Advania
Verksamhetsnära IT	Centiro, Columbus, Dizparc, Softronic, Tieto Tech Consulting
Cybersäkerhet	Truesec, Orange Cyberdefense, Nethouse, IT-Total, Cuebid
Konsulttjänster Regionalt/Integratorer	Axians, HiQ, Knowit, Nexer, Sopra Steria
Konsulttjänster Lokalt/Specialister	Xlent, Omegapoint, Midagon, Castra, B3 Consulting

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

KÖPKRITERIER OCH PRIORITERING

Relationen mellan IT-köpare och IT-leverantörer fortsätter att försvagas, men årets data tydliggör att problemet inte längre handlar om oklara förväntningar. Köparna är konsekventa, tydliga och allt mindre förlåtande.

Jämfört med förra året har köparnas prioriteringar knappt ändrats, och det i sig säger en hel del. Kvalitet toppar fortfarande listan, tätt följt av samarbetsförmåga och kompetens. Även om de två sistnämnda har bytt plats lite grann, är budskapet detsamma: köparna lägger lika stor vikt vid hur själva leveransen går till.

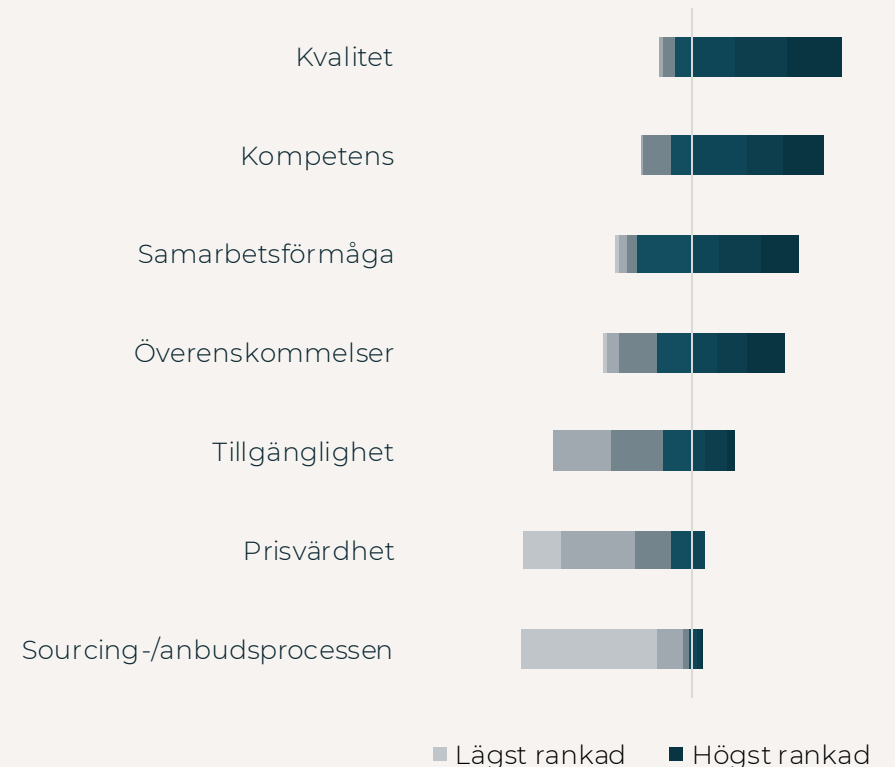
Denna stabilitet över tid undanröjer argumentet att marknadsoro eller ekonomisk osäkerhet har förändrat köparnas kravbild. Istället har de vässat sitt fokus på grundläggande leveransstyrka. De letar efter pålitliga partners som kan driva igenom saker, inte bara sådana som följer kontraktet till punkt och pricka.

Lägre rankade kriterier understryker detta. Sourcing- och anbudsprocessen hamnar längst ner som en hygienfaktor och en dålig sådan process är något man som köpare är villig att arbeta sig runt. Prisvärdhet är något som uppstår som ett resultat av de övriga och är därför mer implicit prioriterat.

Brister i kvalitet, kompetens eller samarbete leder snabbare till omvärdering och mindre vilja att återuppbygga relationer. Förändringen ligger i minskad tolerans: med fler reaktiva och kortsiktiga leverantörer minskar tålamodet.

Slutsatsen är klar: klyftan mellan köpare och leverantörer orsakas inte nödvändigtvis av prispress eller upphandlingsstruktur, utan av otillräcklig leverans mot stabila krav. Utan omställning till proaktivt ledarskap, djup kompetens och strukturerat samarbete riskerar leverantörer att förlora relevans, oavsett pris eller process.

VIKTIGASTE KRITERIER HOS SVENSKA KÖPARE



INFRASTRUKTUR OCH DRIFT

Introduktion, resultat och analys.

INFRASTRUKTUR OCH DRIFT

Radars data från visar en försämring av leverantörers roll inom infrastruktur och drift. Andelen reaktiva leverantörer har ökat från 40% år 2023 till 49% år 2025, varav 36% uppfattas som starkt reaktiva. I en sektor som vilar på stabilitet, förutsägbarhet och kontinuitet utgör detta en kritisk svaghet, då det undergräver förmågan att hantera risker proaktivt.

Parallellt har leverantörers verksamhets- och driftsförståelse minskat: andelen med god förståelse sjönk från 33% år 2023 till 30% både 2024 och 2025, med endast 2% som upplevs ha full insikt år 2025. Detta är alarmerande, eftersom kunskap om driftsberoenden, riskexponering och teknisk skuld är essentiell för att undvika störningar och optimera långsiktigt partnerskap.

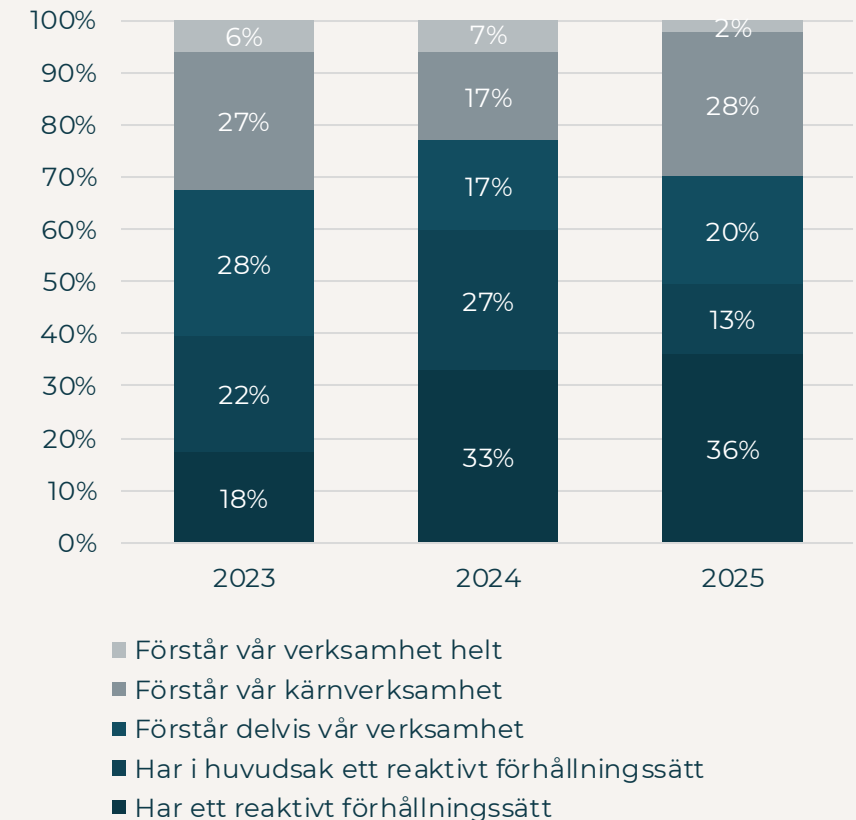
Denna trend kontrasterar skarpt mot köparnas prioriteringar: kvalitet, kompetens

och samarbetsförmåga rankas högst, men nästan hälften av leverantörerna är reaktiva och få har djup verksamhetsinsikt. Följden blir transaktionella relationer istället för strategiska partnerskap, vilket begränsar värdeskapande.

Problemet är inte avtal eller ekonomi, utan arbetssätt och kompetens: leverantörer fokuserar på ärendehantering och SLA-efterlevnad, medan köpare kräver framförhållning, riskhantering och kontinuerlig förbättring. Reaktiv drift eroderar förtroende och blockerar strategisk dialog.

Slutsats: Leverantörer som inte skiftar till proaktivt ledarskap riskerar att förlora relevans. Sektorns krav på stabilitet och motståndskraft fordrar aktörer som förstår köparens operativa kontext och agerar preventivt, inte reaktivt.

LEVERANTÖRENS ROLL I RELATIONEN



HÖG TILLGÄNGLIGHET MEN MISSNÖJE MED PRIS

Inom infrastruktur och drift framstår helhetsbetygen som stabila, men underliggande dimensioner visar en tydlig försvagning i leverans- och relationsförmåga. Det är ett varningstecken: "systemen fungerar", men kundens upplevda kvalitet och samarbetsmodell eroderar.

För server/kapacitet ökar helhetsbetyget marginellt, samtidigt som kvalitet och flera relationella dimensioner försämrats. Detta indikerar att köpare i högre grad premierar stabilitet i stort, men samtidigt tappar förtroende för hur leveransen genomförs i praktiken. Mest markant är kvalitetsfallet från 3,72 till 3,07.

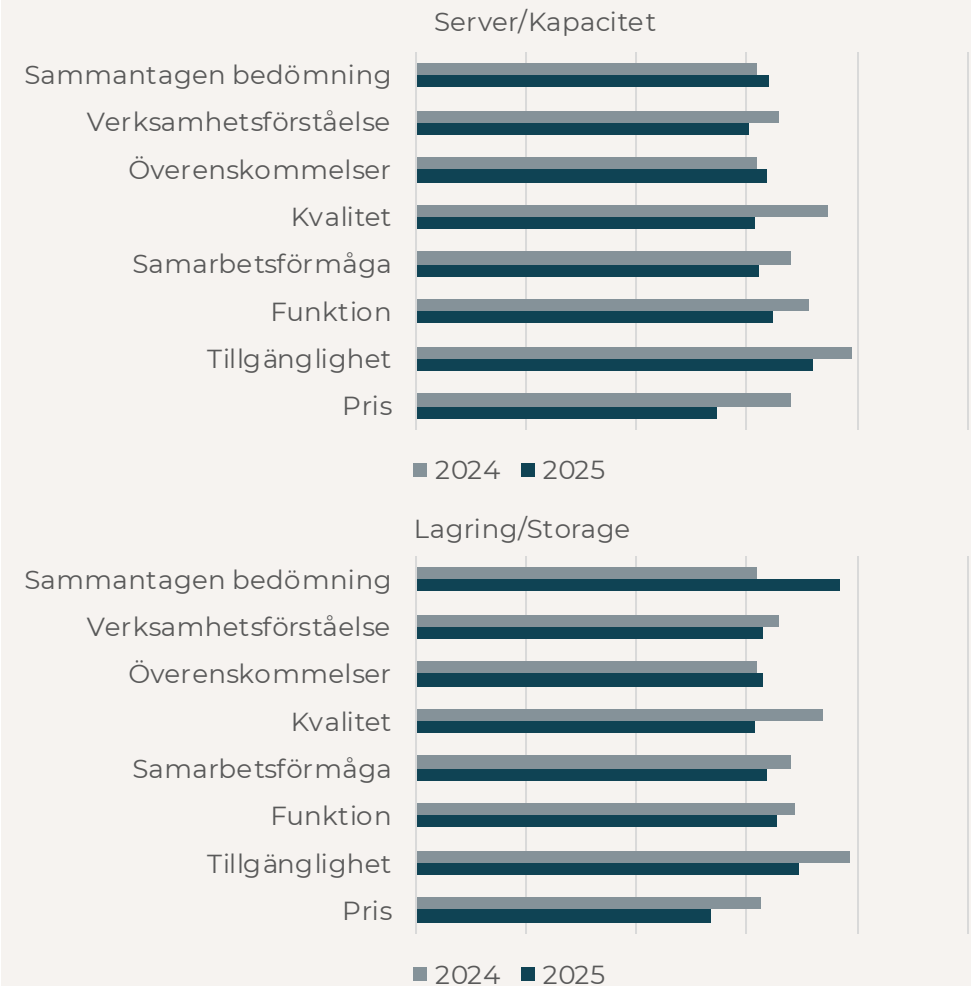
För lagring/storage stiger helhetsbetyget tydligt (3,10 till 3,84), men flera operativa och relationella dimensioner utvecklas negativt. Det tyder på att helhetsomdömet i hög grad

drivs av upplevd stabilitet, medan vardagsleveransen upplevs som mindre robust.

Sammantaget pekar resultaten på en förskjutning i köparnas förväntningar. Ribban för vad som uppfattas som acceptabel leverans har sänkts: så länge miljöerna fungerar och större incidenter undviks ges leverantörerna goda helhetsbetyg, trots urholkat förtroende för centrala leveransdimensioner.

Detta ligger i linje med tidigare resultat där leverantörer i allt högre grad uppfattas som reaktiva. Stabilitet prioriteras framför utveckling, och motståndskraft framför strategiskt bidrag. På kort sikt kan detta fungera, men på längre sikt riskerar gapet mellan helhetsnöjdhet och faktisk leveransförmåga att bli tydligt när kraven ökar.

SPECIFIK NÖJDHET, INFRASTRUKTUR OCH DRIFT



HÖG TILLGÄNGLIGHET MEN MISSNÖJE MED PRIS

Utvecklingen inom nätverk och databas mellan 2024 och 2025 förstärker det mönster som redan syns inom server och lagring: en till synes stabil helhetsbedömning döljer en gradvis försvagning av centrala leverans- och relationsdimensioner.

Inom nätverk ökar helhetsbetyget marginellt från 3,1 till 3,21, men bakom stabiliteten försämras flera nyckelfaktorer. Verksamhetsförståelsen faller tydligt, samtidigt som överenskommelser, kvalitet, samarbete och funktion utvecklas negativt. Tillgängligheten ligger kvar på en relativt hög nivå, vilket tyder på fungerande grunddrift, men till priset av minskat kvalitetstryck och svagare partnerskap. Även prisvärdheten försämras markant, vilket pekar på en upplevd obalans mellan kostnad och värde.

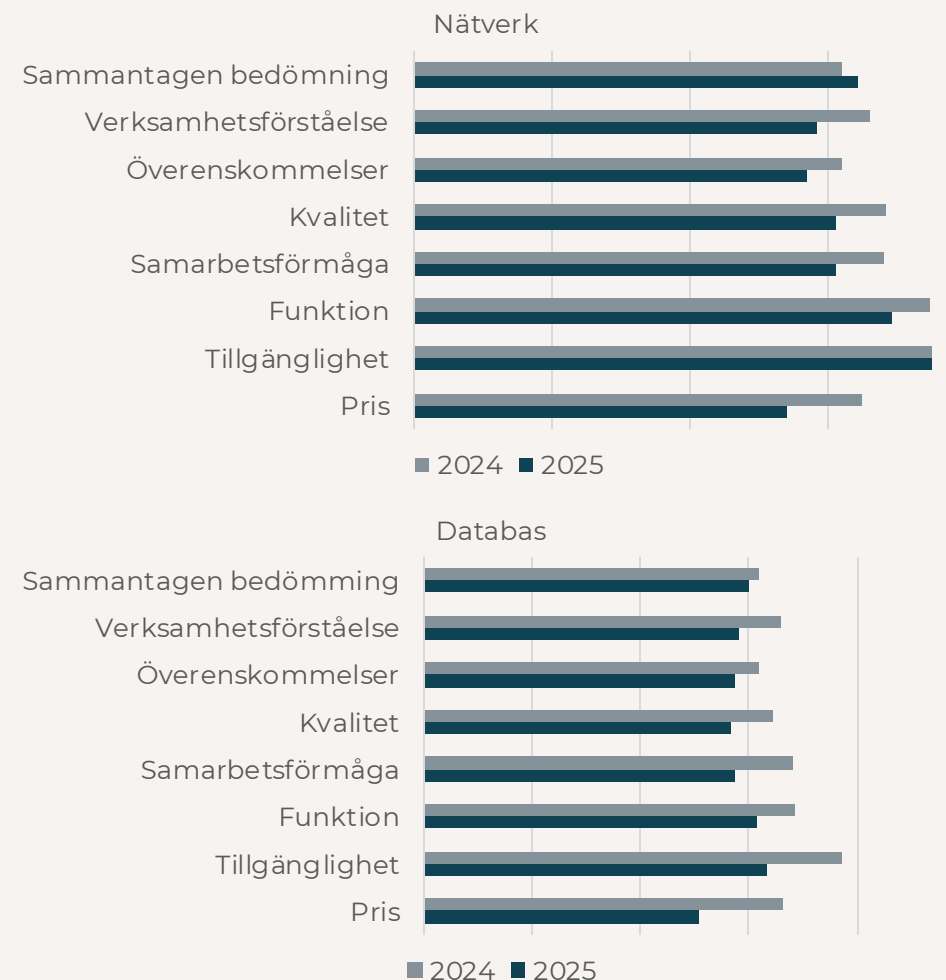
För databastjänster är utvecklingen mer problematisk. Helhetsbedömningen sjunker något från 3,1 till 3,0, samtidigt som i stort sett samtliga underliggande dimensioner försämras. Verksamhetsförståelse,

överenskommelser, kvalitet och samarbetsförmåga faller tydligt, liksom funktion och tillgänglighet. Prisvärdheten når den lägsta nivån bland infrastrukturtjänsterna, vilket signalerar ett tydligt missnöje med kostnadsbilden.

