



PC-arbejdspladsen

Benchmark 2003

JR/bow



Hovedkonklusion for benchmark mod peergruppe

- Omkostninger totalt og pr. pc er lavere
- Brugertilfredsheden ligger højere
- Procesomkostninger*) hos brugerne er lavere

*) spildtid, dobbeltarbejde mm



Benchmark-rammer

- Udført af IT-Optima
- Svarprocent 82% (169 af 207)
- Produktionsmedarbejdere ikke med
- Applikationer med 10+ brugere
- Økonomital fra 2001-2003
- Poster = afregning af pc-arbejdsplads



Benchmark

- Defacto-standard TCO = pc-arbejdsplads
- Peergruppe: 11 virksomheder
 - Danske private og offentlige virksomheder
 - ERP investeringer isoleret/udeladt
 - 200-600 it-arbejdspladser



Omkostningsprofil

- **Kapitalomkostninger**
 - Anskaffelser (HW/SW), leasing, afskrivninger, kommunikation, konsulenter
- **Driftsomkostninger**
 - Løn, uddannelse, vedligehold, licenser
- **Slutbrugeromkostninger**
 - Spildtid, selvhjælp, formel uddannelse
- **Procesomkostninger**
 - Dobbeltarbejde, manuel fremfinding af information



PC-arbejdspladsen

	DBC	Benchmark
Kapitalomk.	4.080.794	5.454.417
Driftsomk.	2.557.546	4.064.893
Slutbruger	3.640.053	9.434.885
I alt	10.278.393	18.954.194
Procesomk.	3.814.346	8.097.670



Brugerprofil

- Brugerne
 - Driftsoplevelse
 - Supportbehov
 - Supportniveau



Brugere & applikationer

- **Post & kalender (157 b., 131 min/uge)**
- **Intranet (135 b., 119 min./uge)**
- **MS office (135 b., 117 min./uge)**

Nogle applikationer meget få brugere og tidsforbrug.

Ingen vægtning i tal.

Påvirker derfor total nedadgående.



Brugere /driftsoplevelse

- Systemnedbrud
 - IFS & Crystal Report trækker ned fra 90
- Printproblemer

- Svartid
- Væsentlige svartider



Buggerne & support

- Supportbehovet på applikationer er lille
- Tilfredsheden med support over benchmark



Og hvad så...

- Identificere indsatsområder
 - Ud fra svarene
 - Ud fra modtagne kommentarer
- Gentage øvelsen næste år

Enkelt spørgsmål - TARGIT Analysis NET - Microsoft Internet Explorer leveret af DBCSUPPORT

File Rediger Vis Foretrukne Funktioner Hjælp

Adresse <http://toptima.facility.dir.dk/AnalysisNET/default.aspx>

Gemte analyser

- Fælles
- Personlige
- Nøgletal (KPI)
- Spørgsmålsoversigt
- Triggers

Score og Benchmark (gns.) fordelt på Spørgsmål

47. Væsentlige svartider (hvor ofte?) + Score: 74,1 Benchmark (gns.): 80,2

Spørgsmål

Spørgsmål tekst	Antal svar
	485

Svarfordeling

Svar	Antal
Ved ikke	45
Sjældnere/Aldrig	225
1-2 gange pr. måned	85
1-2 gange pr. uge	40
Dagligt	55
Flere gange dagligt	15

Score fordelt på Rolle

Rolle	Score
Brugert	74,1
Leder	80,2

Score fordelt på Afdeling

Afdeling	Score
SYSTEM	75
SMU	80
NET	85
Medier	90
IT	95
Direktion	75
DATA	78
Administration	75

Egenskaber

Udført

Internet

Spørgsmål (niveau 2) - TARGIT Analysis NET - Microsoft Internet Explorer leveret af DBCSUPPORT

Filer Rediger Vis Foretrukne Funktioner Hjælp

Adresse <http://itoptima.facility.dir.dk/AnalysisNET/Default.aspx>

Gemte analyser

- Fælles
- Personlige
- Nøgletal (KPI)
- Spørgsmålsoversigt
- Triggers

Score og Benchmark (gns.) fordelt på Spørgsmål

	Score	Benchmark (gns.)
39. Hvor ofte oplever du systemnedbrud? (vurdering?) +	77,4	83,0
41. Printproblemer (hvor ofte?) +	81,2	81,0
45. Svartid (gennemsnit) +	58,4	63,5
47. Væsentlige svartider (hvor ofte?) +	74,1	80,2

