

# White Paper

---

FALLGROPAR & MÖJLIGHETER MED OUTSOURCING




---

**”FRÅGA INTE VAD  
DET KOSTAR  
UTAN HUR  
MYCKET  
KVALITET NI FÅR  
FÖR PENGARNA.”**

---

Det finns många anledningar till att så många IT-avdelningar har valt att outsourca delar av sin IT till en outsourcingleverantör. Vissa har till och med valt att outsourca allt. Valet beror på vad man har för ambitioner. Men innan man tar detta steg bör följande frågor besvaras:

#### **VARFÖR**

Vilka är de största anledningarna till att man vill outsourca och prioritera dessa frågor.

Utgå från er fastställda IT-strategi och gör eventuella anpassningar.

#### **VAD**

Vad ska man outsourca och vilka delar ska man behålla? Var ska man dra gränsen? Idag kan regleringar och säkerhetsföreskrifter begränsa möjligheterna att lämna ut data utanför företags kontroll.

#### **HUR**

Ska systemen migreras till nytt eller fysiskt flyttas? Hur ska ni hantera personalfrågan? Offshore eller inte?

Om man redan har ett outsourcingavtal som ska förnyas eller byta till en ny leverantör, då är det egentligen samma frågor som ska besvaras på nytt.

Lista allt som ni inte tycker har fungerat för att på så sätt få igenom avtalsförändringar som möjliggör tydliga förbättringar.

Nedan har jag sammanställt mina erfarenheter av de vanligaste fallgroparna och de största möjligheterna med outsourcing.

---

## FALLGROPAR

Trots att Gartner och Forrester länge predikat om att IT-företagen måste börja leverera tjänster och funktioner istället för teknik, så envisas många IT-företag med att leverera bits & bytes. Detta gör att kunderna måste behålla och även utveckla IT-kunskapen inom bolaget för att kunna göra korrekta beställningar. Genom detta förfarande minskas tyvärr den potentiella vinsten av outsourcing.

Det blir allt vanligare med multisourcing när leverantörerna blir allt mer specialiserade inom olika områden. I multisourcing-miljöer med delat ansvar ska man vara noga med avtalsskrivningen så att inte delat ansvar blir lika med inget ansvar.

Någon leverantör måste ha huvudansvaret över övriga leverantörer annars blir det förr eller senare kunden som själv blir ansvarig för att koordinera felsökningen vid olika tekniska problem.

När outsourcingkunder vill sänka förvaltning- och driftkostnader kan de inte räkna med att få tips från sin leverantör, eftersom leverantörerna själva förlorar intäkter på detta. Kunderna måste själva räkna med att göra detta viktiga arbete, vilket kräver tid och resurser.

Det är otroligt svårt att jämföra olika outsourcingleverantörer i en upphandling, eftersom att de viktigaste faktorerna inte är synliga i offerten. Priserna som jämförs blir tyvärr missvisande. Det är t.ex. inte redovisat timpris som avgör den totala kostnaden utan snarare antalet timmar som leverantören kommer att förbruka under hela avtalsperioden.



Fråga inte vad det kostar utan hur mycket kvalitet ni får för pengarna ni betalar. Svaret på den frågan kommer nämligen visa hur nöjda ni kommer bli och det är ju det mest väsentliga. Sök därför svaret på den frågan innan ni gör ert val istället för att få svaret 3 år senare. Ett bra sätt är att kontrollera referenser och tala med andra kunder.

Ett annat frågetecken när det kommer till pris är de avtalspriser som förhandlas fram och som ska gälla hela avtalsperioden. Dessa stämmer inte riktigt överens med marknadspriserna inom IT, som löpande sjunker. I slutet av avtalsperioden kan därför prisskillnaden mot marknaden i många fall vara ganska stor.

Om man förväntar sig att outsourcingleverantören ska utveckla verksamheten med hjälp av nya IT tjänster blir man nog lite besviken. Detta arbete måste skötas internt och sedan beställas. Leverantören ges inte möjlighet till övergripande verksamhetskunskap eftersom kunderna inte släpper in leverantörerna till de heligaste rummen där dessa frågor diskuteras.

En viktig del i outsourcingavtalen som ofta glöms bort är leverantörens proaktiva förmåga, d.v.s. vad gör leverantören för att åtgärda tekniska fel innan de uppkommer? Problem Management inom ITIL brukar ofta nämnas i dessa sammanhang men frågan är hur väl det tillämpas.

---

## MÖJLIGHETER

Visst finns det utmaningar med outsourcing men fördelarna är minst lika många.

Outsourcing skapar möjligheter för företag att fokusera på kärnverksamheten.

Minskade kostnader och kontroll på kostnader är såklart en stor fördel med att outsource, men för att nå full potential krävs det att man gjort förarbetet.

Den enskilt största fördelen med att outsource är framför allt utökad kompetens. Det är helt enkelt inte ekonomiskt försvarbart att alla företag ska ha djup teknisk kunskap inom alla olika delar inom IT. Det är dessutom otroligt svårt och tidskrävande att löpande attrahera eller ersätta rätt kompetens.

Istället för att bygga infrastruktur och tekniska lösningar så beställer man det man behöver och betalar bara för det man använder; på så sätt kapar man onödiga overheadkostnader.

Genom att hyra system och tjänster månad för månad blir verksamheten mer flexibel och slipper då långa investeringar som hindrar nya business case. Alla leverantörer är dock inte riktigt där ännu men trenden är tydlig.

---

## SAMMANFATTNING

Så länge man kan säkerställa kvaliteten i IT-leveransen är outsourcing rätt väg att gå. Alternativet att inte outsource är helt enkelt inte en långsiktig lösning för de flesta företag.

För IT-avdelningen att internt gå från att vara en leveransinriktad organisation till att bli mer av en beställarorganisation är en stor omställning som måste hanteras på rätt sätt.