Sammantaget visar nätverk och databas att leverantörerna i huvudsak håller systemen i drift, men med allt lägre förtroende för sin förmåga att förstå verksamheten, samarbeta och leverera konsekvent kvalitet. Den relativa stabiliteten i helhetsbetygen speglar därför främst justerade förväntningar snarare än faktiska förbättringar.

Detta ligger i linje med tidigare resultat som pekar på fler reaktiva leverantörer. I områden där komplexitet och proaktiv riskhantering är avgörande blir konsekvenserna tydliga: stabil drift kan accepteras tillfälligt, men utan djupare insikt och partnerskap riskerar gapet mellan tillgänglighet och verkligt värdeskapande att snabbt växa när kraven ökar.

SPECIFIK NÖJDHET, INFRASTRUKTUR OCH DRIFT



MÖJLIGHET OCH RISK MED LEVERANTÖR (FORTS.)

Inom Server/Kapacitet har riskbilden förstärkts tydligt jämfört med föregående år. Den sammantagna bedömningen utvecklas negativt, vilket tyder på ökad variation mellan leverantörer och minskad förutsägbarhet i leveransförmågan. Särskilt samarbetsförmåga framstår som en tydlig risk under 2025, med relationer som i högre grad präglas av reaktivitet snarare än gemensam problemlösning. Även funktion, pris och överenskommelser utvecklas negativt, vilket sammantaget innebär en bredare och mer komplex riskbild för köparna.

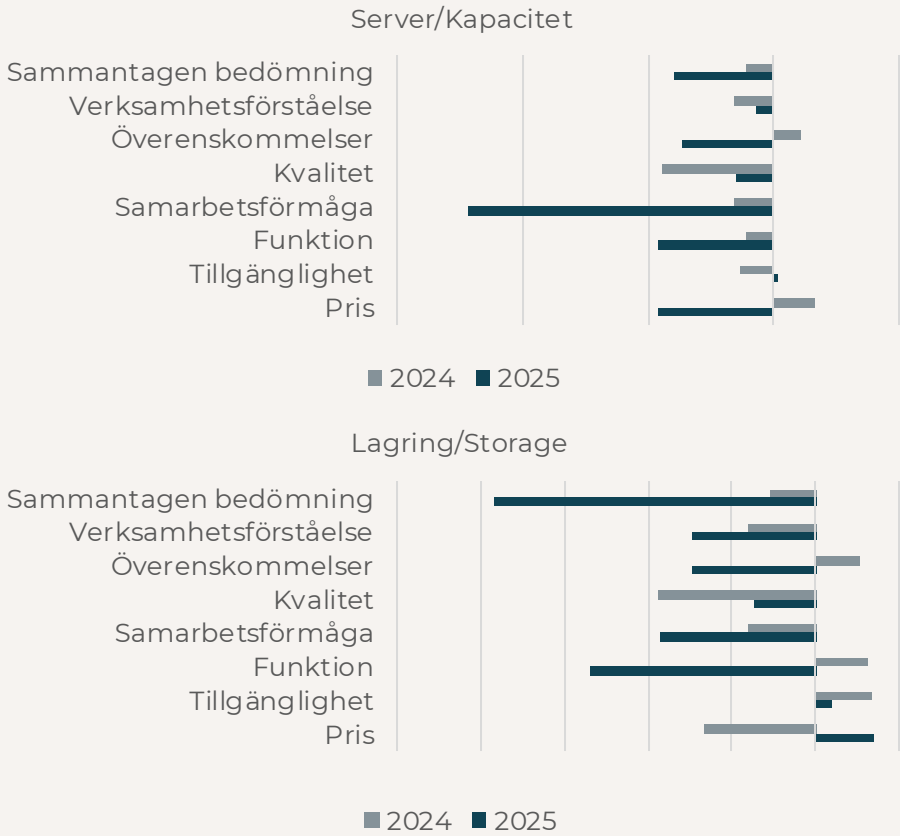
Samtidigt minskar risken något inom kvalitet, även om den fortsatt är negativ, och tillgänglighet i stort sett är neutral. Grundläggande drift kan därmed upprätthållas, men utan att utgöra en konkurrensfördel. Detta innebär att köpare behöver säkra samarbetsformer, ansvarsfördelning och operativa arbetssätt redan i upphandlingsfasen för att undvika kostsamma justeringar i efterhand.

Inom Lagring/Storage är riskförskjutningen ännu tydligare. Helhetsbedömningen försämras markant mellan 2024 och 2025, med negativa utfall inom verksamhetsförståelse, överenskommelser, samarbetsförmåga och funktion. Detta indikerar svårigheter att omsätta teknisk leverans till affärsmässigt värde.

Samtidigt finns möjligheter: pris utvecklas positivt och tillgänglighet ligger nära neutral nivå, vilket skapar förutsättningar för kostnadseffektiva lösningar. Dessa möjligheter kan dock bara realiseras om riskerna kring funktion, samarbete och verksamhetsförståelse hanteras strukturerat.

Sammantaget visar 2025 års data att både Server/Kapacitet och Lagring präglas mer av relations- och leveransrisker än av tekniska brister. Framgång kräver därför en mer riskmedveten utvärdering där fokus ligger lika mycket på hur leverantören samarbetar och tar ansvar över tid som på teknisk funktionalitet.

RISK & 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 nätverk blir risk- och möjlighetsbilden mer polariserad under 2025. Den sammantagna bedömningen är fortsatt negativ, vilket innebär att riskerna överstiger möjligheterna på övergripande nivå. Samtidigt förbättras verksamhetsförståelse och överenskommelser, vilket indikerar att vissa leverantörer blivit bättre på samarbete och avtalsstruktur. Detta skapar tydliga möjligheter för köpare som väljer mer mogna aktörer.

Samtidigt kvarstår betydande risker. Kvalitet och samarbetsförmåga är fortsatt svaga, och funktion försämras ytterligare jämfört med 2024, vilket pekar på utmaningar inom prestanda, förändringshantering och teknisk arkitektur. Tillgänglighet är fortsatt en tydlig styrka, och pris utvecklas positivt, vilket ger ökat kommersiellt handlingsutrymme. För köpare innebär detta att nätverkstjänster erbjuder förbättrade kommersiella och avtalsmässiga möjligheter, men till priset av fortsatt hög operativ risk, särskilt inom funktion och samarbete.

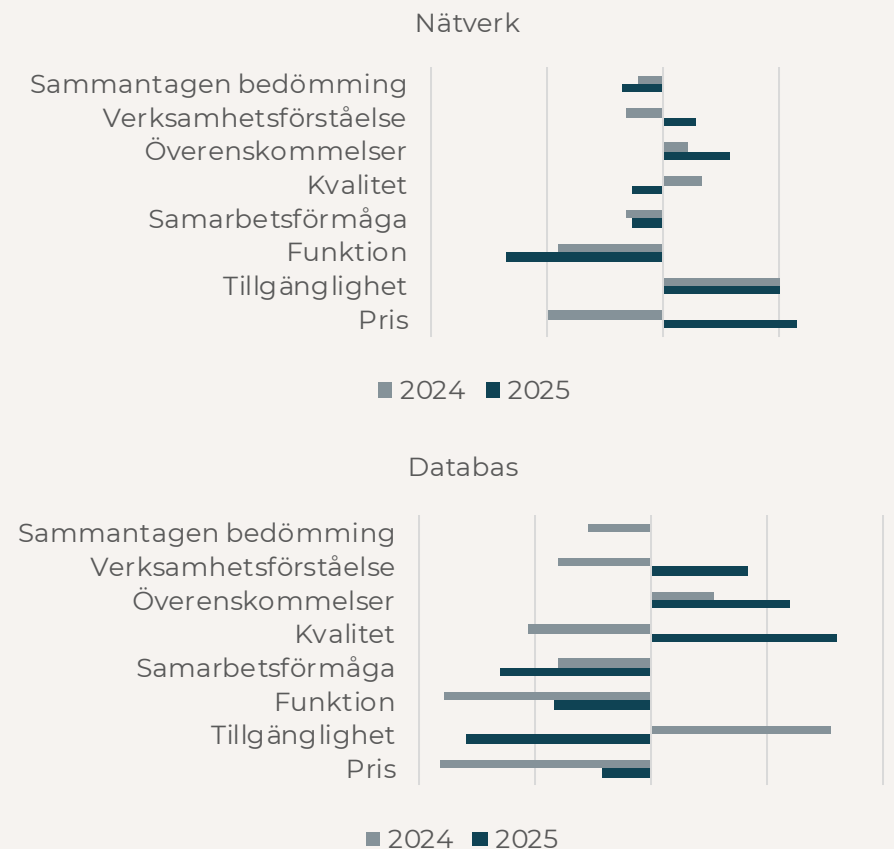
Radar.

Inom databas når helhetsbedömningen en neutral nivå under 2025. Verksamhetsförståelse, överenskommelser och kvalitet förbättras, vilket tyder på bättre affärsanpassning och mer konsekvent leverans. Detta skapar goda möjligheter för köpare som prioriterar stabilitet och förutsägbarhet.

Samtidigt kvarstår risker inom samarbetsförmåga och funktion, och tillgänglighet försämras, vilket signalerar ökad känslighet för störningar. Pris är fortsatt svagt negativt, vilket indikerar att upplevt värde ännu inte fullt motsvarar kostnaden.

Sammantaget befinner sig databastjänster i en förflyttning under 2025. Förbättrad grundkvalitet skapar möjligheter, men kvarstående brister inom samarbete, funktion och tillgänglighet kräver tydligare styrning och operativ kontroll från köparnas sida.

RISK & 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 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.

I risk- och möjlighetsanalysen avser "helhetsbedömning" spridningen mellan topp- och bottenleverantörer (gap), inte genomsnittsnivån. Att gapet ökar samtidigt som medelvärdet är stabilt/högre innebär att förutsägbarheten minskar: det blir

viktigare att välja rätt leverantör och säkra styrning, ansvarsfördelning och arbetssätt redan i upphandlingsfasen.

Det osäkra geopolitiska läget, ett starkt ökat säkerhetsfokus, samt tuffare regulatoriska krav har medfört ett fortsatt 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	2024
IT-Total	2022
itm8	ny
Nordlo	2024
Orange Business	2024

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 Användarnära IT visar utvecklingen mellan 2023 och 2025 en tydlig och accelererande förskjutning mot reaktivitet. Det som tidigare uppfattades som en ansträngd relation har i allt högre grad blivit ett etablerat arbetssätt i hur leverantörer agerar och upplevs.

År 2025 klassificeras nu en tydlig majoritet av leverantörerna som huvudsakligen eller tydligt reaktiva, där den uttalat reaktiva gruppen ensamt utgör nästan hälften av relationerna. Detta markerar en grundläggande förändring i hur användarnära IT-tjänster levereras.

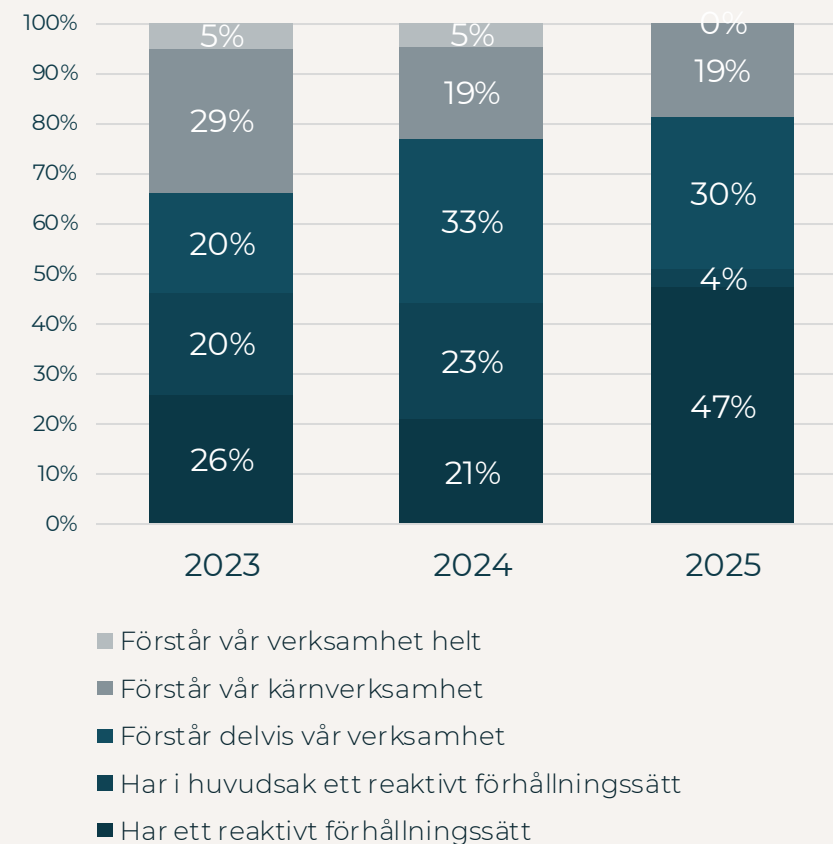
Samtidigt har leverantörernas förståelse för köparens verksamhet minskat successivt. Under 2025 uppfattas inga leverantörer fullt ut förstå verksamheten, och endast ett fåtal anses förstå kärnverksamheten. Detta är särskilt problematiskt i användarnära IT, där värdeskapandet är direkt kopplat till användarnas arbetssätt och produktivitet. Utan verksamhetsförståelse blir leveransen per definition reaktiv.

Konsekvensen är en relationsmodell dominerad av incidenthantering och kortsiktiga åtgärder snarare än proaktiv utveckling av tjänster och användarupplevelse. Leverantörerna löser problem när de uppstår, men förebygger dem sällan, vilket reducerar relationen till operativ brandsläckning.

Detta förklarar varför missnöje kan samexistera med fungerande leveranser: användarna får hjälp vid fel, men helhetsupplevelsen präglas av fragmentering, ojämn kvalitet och svag koppling till verksamhetens behov.

Sammantaget rör sig Användarnära IT bort från partnerskap och mot reaktiv förvaltning som norm. För köpare innebär detta att leverantörsutvärdering måste gå bortom svarstider och ärendevolymer och i stället fokusera på förmågan att arbeta proaktivt, förstå användarnas vardag och bidra till långsiktig effektivitet i den digitala arbetsplatsen.

LEVERANTÖRENS ROLL I RELATIONEN



PROBLEMATISK PRISVÄRDHET

Inom användarnära IT syns en tydlig försvagning mellan 2024 och 2025. Både servicedesk och IT-arbetsplats tappar i helhetsbedömning, vilket indikerar att toleransen för standardiserad och reaktiv leverans nu minskar.

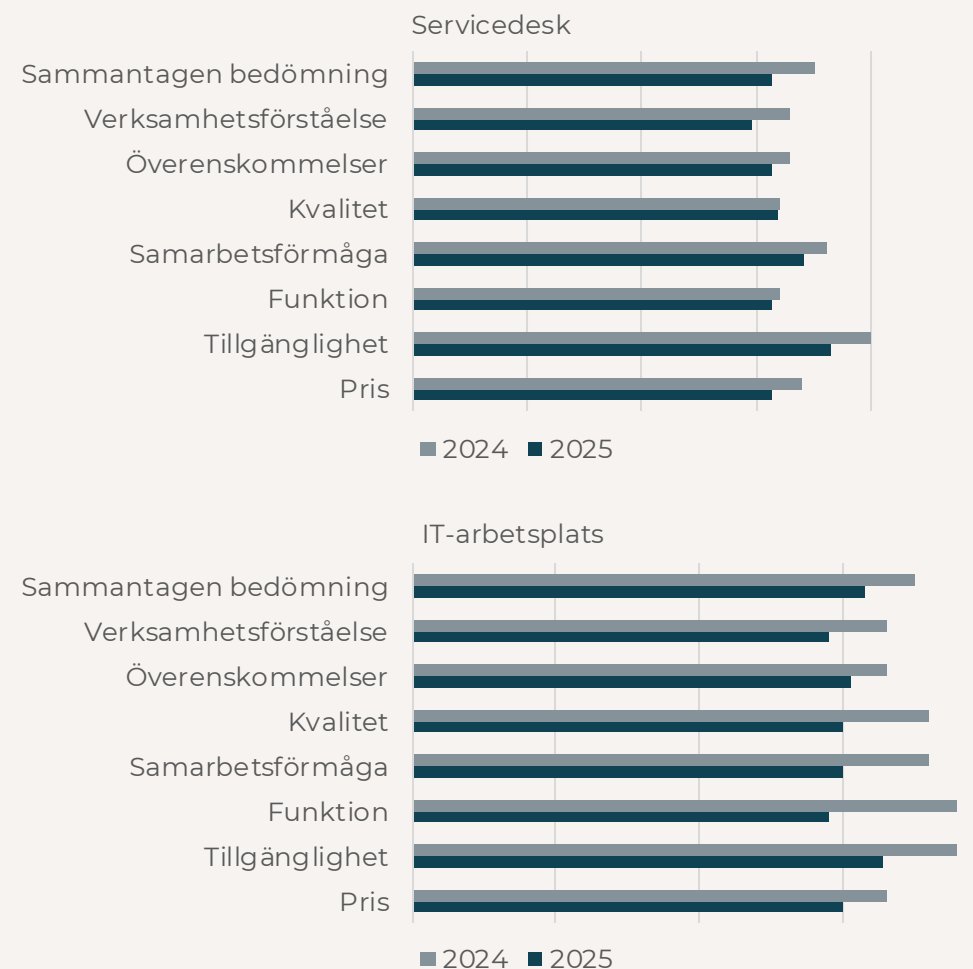
En nyckeldrivare är fallande verksamhetsförståelse. När leverantören inte kan koppla support och arbetsplatsutveckling till användarnas arbetssätt reduceras leveransen till incidenthantering och relationen blir operativ brandsläckning snarare än förbättringsarbete.