Score og Benchmark (gns.) fordelt på Spørgsmål

Spørgsmål	Score	Benchmark (gns.)
39. Hvor ofte oplever du systemnedbrud? (vurdering?)	77,4	83,0
45. Svartid (gennemsnit)	58,4	63,5
41. Printproblemer (hvor ofte?)	81,2	81,0
47. Væsentlige svartider (hvor ofte?)	74,1	80,2

Egenskaber

Udført

Internet



Gemte analyser

- Fælles
- Personlige
- Nøgletal (KPI)
- Spørgsmålsoversigt
- Triggers

Score og Benchmark (gns.) fordelt på Spørgsmål

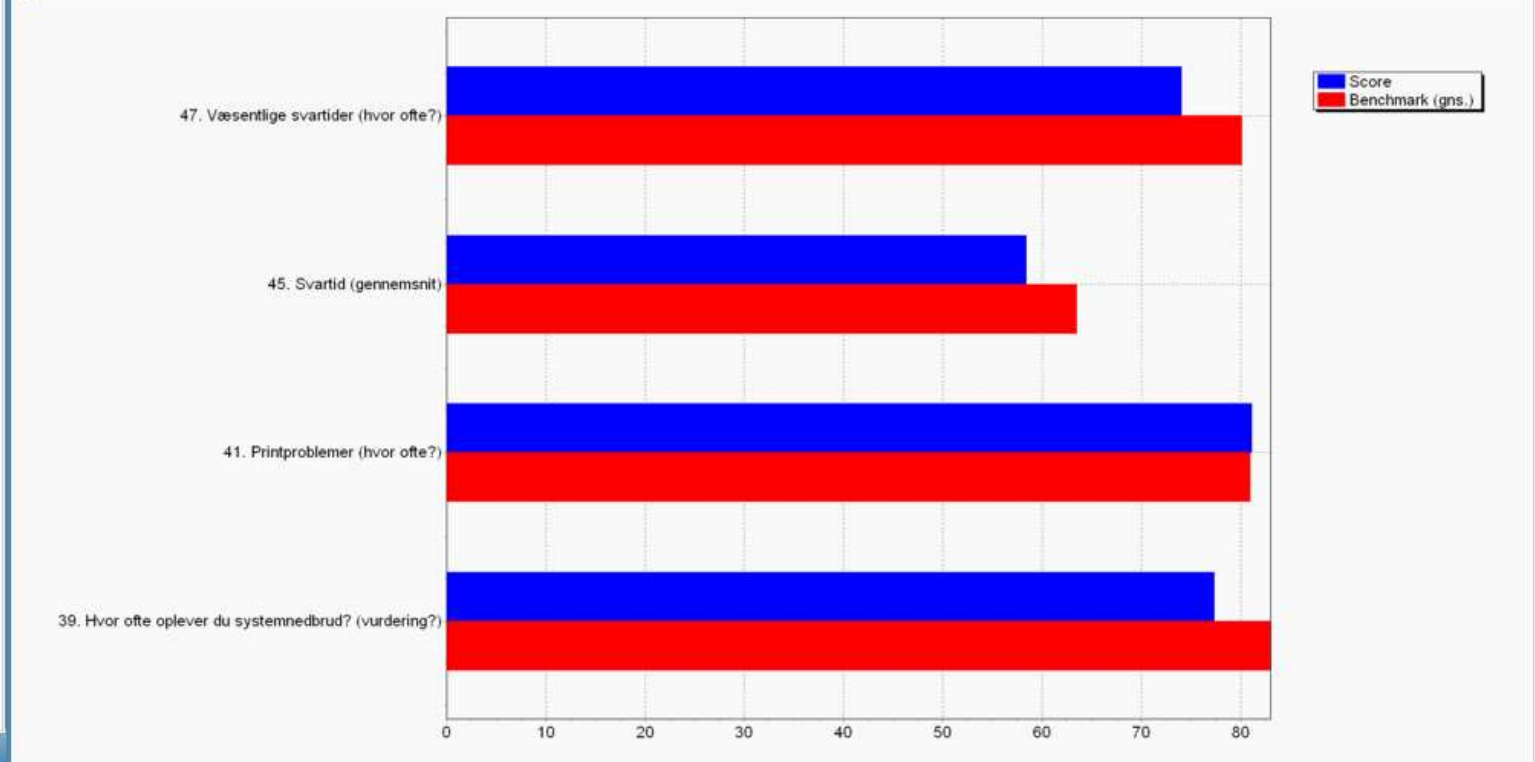
45. Svartid (gennemsnit)

Total	Score	Benchmark
Crystal Report	58,4	63,5
Framemaker	,0	
Helpdesk (USD)	75,0	
IFS	74,7	
Intranet (Swiing)	45,0	
Katalogisering	50,2	
MS Office	62,6	
Photoshop	82,5	
	76,7	

