



# Guide upphandling outsourcingtjänster

## Information

Publicerat: 2017-06-27

Språk: Svenska

Dokumenttyp: Guide

Antal sidor: 8

Författare: ECIT Services AB

## Inledning

I en alltmer komplex värld blir det allt svårare att vara lika bra på allt. Det krävs resurser och kunskande för att leda och styra de administrativa processerna.

Outsourcing ger företag möjlighet att lämna över dessa processer till de som har bäst kunskande inom området och sedan själva koncentrera sig på kärnprocesserna för att skapa mervärde. Arbetsuppgifterna kräver sällan fysisk närvaro utan fungerar via digitala kontakter. Lång geografisk distans blir snabbt nästgårds. Din outsourcingpartner kan därmed finnas nära eller långt bort. Vid outsourcing görs arbetet vid den tidpunkt det behöver göras och vid övriga tidpunkter utgår ringa eller inga kostnader. Tjänsterna kostar pengar vid de tillfällen det finns ett faktiskt behov. Outsourcing är således ett bra sätt att expandera och bli mer kostnadseffektiv på. Det är enkelt formulerat, en samverkan mellan aktörer där kunskapsutbyte sker som är till gagn för båda parter.



## Analysera och ta fram motiv till outsourcing

Analysera vilka områden inom ert företag som kan och ska ledas internt och vilka som kan vara lämpliga att outsourca. Utgå från vad som kan vara långt från företagets kärnverksamhet och därmed vara svårt att hantera och bibehålla god kvalitet i.

Motiven till att outsourca olika tjänster kan vara flera och skilja sig åt mellan olika företag. Vanliga motiv kan vara att företagets administrativa personal inte har fullt att göra, har för mycket att göra, eller att ledtiderna är långa vad gäller framtagande och upprättande av underlag och information.

Andra motiv för outsourcing av tjänster är att minska kostnader, minska sårbarhet och att nå ökad kvalitet, eller att företag vid expansion snabbt vill kunna skala upp och ner. Det kan, som nämnts ovan, innebära svårigheter att leda en funktion som inte är inom området för kärnverksamheten. Finns kunskapen för detta internt?

Oavsett motiv, förklara för de leverantörer ni träffar och utvärdera vad som är bakgrunden till ert intresse av outsourcade tjänster.



## Undersök marknaden

Undersök marknaden gällande vilka tänkbara leverantörer som finns för de tjänster ert företag vill outsourca. Träffa flera leverantörer och be dem presentera sina tjänster. Både de som är aktuella idag för ert företag och de som kan bli intressanta i framtiden. Kontakta referenser de har och fråga vad de anser om kvaliteten på de tjänster som levereras idag, proaktivitet och hur samarbetet fungerar.

## Omställning till kravställare

Vid outsourcing går ert företag från att i egen regi hantera personal, kompetens och resurser till att bli kravställare i en affärsrelation med en outsourcingpartner.

Vid uppstarten av samarbetet är det viktigt att ert företag investerar tid i workshops och regelbundna möten med er outsourcingpartner. Gå tillsammans igenom processer, rutiner och förväntningar på samarbetet. Priser kan sättas enligt en fast eller rörlig modell, eller enligt en blandning av båda. Var noga med att definiera vad av outsourcingtjänsten som ska levereras till ett fast pris och vad av tjänsten som har ett rörligt pris. I ett tydligt SLA (Service Level Agreement) definieras tjänsternas art, omfattning och levereranstidpunkter.

## Flera outsourcingpartners

Företag kan välja olika outsourcingleverantörer för olika outsourcingtjänster. Till exempel en leverantör för redovisningstjänster och en annan för lönetjänster. Då blir ni som kund en integratör av dessa tjänster från olika leverantörer, vilket innebär att ert företag måste lägga tid och resurser på samordning och kontroll.



## Sverige eller flera länder

Har ert företag behov av outsourcade tjänster i Sverige eller har företaget verksamhet i flera länder med liknande behov?

Om företaget har verksamhet i flera länder bör målet vara att hitta en leverantör som tillhandahåller önskade tjänster med verksamhet i dessa länder. Det innebär enklare och effektivare samordning för ert företag.

## Löpande uppföljning av samarbetet

Ställ krav på outsourcingpartnern att ni löpande planerar för och genomför möten för att stämma av leveranser, samarbete, förändringar och nyheter inom ramen för uppdraget.