Implikation för köpare: utvärdera leverantörens proaktiva förmåga (förebyggande åtgärder, förbättringstakt, användarinsikter), inte enbart svarstider och ärendevolymer.

Sammantaget synliggör detta en central utmaning: användarnära tjänster upplevs i allt högre grad som reaktiva och standardiserade snarare än användarcentrerade och produktivetsdrivande. Den tydliga nedgången i verksamhetsförståelse tvingar leverantörerna in i en renodlad supportroll i stället för en proaktiv partner i utvecklingen av den digitala arbetsplatsen.

Detta ligger i linje med tidigare resultat där leverantörer i ökande grad uppfattas som reaktiva. Problem löses när de uppstår, men förebyggs sällan. På sikt urholkar detta förtroendet och minskar värdet av leverantörsrelationen, även när grundläggande servicenivåer upprätthålls.

NÖJDHET PER BEDÖMNINGSOMRÅDE



PROBLEMATISK PRISVÄRDHET

Inom Användarnära IT bekräftar utvecklingen inom Telefoni och Print mellan 2024 och 2025 det övergripande mönstret av minskat förtroende, även inom tjänster som traditionellt uppfattats som mogna och driftsäkra.

Inom Telefoni sjunker helhetsbedömningen från 3,5 till 3,33, drivet av försämringar i kvalitet, samarbetsförmåga och överenskommelser. Detta pekar på minskat förtroende för leveransens konsekvens och förmågan att lösa problem gemensamt. Samtidigt förbättras verksamhetsförståelsen något, och funktion samt tillgänglighet ligger kvar på relativt höga nivåer. Även prisvärdheten utvecklas positivt. Sammantaget framstår telefoni som operativt stabilt, men mer transaktionellt, där tillförlitlighet upprätthålls på bekostnad av samarbetsdjup och upplevd kvalitet.

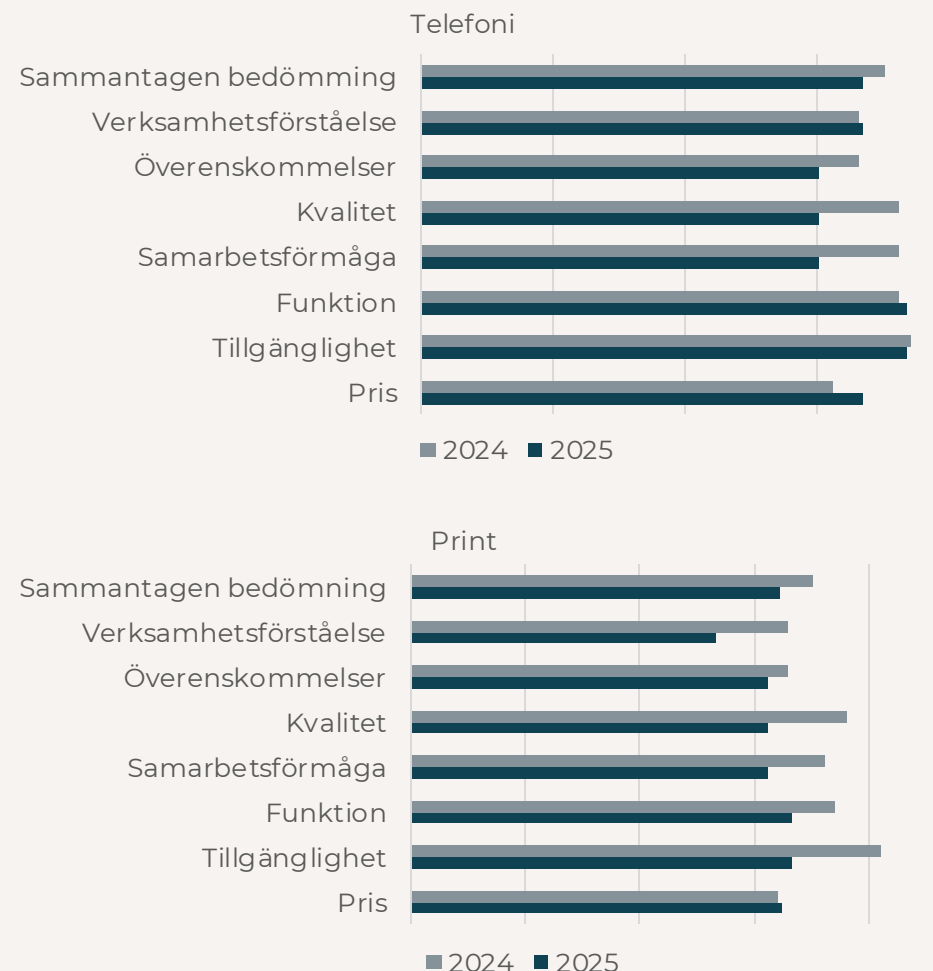
Utvecklingen inom Print är mer genomgående negativ. Helhetsbedömningen faller från 3,5 till 3,22, med försämringar i nästan samtliga

dimensioner. Verksamhetsförståelsen minskar kraftigt, samtidigt som kvalitet, samarbetsförmåga, funktion och tillgänglighet försämrats tydligt. Pris förbättras marginellt, men väger inte upp för den försämrade driftsäkerheten och användarupplevelsen.

Tillsammans illustrerar Telefoni och Print två relaterade utmaningar. Telefoni visar hur tekniskt stabila tjänster kan tappa i relationell styrka och upplevd kvalitet, medan Print tydligt kämpar med minskad relevans i en allt mer digital arbetsplats.

Sammantaget förstärker resultaten bilden av att användarnära tjänster i ökande grad bedöms utifrån hur väl de stödjer moderna arbetssätt och hur proaktivt leverantörerna möter förändrade behov. När denna anpassning uteblir reduceras relationen till ren drift, förtroendet urholkas och även traditionellt stabila tjänster börjar uppvisa svaghetstecken.

NÖJDHET PER BEDÖMNINGSOMRÅDE



MÖJLIGHET OCH RISK MED LEVERANTÖR

Inom Servicedesk förbättras risk- och möjlighetsbilden tydligt under 2025. Helhetsbedömningen utvecklas positivt, vilket indikerar att möjligheterna nu överstiger riskerna. Förbättringen drivs främst av ökad tillgänglighet, som pekar på mer konsekvent åtkomst och respons. Även verksamhetsförståelse och överenskommelser rör sig från risk till möjlighet, vilket tyder på bättre anpassning till verksamhetens behov och avtalade förväntningar.

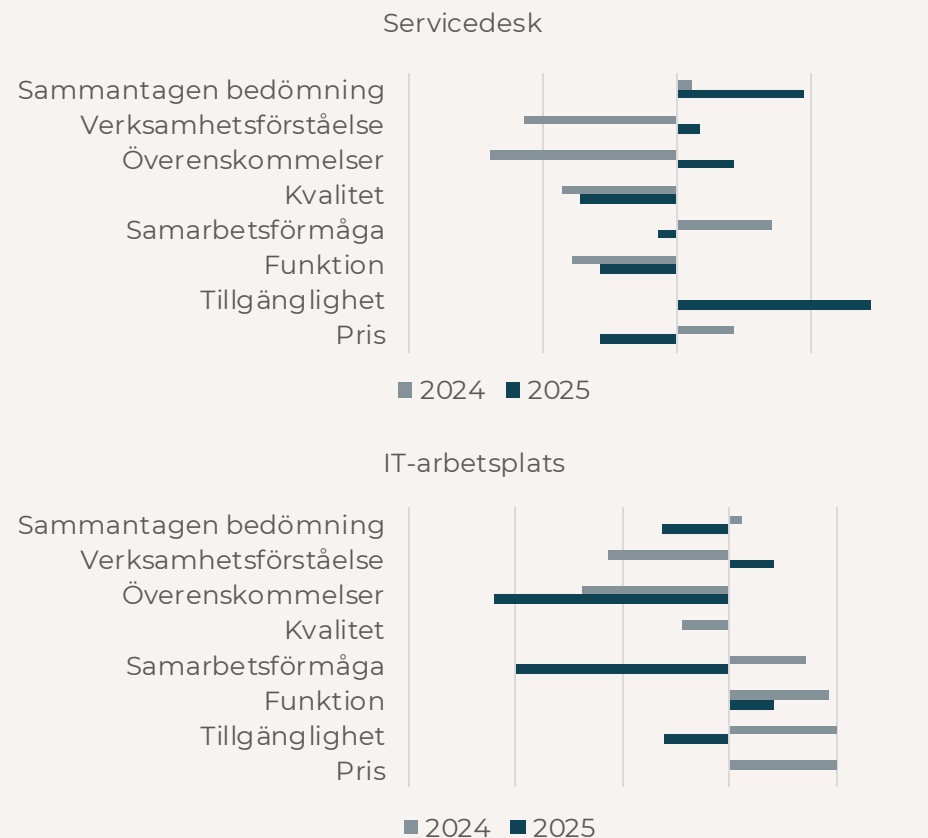
Samtidigt kvarstår flera leveransrelaterade risker. Kvalitet och funktion är fortsatt negativa, vilket indikerar variation i ärendehantering och begränsad långsiktighet i lösningarna. Samarbetsförmågan försämras något och rör sig mot svagt negativ, vilket pekar på att gemensamt ansvar och effektiv samverkan försvagas trots god tillgänglighet. Även prisvärdheten försämras, vilket indikerar ett ökat ifrågasättande av kostnad i relation till levererad service.

Inom IT-arbetsplats är utvecklingen mer problematisk. Helhetsbedömningen blir negativ under 2025, vilket innebär att riskerna överstiger möjligheterna. Samtidigt ligger verksamhetsförståelse och funktion fortsatt på möjlighetsidan, vilket indikerar rätt grundkompetens hos leverantörerna.

Dessa styrkor motverkas dock av tydliga försämrings i överenskommelser, samarbetsförmåga och tillgänglighet, vilket pekar på brister i styrning, ansvarsfördelning och leveranssäkerhet. Kvalitet och pris rör sig mot neutrala nivåer och utgör därmed varken tydliga risker eller möjligheter.

Sammantaget visar datan en tydlig tudelning inom Användarnära IT: Servicedesk rör sig mot en mer möjlighetsdriven position med förbättrad grundleverans, medan IT-arbetsplats präglas av ökande strukturella risker. För köpare innebär detta behov av att både kapitalisera på Servicedesk-förbättringarna och samtidigt stärka kravställning och styrning inom IT-arbetsplats.

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

Inom Telefoni förbättras risk- och möjlighetsbilden tydligt under 2025. Helhetsbedömningen utvecklas positivt, vilket indikerar att möjligheterna nu överstiger riskerna. Förbättringen drivs främst av ökad verksamhetsförståelse och förbättrad funktion, vilket tyder på bättre anpassning till verksamhetens behov och stärkt teknisk leverans.

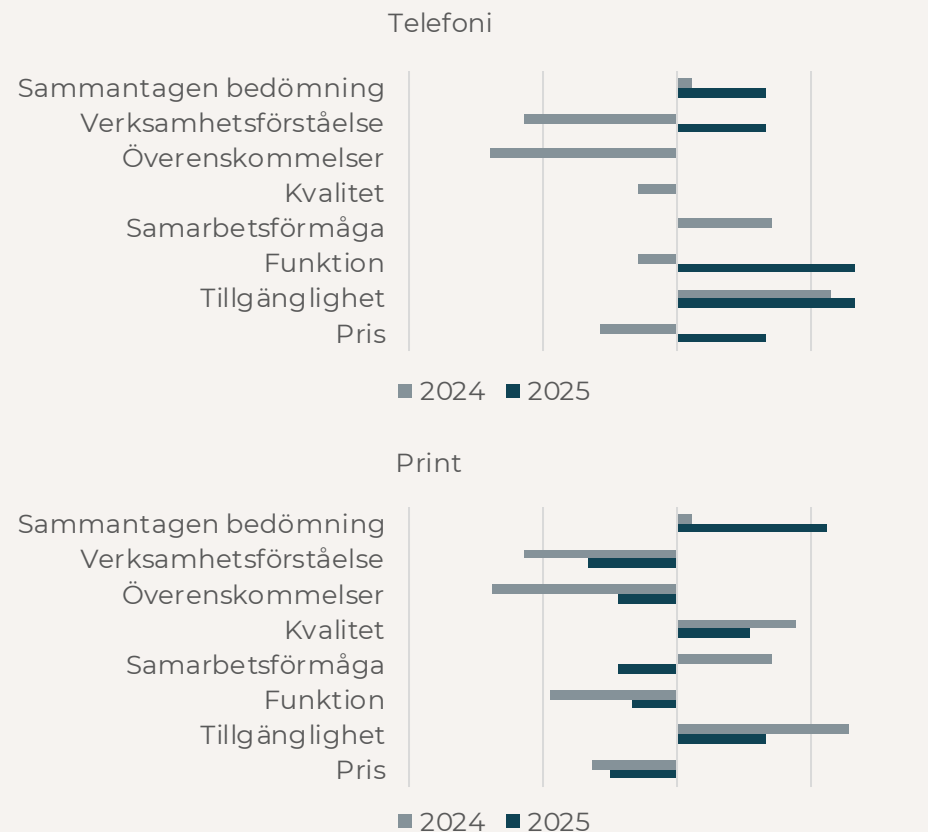
Tillgänglighet förblir en tydlig styrka, och även prisvärdheten utvecklas positivt, vilket indikerar en mer balanserad relation mellan kostnad och nytta. Samtidigt ligger överenskommelser, kvalitet och samarbetsförmåga kring neutrala nivåer, vilket visar att tidigare friktion har minskat men att dessa områden ännu inte utgör tydliga styrkor. Sammantaget framstår telefoni som ett moget och lågriskområde med stabil drift, men med begränsad uppsida utan ett starkare fokus på samarbete och leverans kvalitet.

Inom Print stärks möjlighetsbilden på övergripande nivå under 2025, men den underliggande riskbilden är fortsatt splittrad. Helhetsbedömningen förbättras tydligt, stödd av fortsatt god tillgänglighet och acceptabel kvalitet, vilket indikerar fungerande grundleverans.

Samtidigt kvarstår strukturella risker. Verksamhetsförståelse, överenskommelser, samarbetsförmåga och funktion är fortsatt svaga, vilket pekar på begränsad anpassning till verksamhetens arbetssätt och svårigheter att utveckla printtjänster i takt med en mer digital arbetsplats. Pris ligger kvar på risksidan och ifrågasätts i relation till upplevt värde.

Sammantaget erbjuder Print operativa möjligheter, men kräver aktiv styrning och tydligare krav på samarbete för att den positiva helhetsbilden inte ska dölja kvarstående relationella och strukturella svagheter.

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 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
Advania	2024
Atea	2022
IT-Total	2023
Iver	2021
Nordlo	2024

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

VERKSAMHETSNÄRA IT

Introduktion, resultat och analys.

VERKSAMHETSNÄRA IT

Inom Verksamhetsnära IT visar utvecklingen mellan 2023 och 2025 en tydlig och snabbt tilltagande förskjutning mot ett mer reaktivt arbetssätt. Till skillnad från användarnära tjänster får denna utveckling mer långtgående konsekvenser, eftersom systemen är direkt kopplade till affärskritiska processer. Det handlar därför inte bara om ett operativt problem, utan om en tydlig strategisk risk.

År 2023 fanns fortfarande en viss balans i leverantörsbild. Även om många leverantörer redan då uppfattades som reaktiva, ansågs en betydande andel ha förståelse för verksamheten eller kärnprocesserna. Denna balans försvagas snabbt under de följande åren. Redan 2024 ökar andelen reaktiva leverantörer tydligt, samtidigt som verksamhetsförståelsen minskar.