KPI

Driftsoplevelse (P10)

Score og Benchmark (gns.) fordelt på Spørgsmål



Egenskaber



Gemte analyser

- Fælles
- Personlige
- Nøgletal (KPI)
- Spørgsmålsoversigt
- Triggers

Score og Benchmark (gns.) fordelt på Spørgsmål

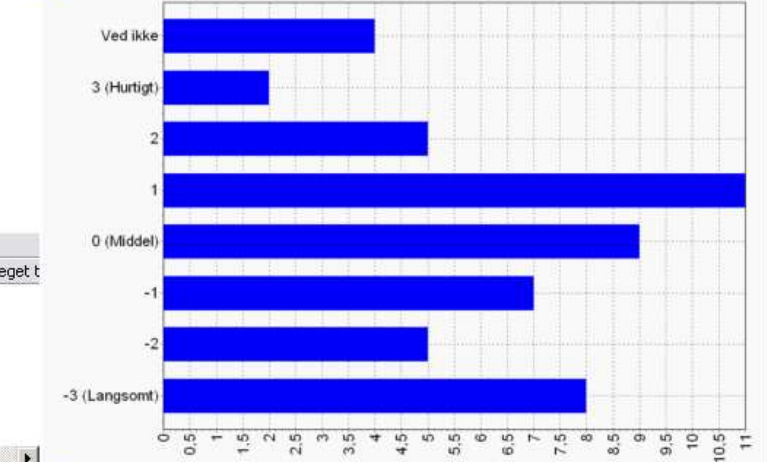
45. Svartid (gennemsnit) - IFS Score 45,0

Spørgsmål

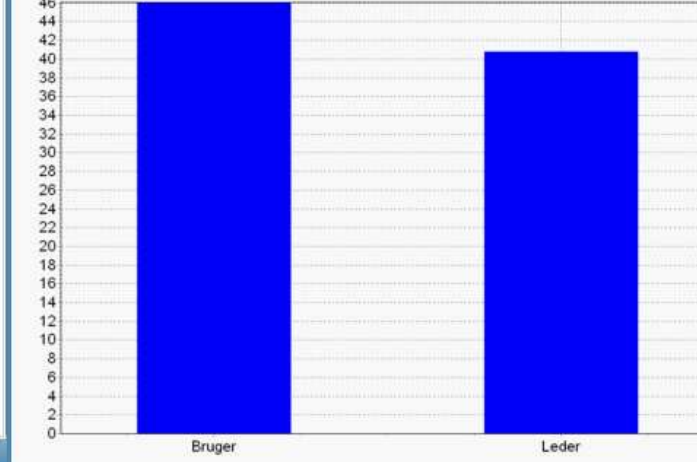
Spørgsmål tekst

Hvor hurtige oplever du IT-systemerne (i gennemsnit) - vurderet ud fra, om du bruger lidt eller meget t