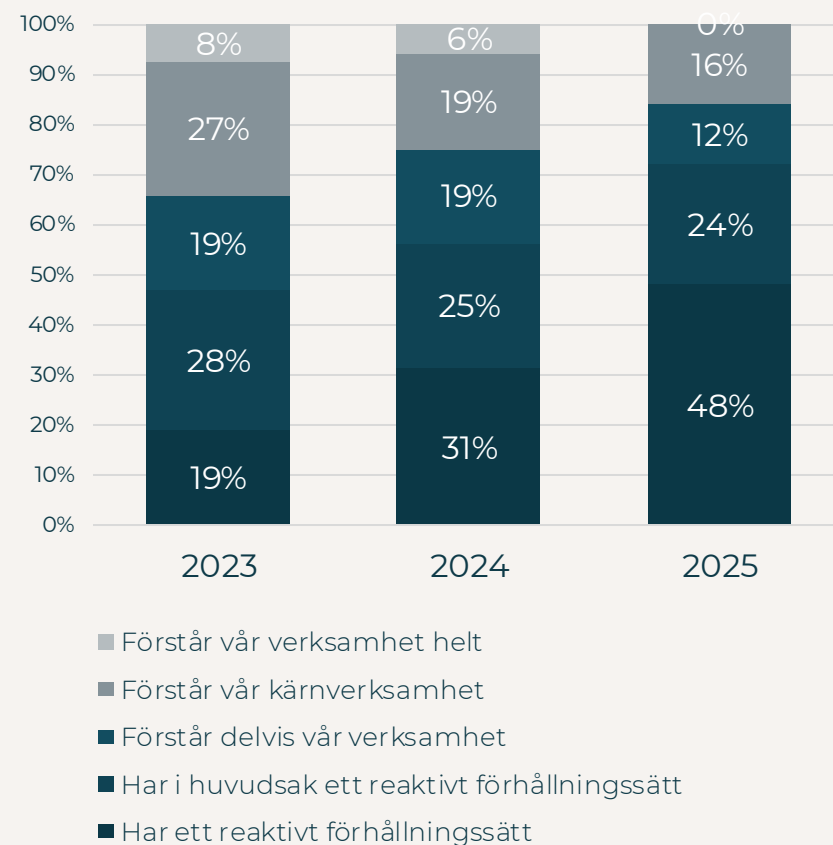
År 2025 är förskjutningen tydlig. Nästan hälften av leverantörerna inom verksamhetsnära IT uppfattas nu som tydligt reaktiva, och inga leverantörer anses fullt ut förstå verksamheten. Endast en mindre andel bedöms ha förståelse

för kärnverksamheten, vilket innebär att kopplingen mellan leverantörer och de affärsprocesser de ska stödja har försvagats avsevärt.

Detta är särskilt problematiskt inom verksamhetsnära IT, där värde skapas genom djup processförståelse och förmågan att ligga steget före verksamhetens behov. När denna förståelse saknas reduceras leveransen till förvaltning och incidenthantering, vilket bromsar både utveckling och förändringsförmåga.

Sammantaget uppfattas leverantörerna i allt högre grad som tekniskt kompetenta men verksamhetsmässigt distanserade. Systemen fungerar, men utvecklas inte i takt med verksamhetens krav. Partnerskap ersätts av mer beroendebaserade relationer där köparen själv tvingas ta ett större ansvar. Utan ett tydligt skifte mot ökad verksamhetsförståelse och ett mer proaktivt arbetssätt riskerar organisationer att fastna i system som allt sämre stödjer affärsverkligheten.

LEVERANTÖRENS ROLL I RELATIONEN



MISSNÖJE INOM ERP

Verksamhetsnära IT visar den mest affärskritiska förskjutningen mot reaktivitet. När leverantörer tappar verksamhetsförståelse i ERP och andra processnära system påverkas inte bara drift, utan organisationens förändringsförmåga och kärnprocesser.

För ERP- och ekonomisystem faller helhetsbedömningen kraftigt och samtliga dimensioner utvecklas negativt. Det indikerar inte en enskild leveransbrist, utan en bred förtroendeförlust där kvalitet, samarbete och styrning samtidigt försvagas. Konsekvensen är att köparen tvingas ta större samordnings- och prioriteringsansvar. Det skapar en strukturell risk: systemen fungerar ofta operativt, men utvecklas inte i takt med affärens krav och "time-to-change" blir en flaskhals.

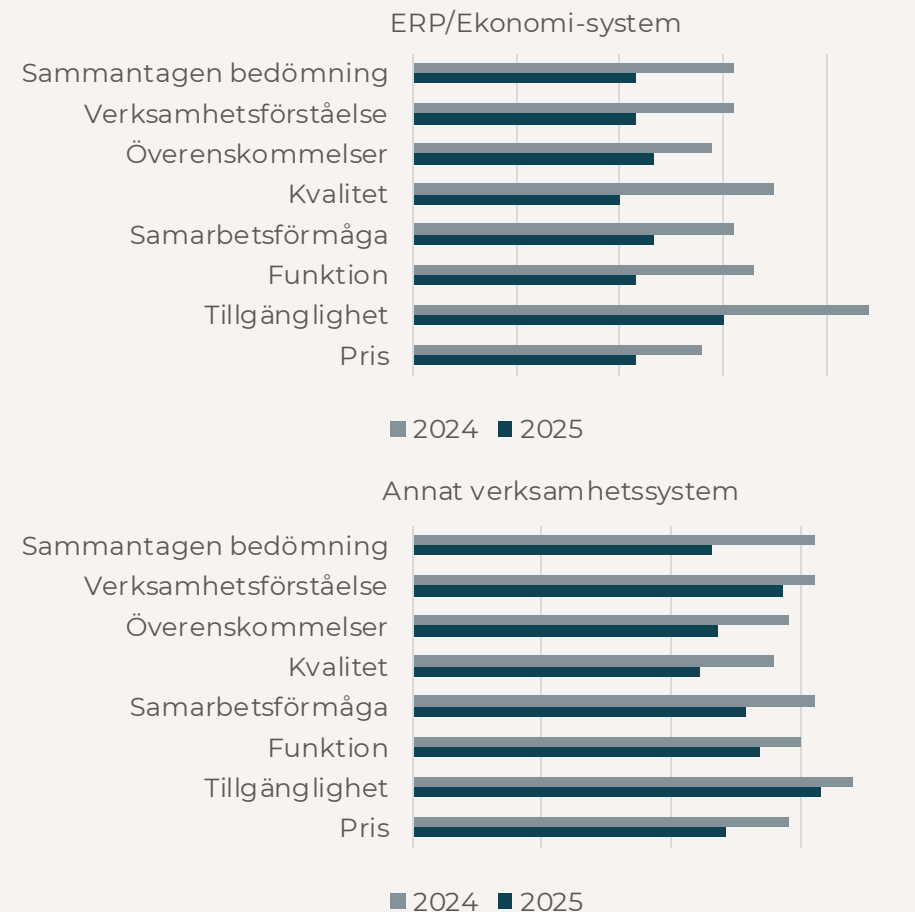
Även andra verksamhetssystem visar ett liknande mönster, om än något mindre dramatiskt. Helhetsbedömningen sjunker från 3,1 till 2,3, med tydliga försämringar i kvalitet, samarbete och överenskommelser. Funktion och tillgänglighet försämras i mindre grad, vilket

indikerar ökande friktion snarare än total instabilitet. Verksamhetsförståelsen minskar endast marginellt och räcker inte för att kompensera för brister i genomförande. Prisvärdheten försämras även här.

Sammantaget pekar resultaten på en kritisk brytpunkt för Verksamhetsnära IT. ERP och andra centrala system präglas inte bara av operativa problem, utan av ett sammanbrott i det relationella samspelet mellan köpare och leverantörer. När leverantörerna blir mer reaktiva och mindre förankrade i verksamhetens processer tvingas köparna ta ett större ansvar för samordning och prioritering.

Konsekvensen är att försämrade kvalitet, svag verksamhetsförståelse och bristande samarbete direkt begränsar organisationens förmåga att driva kärnprocesser och möta förändrade krav. Utan ett skifte mot djupare processförståelse och mer proaktivt arbetssätt riskerar dessa system att bli ett hinder snarare än ett stöd för verksamhetens utveckling.

NÖJDHET PER DETALJOMRÅDE



INTEGRATIONER

Inom Verksamhetsnära IT visar utvecklingen av integrationsmotorer mellan 2024 och 2025 en tydlig och allvarlig försämring i hur leverantörerna uppfattas. Med tanke på integrationsplattformarnas roll som sammanbindande lager mellan verksamhetssystem får denna utveckling konsekvenser långt utanför själva integrationsområdet.

Helhetsbedömningen faller kraftigt från 3,1 till 2,2, vilket placerar integrationsmotorer på samma låga förtroendenivå som ERP-system. Försämringen omfattar nästan samtliga dimensioner. Verksamhetsförståelsen minskar tydligt, vilket indikerar bristande insikt i hur integrationer stödjer sammanhängande processer och informationsflöden.

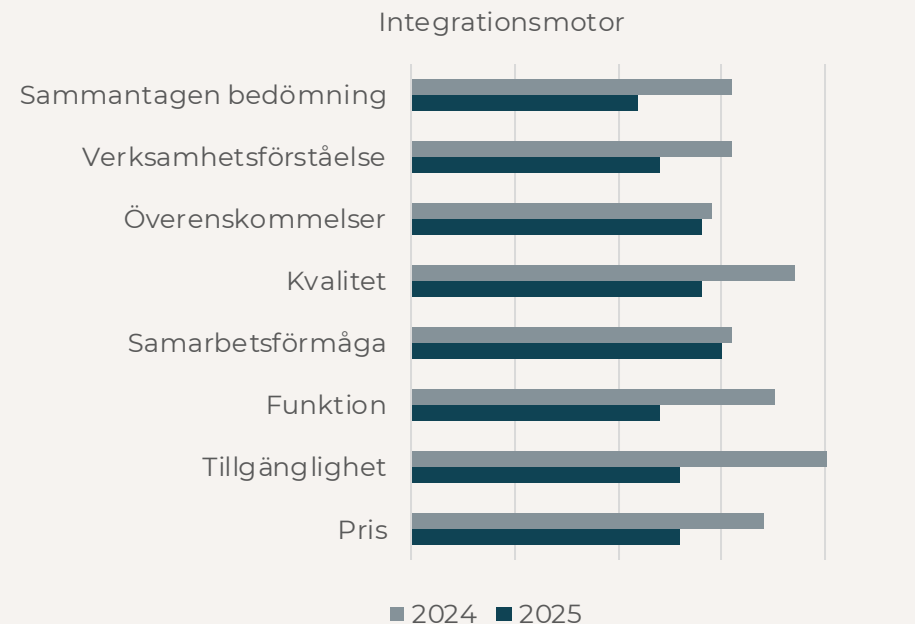
Kvalitet och funktion försämras markant, vilket pekar på ökande risker kring stabilitet, felhantering och anpassningsförmåga. Även tillgängligheten faller kraftigt, från 4,0 till 2,6, och signalerar ökad risk för störningar med kedjeeffekter över flera beroende system.

Samarbetsförmågan är relativt stabil men väger inte upp för den breda försämringen i leverans och tillförlitlighet. Överenskommelser och prisvärdhet utvecklas negativt, vilket förstärker bilden av bristande samsyn och ett ifrågasatt värde i relation till kostnad.

Sammantaget visar resultaten ett kraftigt urholkat förtroende för integrationsleverantörer. Eftersom integrationer är en grundförutsättning snarare än en stödfunktion får brister i kvalitet och tillgänglighet systemiska effekter. Problem i integrationslagret sprider sig snabbt och påverkar flera affärskritiska system.

Data indikerar att köparna i ökande grad tvingas kompensera internt genom ökad övervakning och samordning. Utan ett skifte mot djupare processförståelse, mer proaktiv livscykelhantering och högre leveransdisciplin riskerar integrationsmotorer att bli en strukturell flaskhals snarare än en möjliggörare för digital utveckling.

NÖJDHET PER DETALJOMRÅDE



MÖJLIGHET OCH RISK MED LEVERANTÖR (1/2)

Inom ERP- och ekonomisystem förstärks riskbilden tydligt under 2025.

Helhetsbedömningen utvecklas i mer negativ riktning, vilket innebär att riskerna tydligt överstiger möjligheterna och signalerar ökad sårbarhet i leveransen av affärskritiska system. Den underliggande bilden är dock inte entydig.

Verksamhetsförståelsen utvecklas positivt och kvalitet förbättras markant, vilket indikerar att lösningarna kan leverera hög korrekthet och tillförlitlighet när de fungerar som avsett. Dessa styrkor motverkas samtidigt av tydliga försämringar i överenskommelser, samarbetsförmåga och framför allt tillgänglighet, som blir ett tydligt riskområde. Pris ligger fortsatt på risksidan. Sammantaget präglas ERP av starka punktinsatser men svag strukturell stabilitet, där konsekvenserna av störningar är stora och toleransen låg.

För andra verksamhetssystem förbättras helhetsbedömningen marginellt, men ligger fortsatt på risksidan. Verksamhetsförståelse och

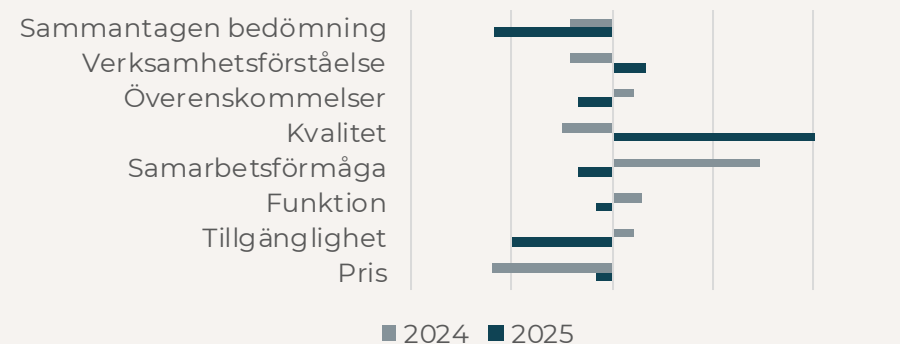
överenskommelser utvecklas positivt, vilket pekar på förbättrad samsyn och tydligare förväntningar. Dessa framsteg vägs dock inte upp av genomförandet. Kvalitet försämras kraftigt, och samarbetsförmåga, funktion och tillgänglighet rör sig in på risksidan. Även pris utvecklas tydligt negativt.

Sammantaget uppvisar andra verksamhetssystem en splittrad och instabil riskprofil, där relationella förbättringar inte räcker för att kompensera för försämrade leverans kvalitet och tillförlitlighet.

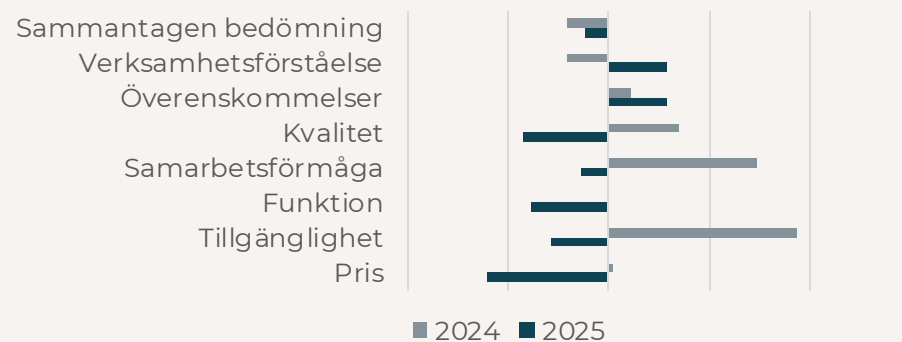
Över båda områdena framträder ett tydligt mönster inom Verksamhetsnära IT: möjligheter finns inom verksamhetsförståelse och delvis kvalitet, men överskuggas av växande risker kopplade till tillgänglighet, samarbete och kostnadseffektivitet. För köpare innebär detta att fokus i allt högre grad behöver ligga på styrning, leveransdisciplin och motståndskraft över hela systemens livscykel – inte enbart på teknisk funktionalitet.

RISK OCH MÖJLIGHET

ERP/Ekonomi-system



Annat verksamhetssystem



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 (2/2)

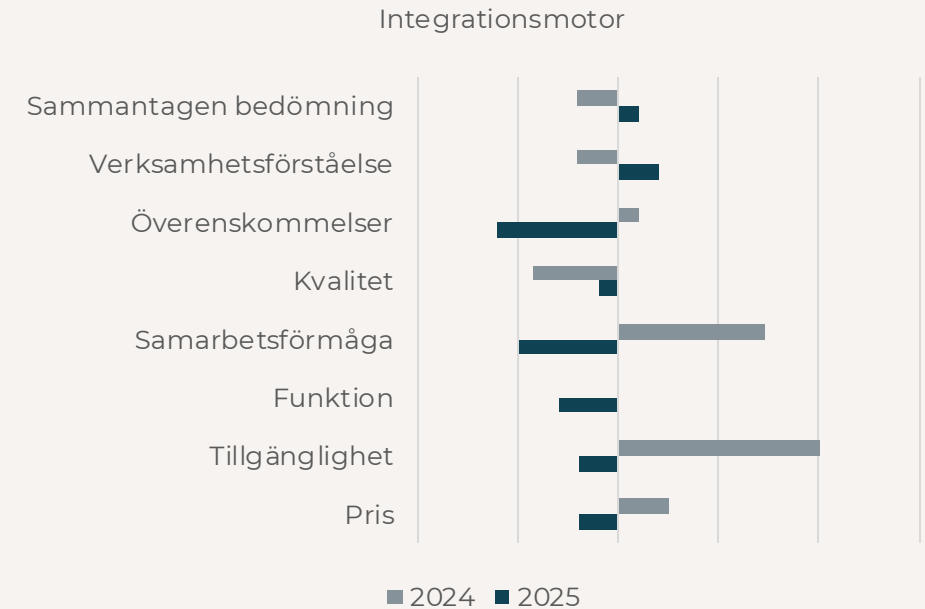
Inom integrationsmotorer förändras risk- och möjlighetsbilden under 2025, men utvecklingen blottlägger nya sårbarheter snarare än en stabil förbättring. Den sammantagna bedömningen rör sig svagt mot möjlighet, drivet av förbättrad verksamhetsförståelse, vilket indikerar att leverantörerna i högre grad förstår hur integrationer stödjer verksamhetsprocesser.

Samtidigt försämras flera leveranskritiska dimensioner. Överenskommelser och samarbetsförmåga utvecklas tydligt negativt, vilket pekar på ökad otydlighet i ansvar och svagare gemensamt arbete. Kvalitet är fortsatt ett riskområde och funktion försämras, vilket förstärker bilden av integrationslösningar som är känsliga för förändring. Mest allvarlig är dock utvecklingen inom tillgänglighet, som går från en tydlig möjlighet till ett riskområde. Med integrationsmotorernas centrala roll

innebär detta en systemisk risk med potentiella följd effekter i hela applikationslandskapet. Även pris utvecklas negativt.

Sammantaget visar 2025 att integrationsmotorer befinner sig i ett skört läge. Verksamhetsförståelsen förbättras, men detta omsätts inte i starkare leveransdisciplin eller driftsäkerhet. För köpare innebär detta att integrationsområdet kräver ökad styrning, tydligare ansvar och mer proaktiv riskhantering för att förhindra att brister får verksamhetskritiska konsekvenser.

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 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
Centiro	ny
Columbus	2023
Dizparc	ny
Softronic	2024
Tieto Tech Consulting	2022

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

CYBERSÄKERHET

Introduktion, resultat och analys.

CYBERSÄKERHET

Cybersäkerhet avviker från övriga områden genom en tydlig polarisering. Andelen leverantörer som uppfattas som tydligt reaktiva ökar, samtidigt som en mindre men växande grupp stärker sin verksamhetsförankring. Det skapar ett "tvåhastighetslandskap" där leverantörsvalet får direkt riskpåverkan.

År 2024 präglades leverantörsbilden av begränsad verksamhetsförståelse och ett i huvudsak reaktivt arbetssätt.

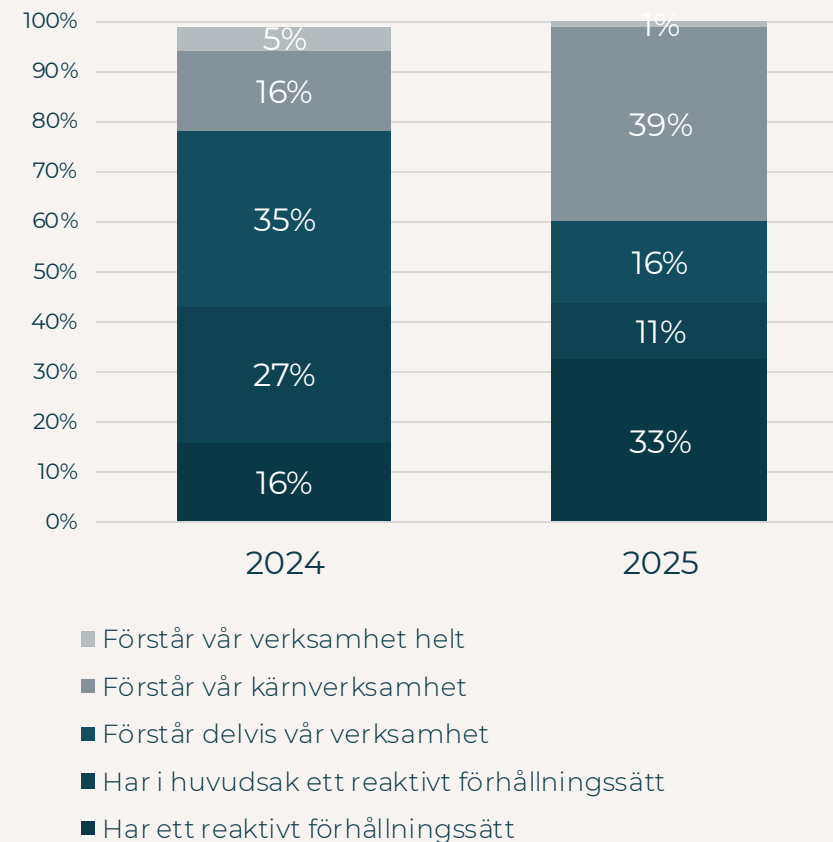
Cybersäkerhetsleverantörernas roll var därmed främst defensiv och händelsestyrd.

År 2025 förstärktes detta mönster på två sätt. Andelen tydligt reaktiva leverantörer ökar kraftigt, vilket inom cybersäkerhet innebär ökad sårbarhet och större konsekvenser vid incidenter. Samtidigt ökar andelen leverantörer som uppfattas förstå köparens kärnverksamhet, även om få anses fullt ut förstå verksamheten.

Resultatet är ett mer polariserat leverantörslandskap. En del leverantörer blir allt mer fokuserade på larm och incidenter, medan en mindre men växande grupp har djupare verksamhetsförståelse och kan bidra mer strategiskt till riskhantering och motståndskraft.

I cybersäkerhet är reaktivitet inte bara en leveransstil utan en riskfaktor. För köpare innebär det att upphandling och styrning måste premiera proaktivt riskägarskap, tydlighet i ansvar och en verksamhetsnära säkerhetsmodell inte enbart teknisk täckning och incidentrespons.

LEVERANTÖRENS ROLL I RELATIONEN



GENERELL NÖJDHET

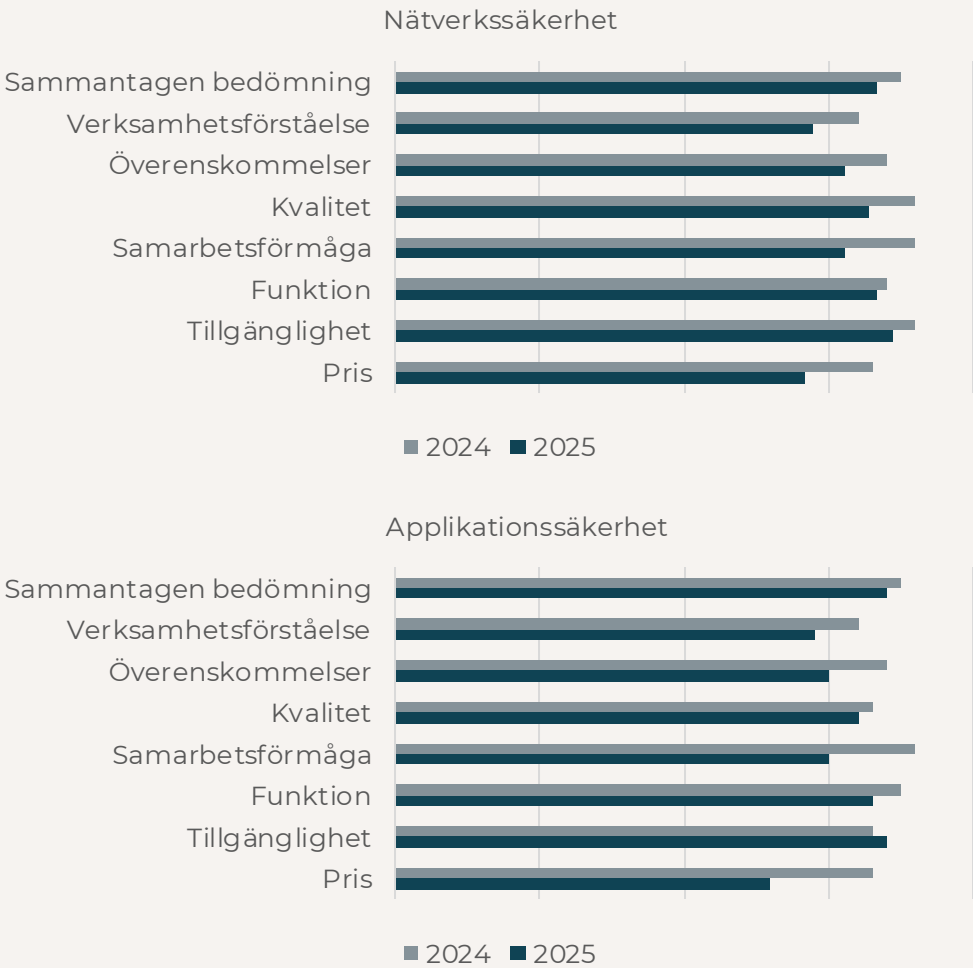
Inom cybersäkerhet visar både nätverkssäkerhet och applikationssäkerhet en gradvis försvagning mellan 2024 och 2025. Helhetsbetygen ligger fortsatt relativt högt, men den genomgående nedgången i flera centrala dimensioner pekar på framväxande strukturella risker snarare än tillfälliga variationer.

Inom nätverkssäkerhet minskar den sammantagna bedömningen något. Verksamhetsförståelsen försämras, vilket indikerar minskad koppling mellan säkerhetsleverans och verksamhetens riskbild. Även överenskommelser, kvalitet och samarbetsförmåga utvecklas negativt, vilket tyder på ökande friktion och svagare gemensamt ansvar. Funktion och tillgänglighet försämras något, vilket är anmärkningsvärt med tanke på nätverkssäkerhetens kritiska roll. Prisvärdheten försämras tydligare, vilket förstärker bilden av en obalans mellan kostnad och nytta.

Inom applikationssäkerhet är helhetsutvecklingen mer stabil, men mönstret är likartat. Verksamhetsförståelse och samarbetsförmåga försämras, vilket visar att säkerhet ännu inte är fullt integrerad i applikationsutveckling och styrning. Kvalitet och funktion försvagas något, vilket indikerar större variation i sårbarhetshantering. Tillgängligheten förbättras marginellt, men detta kompenserar inte för den övergripande försämringen. Prisvärdheten försämras även här tydligt.

Sammantaget fungerar cybersäkerhetstjänsterna i huvudsak, men förtroendet för leverantörernas verksamhetsförankring, samarbete och värdeskapande försvagas. I en hotmiljö som blir allt mer komplex innebär detta en reell risk. För köpare blir det allt viktigare att inte enbart följa teknisk prestanda, utan att säkerställa tydlig ansvarsfördelning, proaktivt samarbete och stark koppling mellan säkerhetsarbetet och verksamhetens faktiska risker.

NÖJDHET PER DETALJOMRÅDE



GENERELL NÖJDHET

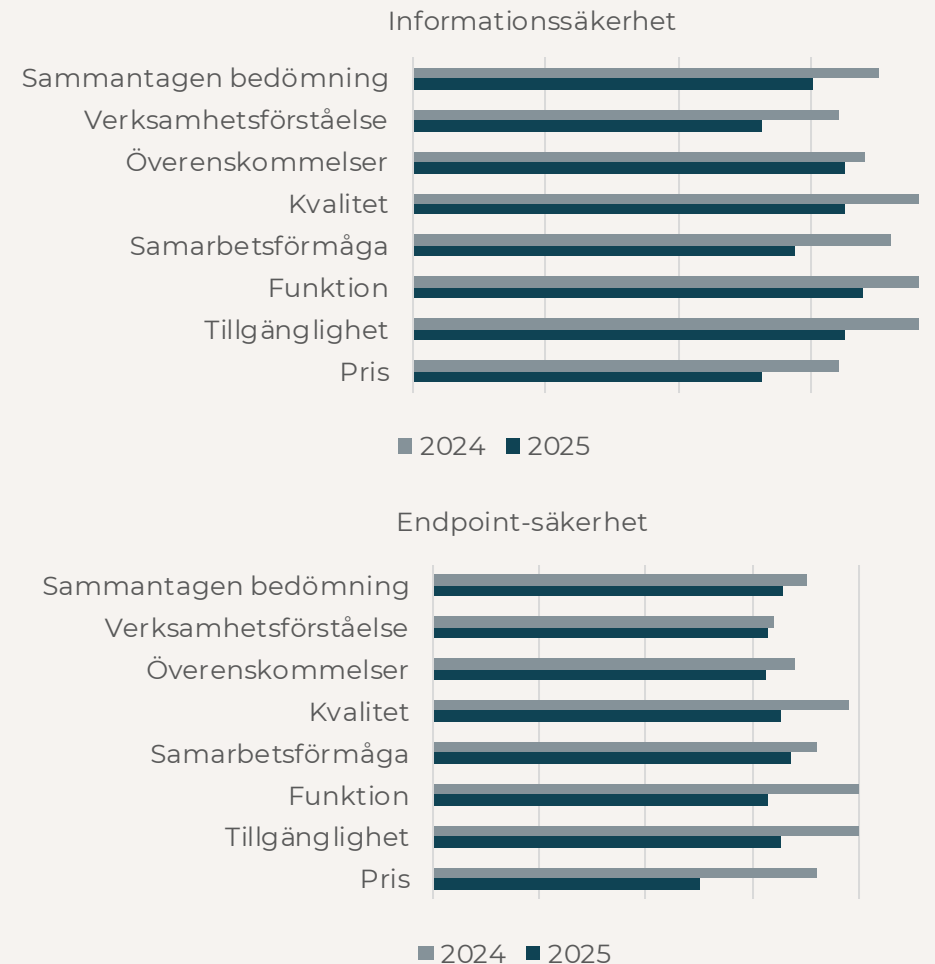
Inom informationssäkerhet försämras leverantörernas prestation tydligt mellan 2024 och 2025. Helhetsbedömningen sjunker markant, vilket speglar minskat förtroende över flera centrala dimensioner. Verksamhetsförståelsen försämras, vilket indikerar en svagare koppling mellan säkerhetsarbetet och verksamhetens krav på styrning, regelefterlevnad och dataskydd. Även kvalitet, samarbetsförmåga, funktion och tillgänglighet utvecklas negativt, vilket pekar på minskad konsekvens och motståndskraft. Prisvärdheten försämras samtidigt, vilket förstärker bilden av ifrågasatt värde i relation till kostnad. Sammantaget rör sig informationssäkerhet mot ett mer fragmenterat och reaktivt arbetssätt.

Inom end-point säkerhet sjunker helhetsbedömningen också, men i mindre omfattning. Verksamhetsförståelsen är relativt stabil, vilket tyder på fortsatt insikt i användar- och enhetsrelaterade risker. Samtidigt

försämras kvalitet, funktion och tillgänglighet från tidigare höga nivåer, vilket signalerar minskat förtroende för skyddsnivå och operativ stabilitet. Samarbetsförmågan minskar något, och prisvärdheten försämras tydligt och framstår som det mest uttalade riskområdet. Resultatet är ett fungerande grundskydd, men med lägre upplevt värde.

Sammantaget förstärker informationssäkerhet och end-point säkerhet bilden av en cybersäkerhet som i huvudsak fungerar operativt, men där verksamhetsförankring, samarbete och värdeskapande försvagas. I ett hotlandskap som kräver förebyggande arbete och tydlig styrning innebär detta en växande risk. För köpare blir det därför avgörande att stärka styrning, krav på affärsanpassning och ansvarstagande, snarare än att enbart förlita sig på teknisk täckning.

NÖJDHET PER DETALJOMRÅDE



GENERELL NÖJDHET

Inom SOC/SIEM utmärker sig utvecklingen mellan 2024 och 2025 som ett tydligt positivt undantag inom cybersäkerhetsområdet. Den sammantagna bedömningen förbättras markant, vilket indikerar ett starkt förtroende hos köparna.