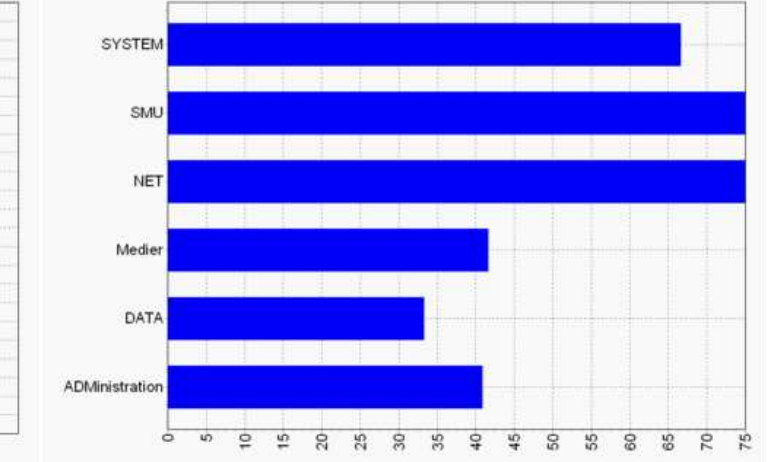
Svarfordeling



Score fordelt på Rolle



Score fordelt på Afdeling





Gemte analyser

- Fælles
- Personlige
- Nøgletal (KPI)
- Spørgsmålsoversigt
- Triggers

Spørgsmål

	Antal svar	Score	Benchmark (gns.)
Afdeling (TIP)	169		
IT-arbejdsområder	31		
IT-systemer	630		
Rolle (TIP)	164		
1. Køn (TIP)	163		
2. Alder (TIP)	163		
3. Uddannelse (TIP)	162		
4. Anciennitet (virksomhed) (TIP)	163	10,4	
5. Anciennitet (arbejdsområde) (TIP)	162	9,3	
6. Anvendelse af program dagligt (min./dag)	544	92,9	
10. Programmernes understøttelse af arbejdsopgaverne	522	70,6	74,5
13. Adgang til nødvendige informationer	465	70,8	76,8
20. Overføre data (vigtighed?)	48	80,5	
21. Overføre data (vurdering?)	46	41,9	52,7
22. Dobbeltarbejde (Omfang)	257	53,3	50,6
24. Dobbeltarbejde (spildtid) (min./uge)	131	32,3	37,1
25. Distribution (vigtigt?)	130	75,8	
26. Distribution (gode?)	131	70,9	62,8
27. Manuel distribution (spildtid) (min./uge)	131	69,5	57,8
29. Udveksle data med eksterne (vigtighed?)	256	81,0	
30. Udveksle data med eksterne (vurdering?)	250	82,2	70,4
33. Finde informationer (vigtighed?)	493	75,1	
34. Finde informationer (vurdering?)	488	72,2	69,9
39. Hvor ofte oplever du systemnedbrud? (vurdering?)	508	77,4	83,0
41. Printproblemer (hvor ofte?)	235	81,2	81,0
45. Svartid (gennemsnit)	499	58,4	63,5
47. Væsentlige svartider (hvor ofte?)	485	74,1	80,2
49. Data på centrale servere (omfang)	17	85,4	88,3
50. Data lokalt?	17	50,0	
51. Backup af lokale computere (omfang)	2		19,5
53. Backup af centrale servere (omfang)	1	100,0	94,9
54. Hvor ofte kontrolleres backup?	2	83,4	65,6
55. Opbevaring af backup data	4	100,0	
58. Sikkerhedsniveau (vurdering)	44	78,8	86,8
60. Sikkerhedsopdateringer	80	79,0	73,3
61. Fysisk sikring (servere og systemkritiske enheder)	33	76,1	82,0
64. Følsomme/kritiske data nå medarbejdercomputere	17	64,6	

Egenskaber



★ Gemte analyse



Spørgsmål
5. Håndtering af IT-uddannelse

- Fælles
- Personlige
- Nøgletal (KPI)
- Spørgsmålsov
- Triggers

21. IT-strategi (indhold?)	Total	21	56,9	24,5
	196	72,9	65,5	
	Arbejdsdeling imellem ledelse, IT-afdeling og brugerne	28	56,3	
	Forretningsmæssige behov	28	86,0	
	Hvilke IT-opgaver, der løses internt og hvilke, der løses eksternt	28	77,3	
	Håndtering af support-, drifts- og udviklingsopgaver	28	69,9	
	Politikker for indkøb	28	80,0	
	Uddannelsesplaner for brugerne	28	56,3	
	Valg af platform	28	84,6	
22. IT-strategi (efterleves den?)	Total	195	72,8	65,4
	Arbejdsdeling imellem ledelse, IT-afdeling og brugerne	28	66,7	
	Forretningsmæssige behov	28	78,9	
	Hvilke IT-opgaver, der løses internt og hvilke, der løses eksternt	28	69,8	
	Håndtering af support-, drifts- og udviklingsopgaver	28	71,7	
	Politikker for indkøb	27	78,1	
	Uddannelsesplaner for brugerne	28	59,1	
	Valg af platform	28	85,2	
23. Milepæle og handlingsplaner		27	54,2	65,6
26. IT-beslutninger (horisontalt)		21	71,1	50,8
30. Standardisering (HW)	Total	64	74,8	76,7
	Netværksudstyr	16	70,8	
	PC-arbejdspladser	16	91,7	
	Printere	16	58,3	
	Servere	16	78,6	
31. Standardisering (SW)	Total	100	76,0	79,6
	Operativsystem (Brugernes computere)	25	80,5	
	Operativsystem (Servere)	25	78,1	
	Programmer på brugernes computere	25	72,6	
	Programmer på servere	25	72,8	
33. Projektstyringsmodel (fungerer og efterleves den?)	Total	54	48,6	61,8
	Hvor godt efterleves disse?	27	46,1	
	Hvor godt fungerer disse?	27	51,1	
35. Projektevaluering		47	39,4	47,8
38. Ny funktionalitet (behov)	Total	558	39,7	50,1
	Crystal Report	4	5,6	
	Framemaker	10	61,9	
	Helpdesk (USD)	50	38,6	

Egenskaber