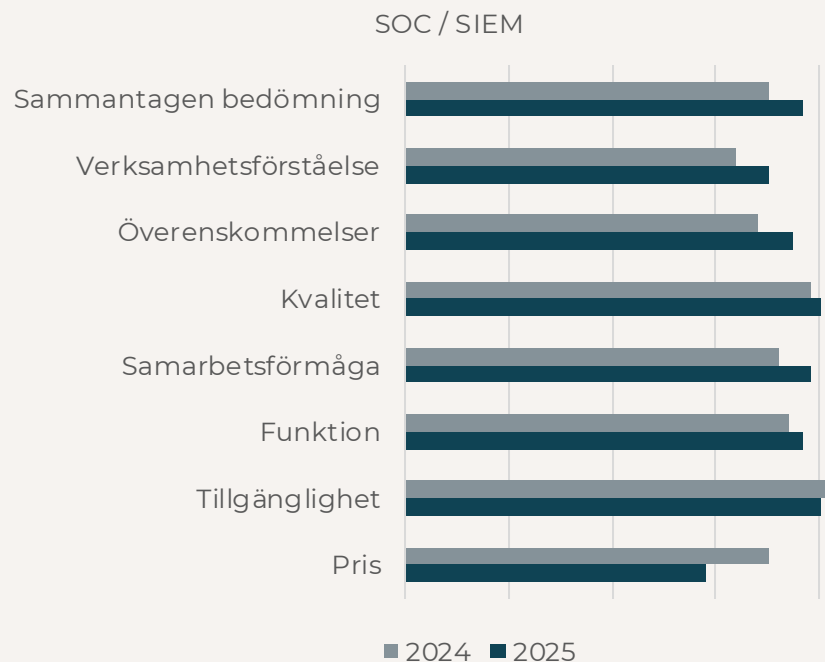
Förbättringen är bred och omfattar i stort sett samtliga centrala dimensioner.

Verksamhetsförståelsen ökar, vilket visar att leverantörerna i högre grad lyckas koppla övervakning, detektion och incidenthantering till verksamhetens mest kritiska tillgångar och risker. Överenskommelser förbättras tydligt, vilket indikerar ökad tydlighet i ansvar, styrning och leverans. Kvaliteten når mycket höga nivåer, vilket stärker förtroendet för analysförmåga, träffsäkerhet och incidenthantering. Även samarbetsförmåga och funktion utvecklas positivt, vilket pekar på mer mogna arbetssätt och närmare samverkan. Tillgängligheten ligger kvar på en mycket hög nivå och bekräftar SOC/SIEM-tjänsternas robusthet.

Den tydligaste utmaningen finns inom pris. Trots förbättrad leverans försämras prisvärdheten, vilket indikerar att kostnadsnivån i allt högre grad ifrågasätts i relation till upplevt värde. Detta tyder på att de kommersiella modellerna ännu inte fullt ut speglar effektiviseringar eller köparnas förväntningar.

Sammantaget framstår SOC/SIEM under 2025 som det mest mogna och proaktivt hanterade området inom cybersäkerhet. Leverantörerna rör sig tydligt från reaktiv incidenthantering mot en mer strategisk säkerhetspartnerroll. För köpare ligger möjligheten i att dra nytta av denna mognad, samtidigt som pris- och värdestyrning behöver prioriteras för att undvika att kommersiella risker undergräver en i övrigt stark säkerhetsförmåga.

NÖJDHET PER DETALJOMRÅDE



MÖJLIGHET OCH RISK MED LEVERANTÖR (FORTS.)

Inom nätverkssäkerhet förstärks riskbilden tydligt under 2025. Helhetsbedömningen utvecklas i mer negativ riktning, vilket innebär att riskerna klart överstiger möjligheterna. Verksamhetsförståelsen förbättras något, men omsätts inte i starkare leverans. Överenskommelser och samarbetsförmåga utvecklas negativt och pekar på brister i ansvar, styrning och gemensamt arbete. Även funktion försämras och blir ett tydligt riskområde.

Kvalitet ligger fortsatt på möjlighetsidan, men med svagare effekt än tidigare, vilket indikerar acceptabel men mindre konsekvent teknisk nivå. Tillgänglighet och pris är fortsatt svagt positiva, men väger inte upp för ökande relationella och styrningsrelaterade risker. Sammantaget präglas nätverkssäkerhet av fungerande teknik men försvagad leveransförmåga.

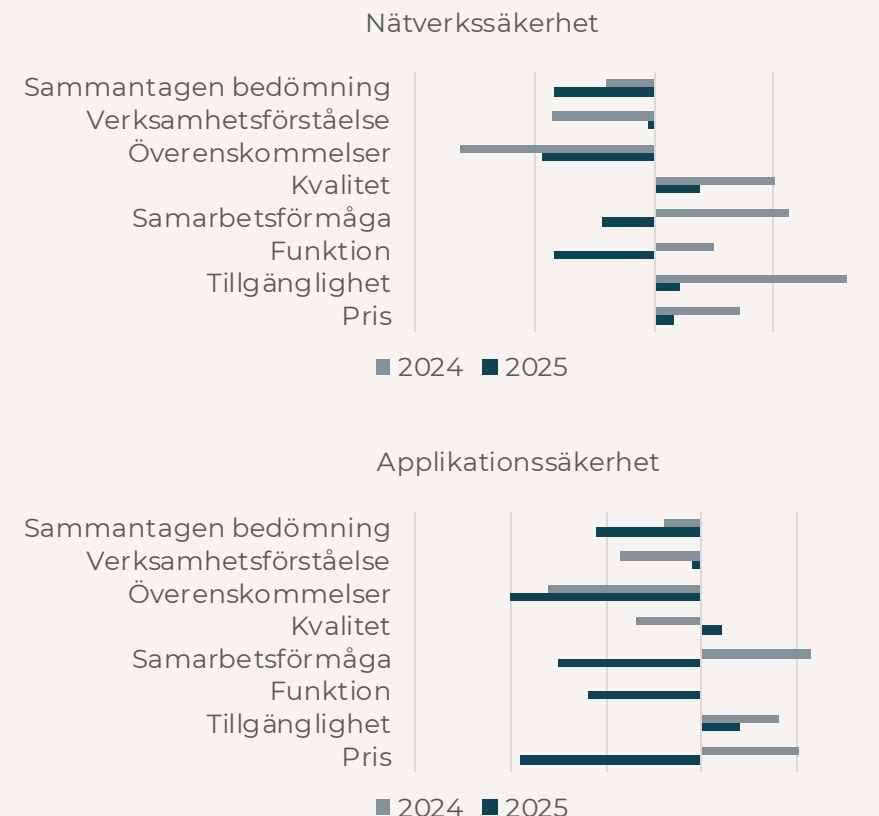
Inom applikationssäkerhet är försämringen ännu tydligare. Helhetsbedömningen blir

kraftigt negativ, med överenskommelser som ett kritiskt riskområde och tydliga försämringar i samarbetsförmåga, kompetens och prisvärdhet. Detta pekar på svårigheter att integrera säkerhet i utvecklings- och leveransprocesser.

Samtidigt utvecklas kvalitet svagt positivt och tillgänglighet ligger kvar på möjlighetsidan, vilket visar att grundläggande skydd finns på plats. Dessa styrkor räcker dock inte för att kompensera för brister i samarbete, funktion och affärsanpassning.

Sammantaget visar nätverks- och applikationssäkerhet på ett växande gap mellan teknisk kapacitet och operativ effektivitet. För köpare innebär detta ett behov av starkare styrning, tydligare ansvar och bättre samarbete, snarare än att förlita sig på teknisk prestanda som ensam kvalitetsindikator.

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 informationssäkerhet försämras riskbilden kraftigt under 2025.

Helhetsbedömningen utvecklas tydligt negativt, vilket innebär att riskerna klart överstiger möjligheterna.

Verksamhetsförståelsen förbättras till en neutral nivå, men detta räcker inte för att väga upp breda brister i genomförandet. Kvalitet försämras kraftigt och framträder som ett kritiskt riskområde, vilket indikerar allvarliga problem i styrning, efterlevnad och konsekvens. Även tillgänglighet utvecklas starkt negativt, vilket är särskilt allvarligt i ett område där kontinuitet är grundläggande.

Samarbetsförmåga och funktion rör sig från möjlighet till risk, vilket pekar på försvagat ansvarstagande och minskad förmåga att omsätta regelverk i praktiken. Överenskommelser och pris ligger fortsatt på risksidan och förstärker bilden av bristande samsyn mellan kostnad, förväntningar och leverans. Sammantaget framstår

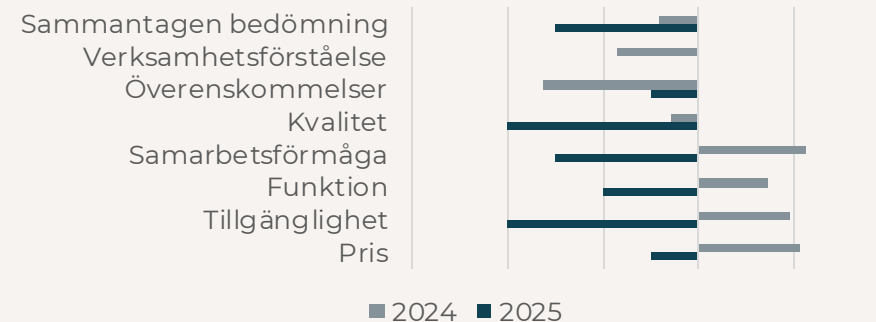
informationssäkerhet 2025 som splittrat och reaktivt, med minskad motståndskraft.

Inom endpoint-säkerhet försämras riskprofilen också tydligt. Helhetsbedömningen blir klart negativ, trots att verksamhetsförståelse och funktion utvecklas positivt. Leverantörerna har kompetens, men kvalitet och tillgänglighet blir tydliga riskområden, vilket signalerar minskat förtroende för skyddets stabilitet. Pris utvecklas starkt negativt och framstår som den mest påtagliga risken, vilket indikerar en tydlig obalans mellan kostnad och upplevt värde.

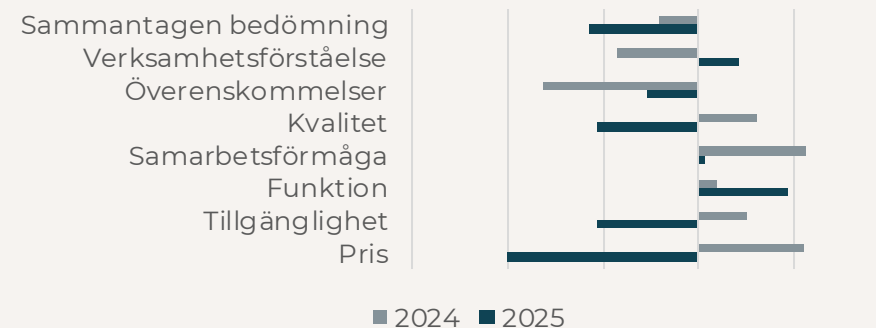
Samtantaget präglas endpoint-säkerhet av teknisk förmåga men bristande leveransstabilitet. Över båda områdena visar datan att förbättrad funktion och förståelse inte räcker när kvalitet, tillgänglighet och styrning försämras. För köpare innebär detta ett behov av att flytta fokus från enbart teknisk kapacitet till leveransdisciplin, motståndskraft och tydligt värdeskapande.

RISK OCH MÖJLIGHET

Informationssäkerhet



Endpoint-säkerhet



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.)

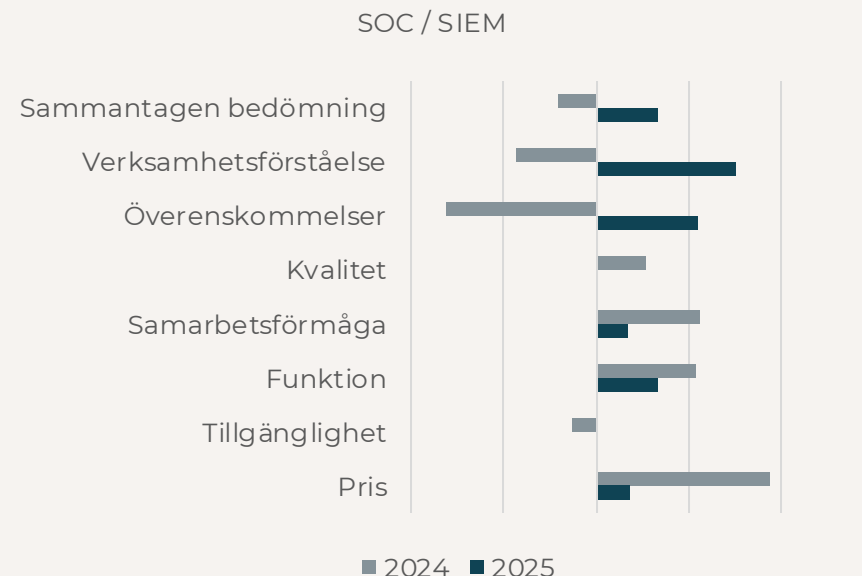
SOC/SIEM sticker ut positivt med en bred förbättring i centrala dimensioner, men prisvärdhet försämras. Här finns en kommersiell utmaning: leveransen upplevs starkare, men kostnadsbilden ifrågasätts i relation till värde. Det talar för behov av tydligare värdemätning och modeller som speglar effektivisering.

Förbättringen drivs framför allt av kraftiga lyft i verksamhetsförståelse och överenskommelser. Båda dessa dimensioner utvecklas tydligt positivt, vilket indikerar att leverantörerna i allt högre grad arbetar i linje med verksamhetens prioriteringar och tydligare ansvar. Funktion ligger fortsatt på möjlighetsidan och stärker förtroendet för analysförmåga, hotdetektion och incidenthantering. Samarbetsförmågan förbättras också, vilket pekar på mer konstruktivt operativt samarbete, även om det ännu inte utgör en stark differentierande faktor.

Kvalitet stabiliseras kring en neutral nivå, vilket indikerar jämn men inte exceptionell leverans. Tillgänglighet rör sig från risk till neutral nivå, vilket signalerar förbättrad driftsäkerhet och minskad sårbarhet i övervakningen. Pris ligger fortsatt på möjlighetsidan, men med svagare positiv effekt än tidigare, vilket indikerar att köparna i ökande grad fokuserar på värdeutfall snarare än enbart kostnadsnivå.

Sammantaget framstod SOC/SIEM under 2025 som det mest balanserade och möjlighetsdrivna området inom cybersäkerhet. Leverantörerna rör sig tydligt mot en mer proaktiv och verksamhetsnära säkerhetspartnerroll. För köpare ligger möjligheten i att vidareutveckla denna mognad genom tydligare krav på värdeleverans och uppföljning, så att förbättrad samverkan och funktion också ger långsiktig riskreduktion.

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 skyddsnivå 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*
Cuebid	2024
IT-Total	2024
Nethouse	ny
Orange Cyberdefense	2024
Truesec	2024

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

*Kategorin är ny som egen kategori sedan föregående år och således saknas långtgående historik.

KONSULTTJÄNSTER

Introduktion, resultat och analys.

KONSULTTJÄNSTER

Inom konsulttjänster utvecklas leverantörsrollen mellan 2024 och 2025 i en tydligt annan riktning än inom infrastruktur, cybersäkerhet och verksamhetsnära IT. I stället för ökad reaktivitet pekar datan på en rörelse mot djupare verksamhetsförståelse och högre upplevd rådgivningsmognad.

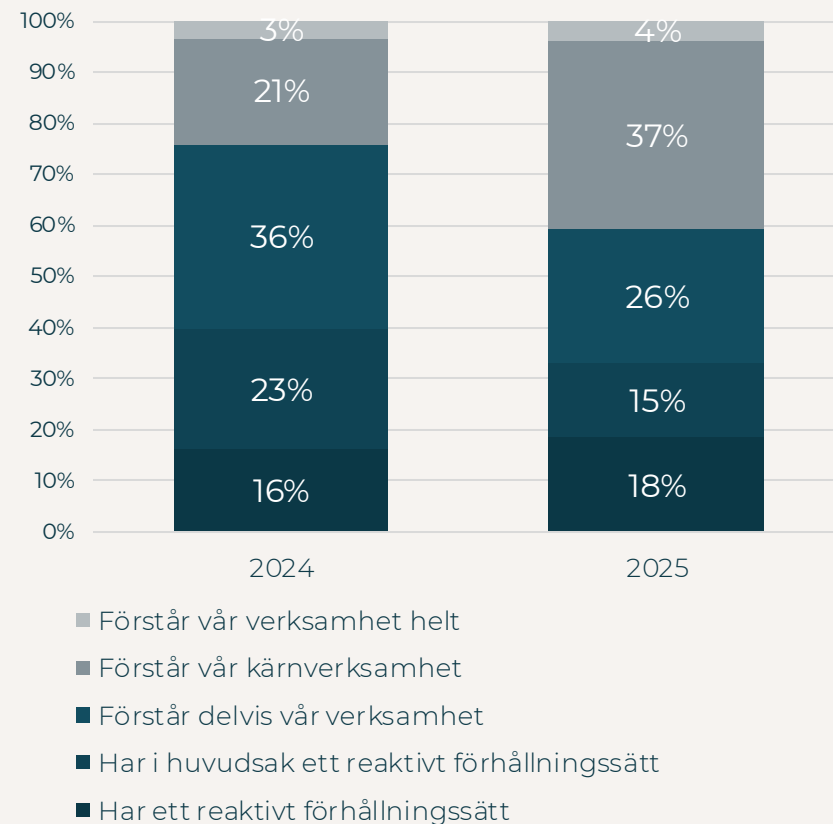
Andelen konsulter som uppfattas förstå köparens kärnverksamhet ökar kraftigt, vilket är den mest framträdande förändringen och signalerar ökad strategisk relevans. Samtidigt minskar andelen som endast delvis förstår verksamheten, vilket tyder på ett skifte bort från generiska leveransmodeller mot mer kontextanpassade insatser. Även andelen som uppfattas förstå verksamheten fullt ut ökar något.

Reaktivitet finns kvar men dominerar inte bilden. Andelen tydligt reaktiva konsulter

ökar marginellt, medan den huvudsakligen reaktiva gruppen minskar. Sammantaget krymper mellanskiktet, samtidigt som fler leverantörer positionerar sig tydligare – antingen som affärsnära rådgivare eller som renodlat operativa resurser. Tillväxten sker tydligt på den affärsnära sidan.

Detta är särskilt betydelsefullt inom konsulttjänster, där värde skapas genom insikt och förmågan att omsätta kompetens i verksamhetsresultat. För köpare innebär utvecklingen bättre förutsättningar för förändringsstöd och långsiktigt värdeskapande. Samtidigt kvarstår behovet av selektivitet: marknaden mognar, men utfallet beror fortsatt i hög grad på valet av konsulter med verklig verksamhetsnärlighet och rådgivningsförmåga.

LEVERANTÖRENS ROLL I RELATIONEN



GENERELL NÖJDHET

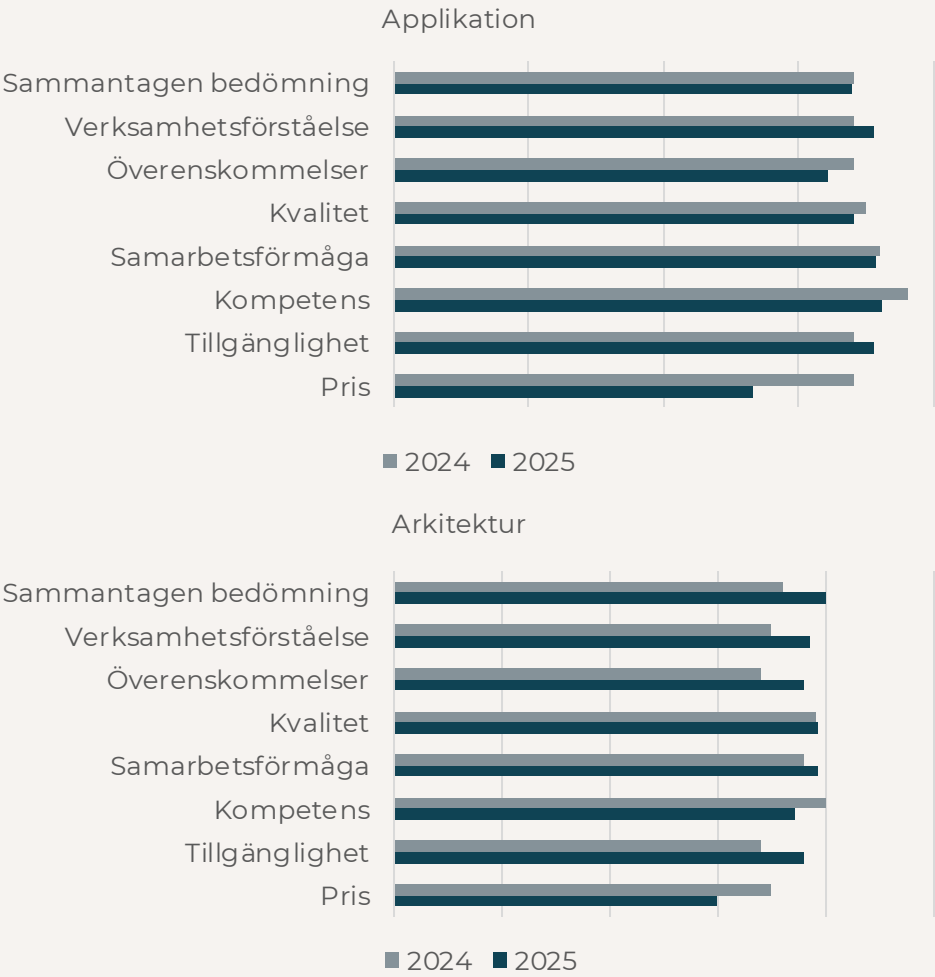
Inom applikationskonsulttjänster är utvecklingen mellan 2024 och 2025 i huvudsak stabil, med en marginell förbättring av helhetsbedömningen. Verksamhetsförståelsen stärks tydligt och tillgängligheten förbättras, vilket indikerar mer verksamhetsnära och tillförlitliga leveranser. Samtidigt försämras överenskommelser, kvalitet, samarbetsförmåga och kompetens något, vilket pekar på ökat tryck på leveransprecision. Den tydligaste försämringen sker inom pris, som utvecklas kraftigt negativt och framstår som det främsta riskområdet. Sammantaget präglas området av god verksamhetsförståelse men ökad kostnadskänslighet och viss urholkning i genomförandet.

Inom arkitekturkonsulttjänster är utvecklingen betydligt mer positiv. Helhetsbedömningen förbättras markant och placerar arkitektur som den starkaste

konsultdisciplinen. Verksamhetsförståelse, överenskommelser, kvalitet och samarbetsförmåga utvecklas tydligt positivt, vilket speglar högt förtroende och stark strategisk samsyn. Arkitekter uppfattas i allt högre grad vara integrerade i långsiktig planering och styrning. Kompetens ligger fortsatt på en hög nivå och tillgängligheten förbättras, medan prisvärdheten försämras något men utan avgörande påverkan på helhetsbilden.

Sammantaget visar resultaten en tydlig differentiering inom konsultområdet. Applikationskonsulttjänster levererar stabil, verksamhetsnära nytta men kräver ökad uppföljning av pris och leveransdisciplin. Arkitekturkonsulttjänster framstår däremot som en mogen och högvärdig rådgivningsförmåga med tydlig strategisk roll.

NÖJDHET PER DETALJOMRÅDE



GENERELL NÖJDHET

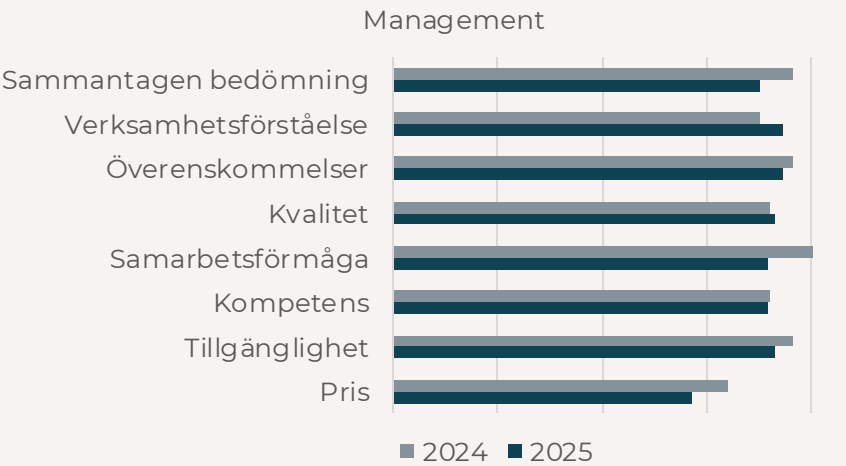
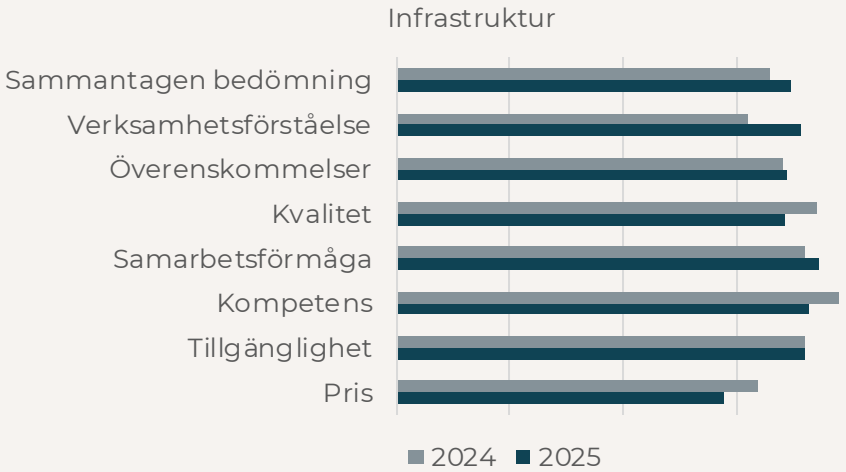
Inom infrastrukturkonsulttjänster är utvecklingen mellan 2024 och 2025 tydligt positiv. Helhetsbedömningen förbättras, drivet av ökad verksamhetsförståelse samt förbättrade överenskommelser och samarbetsförmåga. Detta indikerar att infrastrukturspecialister i högre grad kopplar tekniska beslut till verksamhetens behov och arbetar mer effektivt tillsammans med köparna. Samtidigt försämras kvalitet och kompetens något från tidigare höga nivåer, vilket kan spegla ökat leveranstryck. Prisvärdheten försämras tydligt och framstår som det främsta riskområdet, trots förbättrad prestation.

Sammantaget präglas området av starkare verksamhetsanknytning men ökad kostnadskänslighet. Inom managementkonsulttjänster är bilden mer blandad.

Helhetsbedömningen försämras något från en hög nivå. Verksamhetsförståelsen är fortsatt mycket stark och kvaliteten stabil, vilket bekräftar den strategiska relevansen. Samtidigt försämras samarbetsförmåga, kompetens och tillgänglighet, vilket pekar på brister i genomförande och närvaro. Prisvärdheten försämras tydligt och förstärker köparnas ifrågasättande av kostnad i relation till nytta.

Sammantaget visar områdena två olika mönster: infrastrukturkonsulttjänster stärker sin roll som verksamhetsnära leveranspartner men möter ökade krav på priskontroll, medan managementkonsulttjänster förblir strategiskt viktiga men kräver tydligare fokus på konkreta resultat och genomförandekraft för att bibehålla förtroendet.

NÖJDHET PER DETALJOMRÅDE



GENERELL NÖJDHET

Inom säkerhetskonsulttjänster visar utvecklingen mellan 2024 och 2025 en tydlig försvagning från en mycket stark utgångsnivå. Den sammantagna bedömningen sjunker markant, vilket indikerar att även om säkerhetskonsulttjänster fortsatt håller en hög nivå, har köparnas förtroende minskat inom flera områden.

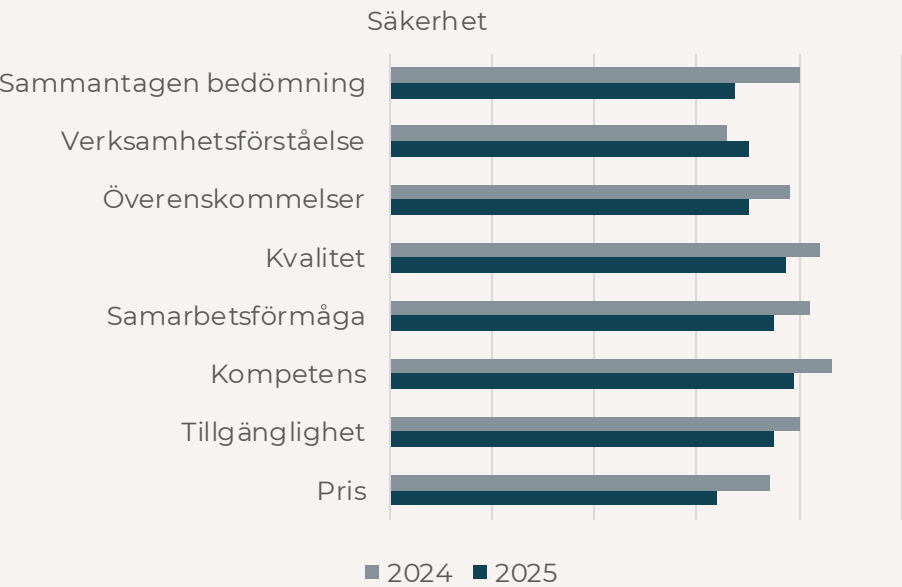
Verksamhetsförståelsen förbättras, vilket tyder på att säkerhetskonsulter i högre grad anpassar sitt arbete till verksamhetens riskbild, regelkrav och hotmiljö. Denna förbättring väger dock inte upp för försämringar i genomförandet. Överenskommelser utvecklas negativt, vilket pekar på ökad otydlighet kring ansvar, omfattning och leverans. Kvalitet, samarbetsförmåga och kompetens försämras från tidigare mycket höga nivåer, vilket indikerar mindre konsekvent leverans och svagare omsättning av specialistkompetens till

praktisk nytta. Även tillgängligheten minskar något, vilket kan tyda på kapacitets- eller prioriteringsutmaningar.

Prisvärdheten försämras tydligt och framstår som ett centralt riskområde. Detta visar att köparna i allt högre grad ifrågasätter kostnaden för säkerhetskonsulter i relation till upplevt värde, särskilt när leveransen inte längre upplevs som överlägsen.

Sammantaget är säkerhetskonsulttjänster 2025 fortsatt starka, men inte längre okontesterade. Området präglas av ökade förväntningar och minskad tolerans för ineffektivitet. För köpare innebär detta ett behov av tydligare mål, starkare uppföljning och mer konsekvent värdestyrning för att säkerställa att säkerhetskonsulttjänster även framöver levererar affärsmässig och proportionerlig nytta.

NÖJDHET PER DETALJOMRÅDE



MÖJLIGHET OCH RISK MED LEVERANTÖR (FORTS.)

Inom applikationskonsulttjänster är riskbilden i stort sett oförändrad under 2025 och fortsatt tydligt riskdominerad. Helhetsbedömningen ligger kvar på negativ nivå, vilket indikerar kvarstående strukturella utmaningar. Verksamhetsförståelsen närmar sig neutral nivå, men utan att förändra helhetsbilden. Överenskommelser försämras kraftigt och framstår som ett centralt riskområde, vilket pekar på ökande problem kring ansvar, omfattning och förväntningar. Även kompetens rör sig från möjlighet till risk och signalerar minskat förtroende för genomförandeförmågan.

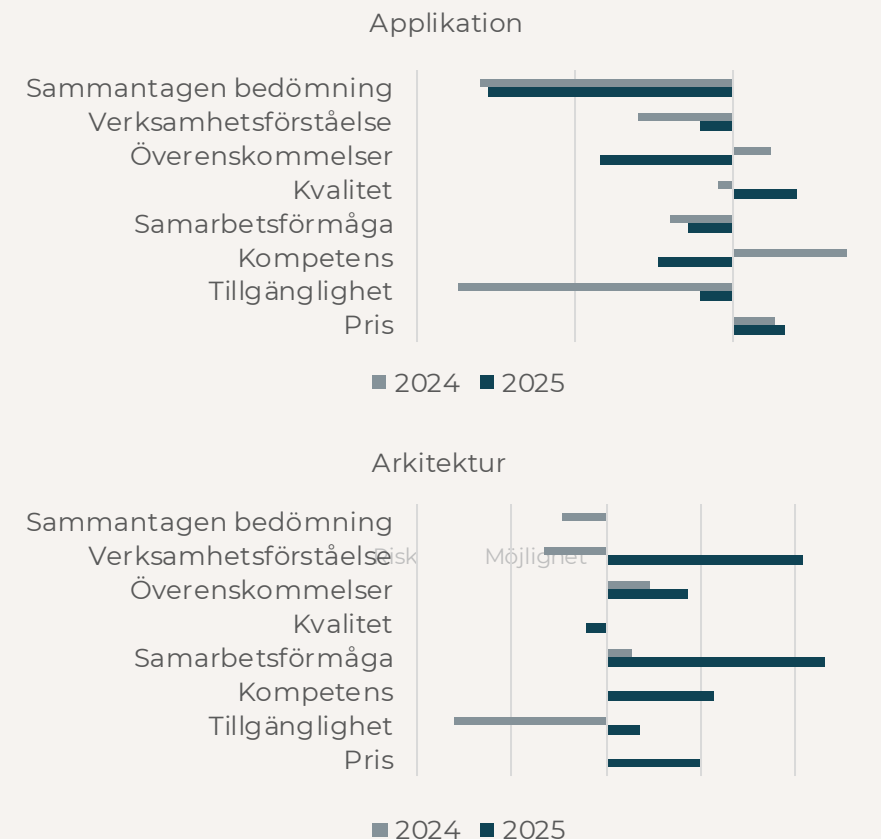
Samtidigt utvecklas kvalitet positivt och blir ett tydligt möjlighetsområde, medan pris fortsatt ligger på möjlighetsidan. Samarbetsförmåga och tillgänglighet är dock fortsatt svaga och förstärker bilden av begränsad leveranskapacitet. Sammantaget finns förbättringar i utförandet, men styrnings- och

leveransrisker dominerar fortsatt.

Inom arkitekturkonsulttjänster förbättras risk- och möjlighetsbilden markant under 2025. Helhetsbedömningen når en neutral nivå, vilket innebär ett tydligt skifte bort från en riskdominerad position. Förbättringen drivs av stark utveckling inom verksamhetsförståelse, samarbetsförmåga och kompetens, vilket bekräftar arkitekternas roll som verksamhetsnära och strategiska rådgivare.

Även överenskommelser och tillgänglighet stärks, vilket minskar styrnings- och kapacitetsrisker. Kvalitet försämras något och blir ett riskområde, medan pris utvecklas positivt och stärker värdebilden. Sammantaget framstår arkitekturkonsulttjänster 2025 som ett tydligt möjlighetsområde, där hanterbara risker vägs upp av stark strategisk och relationell förmåga.

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 infrastrukturkonsulttjänster förskjuts risk- och möjlighetsbilden under 2025 mot ett mer balanserat läge.

Helhetsbedömningen rör sig från klart negativ till nära neutral, vilket indikerar att tidigare strukturella risker till stor del har reducerats. Överenskommelser, kvalitet och prisvärdhet ligger fortsatt på möjlighetsidan och pekar på mer förutsägbar leverans och förbättrad upplevd nytta.

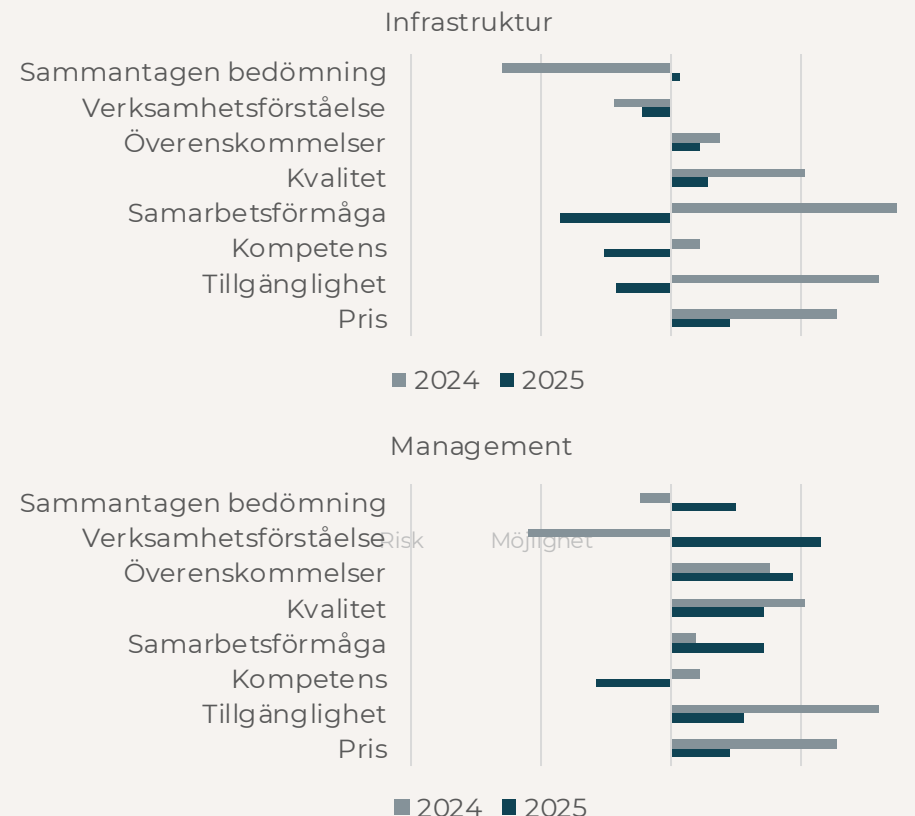
Samtidigt försämras flera operativa dimensioner. Samarbetsförmågan utvecklas kraftigt negativt och framstår som ett centralt riskområde, medan även kompetens och tillgänglighet rör sig från möjlighet till risk. Verksamhetsförståelsen förbättras något men ligger fortsatt på risksidan, vilket visar att infrastruktur tjänster ännu inte fullt ut uppfattas som verksamhetsnära. Sammantaget befinner sig området i ett övergångsläge där grundläggande risker minskar, men leveransrobusthet och samarbete utgör

tydliga utmaningar.

Inom managementkonsulttjänster är utvecklingen tydligt mer positiv. Helhetsbedömningen rör sig in på möjlighetsidan, drivet av kraftigt förbättrad verksamhetsförståelse som stärker den strategiska relevansen. Överenskommelser, kvalitet, samarbetsförmåga och tillgänglighet ligger fortsatt på möjlighetsidan och speglar mogna arbetssätt och fungerande styrning.

Det främsta riskområdet är kompetens, som utvecklas negativt och indikerar ökad känslighet kring kvalitet och bemanning. Prisvärdheten är fortsatt positiv men försvagas något, vilket visar att kostnadsnivån granskas mer kritiskt. Sammantaget uppvisar managementkonsulttjänster en gynnsam riskprofil, där stark verksamhetsförankring driver värde samtidigt som kraven på individuell rådgivarkvalitet ökar.

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.)

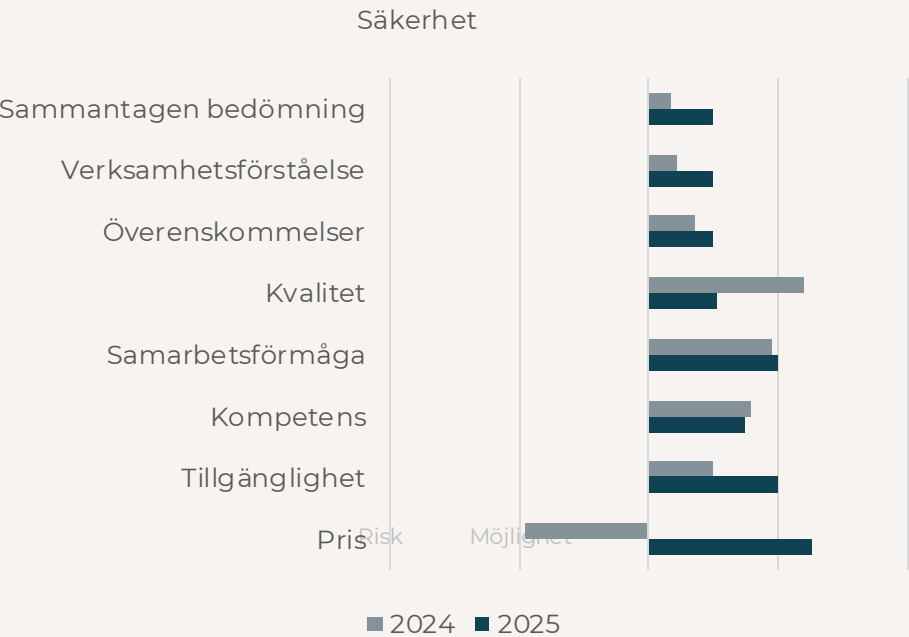
Inom säkerhetskonsulttjänster stärks risk- och möjlighetsbilden ytterligare under 2025 och förskjuts tydligt mot möjlighet. Den sammantagna bedömningen förbättras, vilket indikerar att styrkorna nu tydligare överstiger riskerna och att området rör sig mot ett mer stabilt och värdeskapande läge.

Verksamhetsförståelse, överenskommelser och samarbetsförmåga utvecklas positivt och ligger tydligt på möjlighetsidan. Detta visar att säkerhetskonsulter i högre grad arbetar verksamhetsnära och inom tydligare styr- och ansvarsram. Kvalitet är fortsatt ett starkt möjlighetsområde, även om den försvagas något jämfört med 2024, vilket indikerar god men mindre särskiljande leverans. Kompetens ligger kvar på möjlighetsidan och stärker förtroendet för specialistkunskap, även om den marginella nedgången kan spegla ökade förväntningar hos köparna.

Tillgängligheten förbättras tydligt och blir ett starkare möjlighetsområde, vilket pekar på ökad leveransrobusthet och tillgänglighet. Den mest påtagliga förbättringen sker inom pris, som rör sig från ett tydligt riskområde till en stark möjlighet. Detta indikerar en kraftigt förbättrad upplevd prisvärdhet och bättre balans mellan kostnad och levererat värde.

Sammantaget uppvisar säkerhetskonsulttjänster 2025 en gynnsam riskprofil där riskerna är begränsade och hanterbara, samtidigt som förbättrad värdeupplevelse och verksamhetsanknytning stärker området som en tillförlitlig och affärsrelevant rådgivningsförmåga.

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 har nått topplaceringar inom konsulttjänster, vilket indikerar en stark kundupplevd förmåga att leverera kompetens, anpassningsförmåga och tydligt kundvärde. I en marknad där flexibilitet, specialistkunskap och verksamhetsförståelse i praktiken avgör utfallet av konsultinsatser framstår de som särskilt attraktiva samarbetspartners.

Tillsammans representerar de olika konsultprofiler och expertisområden. Vissa har en tydlig tyngdpunkt inom teknik, IT-arkitektur och digital transformation, medan andra är starka inom verksamhetsutveckling, affärsprocesser och förändringsledning. Det innebär att topplistan spänner från rena specialistuppdrag till mer strategiska rådgivnings- och transformationsinsatser.

Den gemensamma nämnaren är kundernas bild av hög leveransförmåga i praktiken: att snabbt kunna mobilisera rätt kompetens, anpassa arbetssätt och bidra med relevanta rekommendationer som går att realisera. De kombinerar teknisk kapacitet med förmåga att förstå verksamhetens prioriteringar och arbeta nära kunden för att säkra effekt, inte bara aktivitet.

Sammantaget täcker dessa leverantörer ett brett spektrum av behov – från punktinsatser och specialistroller till helhetsansvar i utvecklings- och förändringsprogram. För organisationer som vill accelerera digital innovation och samtidigt stärka operativ effektivitet, men saknar all nödvändig kompetens internt, är detta ofta en pragmatisk väg till snabbare time-to-value och lägre genomföranderisk.

Topprankade leverantörer (ej inbördes ordn.)

Lokalt/Specialister	SENAST I TOPP
B3 Consulting	ny
Castra	2024
Midagon	ny
Omegapoint	ny
Xlent	2024

Regionalt/Integratörer	SENAST I TOPP
Axians	ny
HiQ	ny
Knowit	2024
Nexer	2023
Sopra Steria	ny

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

AVSLUTANDE ORD

DRIVKRAFTER OCH MÖNSTER

Årets resultat visar ett genomgående skifte i kundernas förväntansbild: toleransen för reaktiv leverans minskar samtidigt som kraven på leveransdisciplin, samarbetsförmåga och faktisk verksamhetsförståelse förblir stabilt höga. Detta är centralt eftersom det innebär att försämrad kundnöjdhet inte primärt kan förklaras av "nya krav" utan av bristande förmåga att leverera mot en i grunden oförändrad kravprofil.

Två tvärgående mönster framträder:

Driftstabilitet räcker inte längre som differentierare

I flera områden kvarstår relativt god tillgänglighet, samtidigt som upplevd kvalitet, samarbete och verksamhetsförståelse försvagas. Det tyder på att leverantörer fortfarande levererar, men att kundupplevelsen och värdeleveransen i vardagen urholkas. Effekten blir en relation som blir mer transaktionell och mindre strategisk. Leverantören bedöms på enkla KPI:er som incidenthantering och SLA, medan kunden efterfrågar riskreduktion och kontinuerlig förbättring ("värde").

Värde-kostnad-gapet ökar (prisvärdhet under press)

Pris/prisvärdhet återkommer som en riskindikator i flera segment. Det är särskilt viktigt att tolka detta rätt: missnöje med pris är sällan isolerat, utan tenderar att förstärkas när kunder samtidigt upplever svag kvalitet, bristande leveransprecision eller låg proaktivitet. Det innebär att prispress som enskild åtgärd sällan löser problemet. Det som i praktiken krävs är att man som leverantör kan visa mätbar värdeleverans och minska friktion i leveransen (styrning, förändringshantering, transparens).

FRAMTRÄDANDE MÖNSTER

- Minskad tolerans för reaktiva leveranser.
- Fortsatt höga krav på verksamhetsförståelse och leveransdisciplin.
- Driftstabilitet är inte längre nog som differentiator.
- Gapet värde och kostnad ökar.

REAKTIVITET BLIR SYSTEMATISK RISK

Reaktivitet är inte bara ett operativt irritationsmoment utan en riskmultiplikator, särskilt i verksamhetsnära IT och integrationsområden där effekterna snabbt sprider sig i processkedjor. När leverantörer saknar process- och beroendeförståelse tvingas köpare ta en större koordineringsroll, vilket ökar intern belastning och försvagar time-to-value. Detta förstärker i sin tur missnöje med både kvalitet och prisvärdhet.

Implikationer för IT-köpare

För att reducera risk och öka utväxling bör köpare styra om leverantörsdialogen från "uppföljning av leverans" till "styrning av leveransförmåga".

- Kravställ proaktivitet som leveransobjekt med konkreta mekanismer för kontinuerlig förbättring.
- Mät relationell leveransförmåga. Samarbetsförmåga och överenskommelser behöver operationaliseras i styrmodellen.
- Separera teknisk driftprestanda från värdeprestanda. Hög tillgänglighet kan samexistera med låg upplevd kvalitet. Det bör synas i KPI-strukturen för att undvika falsk trygghet.

Implikationer för leverantörer

Marknaden rör sig mot en "delivery-led differentiation", där förmågan att leverera robust och proaktivt väger tyngre än säljprocess, metodpaketering och i vissa fall även pris.

- Bygg verksamhetsförståelse som standardförmåga (inte personberoende).
- Stärk leveransdisciplin och transparens med tydliga åtaganden, förutsägbarhet och mätbar effekt.
- Kunder accepterar kostnad när nyttan är synlig och friktionen minskar.

FRÅN INSIKT TILL KONTROLL OCH EFFEKT

När reaktivitet blir en systemrisk krävs mer än uppföljning av SLA. Både köpare och leverantörer behöver en faktabaserad väg till högre leveransförmåga, tydligare styrning och bättre totalekonomi. Radar hjälper er att omsätta resultaten till konkreta beslut, avtal och genomförande.

Stöd till IT-köpare

- Jämför prisnivåer och leveransprestanda mot relevant marknad och peers.
- Skapa styrbara avtal: KPI/XLA, ansvarsfördelning och incitament som driver rätt beteenden.
- Bygga en praktisk leverantörsstyrning som minskar friktion och förbättrar förutsägbarhet.

Stöd till leverantörer

- Jämför er position: pris, leveransnivå och kundupplevd kvalitet relativt konkurrensen.
- Förbättra leveransdisciplin och transparens med tydliga åtaganden, mätbar effekt och proaktiv förbättringscykel.
- Kommersiell paketering med pris-/villkorslogik med synliggjord nytta genom data.

TOPPRANKADE LEVERANTÖRER

Rapporten visar hur kundernas bedömningar utvecklas och vilka leverantörer som rankas högst i respektive område. Nästa steg är att omsätta resultaten till er egen verklighet: vad det betyder för er verksamhet, er leverantörsportfölj och er leveransförmåga. Nedan listas de topprankade leverantörerna i respektive område utan inbördes ordning.

Område	Leverantörer
Infrastruktur och drift	Advania, IT-Total, itm8, Nordlo, Orange Business
Användarnära IT	Nordlo, Iver, IT-Total, Atea, Advania
Verksamhetsnära IT	Centiro, Columbus, Dizparc, Softronic, Tieto Tech Consulting
Cybersäkerhet	Truesec, Orange Cyberdefense, Nethouse, IT-Total, Cuebid
Konsulttjänster Regionalt/Integratörer	Axians, HiQ, Knowit, Nexer, Sopra Steria
Konsulttjänster Lokalt/Specialister	Xlent, Omegapoint, Midagon, Castra, B3 Consulting

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

KONTEXT MED ER VERKSAMHET

IT-ledningen behöver en faktabaserad plan för att minska styrkostnad, öka förutsägbarhet och säkra leveransförmåga. Radar kan hjälpa er att sätta siffrorna i kontext genom att jämföra mot relevanta peers, tolka avvikelser utifrån era mål och risker, och konkretisera vilka åtgärder som ger mest effekt i upphandling, avtal och leverantörsstyrning.

Radar hjälper er som köpare att omsätta resultaten till beslut och genomförande

- Beslutsunderlag för leverantörsstrategi: vad som ska omförhandlas, bytas eller förstärkas i styrningen.
- Bygger styrmodell som driver rätt beteenden (KPI/XLA, ansvar, eskalering, incitament).
- Säkrar att avtal och arbetssätt ger effekt i vardagen, inte bara på papper.

Benchmark och kommersiell hävstång

- Benchmark av priser, leveransnivåer och leverantörer mot relevant marknad och peers.
- Förhandlingsstöd med pris-/villkorsoptimering kopplat till leveransrisk och faktisk värdeleverans.
- Konkret "roadmap" för förbättring med prioriterade åtgärder, nyckeltal och uppföljning.

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>