Beroende på er verksamhets intensitet och förändringar gäller det att hitta rätt rytm för dessa möten. Det viktiga är att de genomförs och att ni gemensamt går igenom vad som hänt, vad som händer och vad som ska hända.

Idag är webb- och telefonmöten vanliga i det löpande samarbetet, men glöm inte bort att träffas fysiskt, med fördel både hos er och er outsourcingpartner. Att känna till varandras kontorsarenor är positivt. En god affärsrelation handlar om bra relationer och fysiska möten bidrar till goda relationer.

## Kontaktvägar

För att nå ett lyckosamt samarbete för båda parter är det viktigt att kontaktvägar och kontaktytor är upprättade och kända av involverad personal. En one-point-of-contact ska vara utsedd hos både outsourcingleverantören och inom er organisation.

Vid större och mer omfattande outsourcinguppdrag med t.ex. flera företag på flera fysiska platser, bör en KAM utses hos båda parter.

## Kompetensutveckling

När företag hanterar till exempel löner i egen regi är den anställda lönepersonalens utbildning och kompetensutveckling viktig.

När ert företag utvärderar olika leverantörer av outsourcade tjänster bör ni fråga och säkerställa hur leverantören hanterar kompetensutveckling av sin personal. Allt för att säkerställa att ni får tjänsterna utförda av kompetent personal.



## **Kompetens, erfarenhet och branschfokus**

Leverantörer av outsourcingtjänster kan ha olika branschfokus. Som företag är det viktigt att genomlys leverantörens kompetens och erfarenhet från andra uppdrag, branscher och nyttja all den potential som leverantören kan erbjuda.

Använd outsourcingleverantörens hjälp och råd till att förändra och förbättra ert företags rutiner och processer. Nu ges tillfället att ifrågasätta om arbetet skall fortsätta som det gjort.

## **Ekonomitjänster idag och imorgon**

För företag med tillväxtplaner är det av betydelse att hitta en leverantör av outsourcade tjänster som kan vara med på hela företagets tillväxtresa. Om outsourcinguppdraget startas med en leverantör som inte har tillräckligt med kunskap, resurser, kraft och teknisk förmåga för att hänga med i er resa kan ett

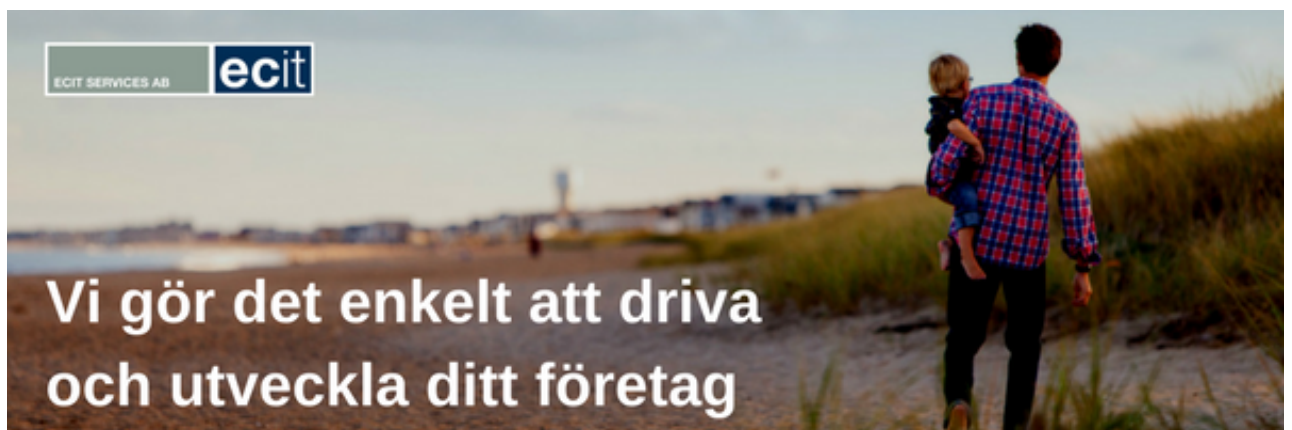
behov av byte av leverantör snart uppstå. Ta med er egen strategiska fem- och tioårsplan i diskussionerna med outsourcingpartnern.



## Certifierad outsourcingpartner

Med ekonomi- och redovisningstjänster från auktoriserade redovisningskonsulter och lönekonsulter får ni som företag hög kvalitet i er redovisning och i er lönefunktion.

En auktoriserad konsult har teoretisk kompetens och flera års yrkeserfarenhet och kvalitetssäkras genom auktorisation av Srf konsulterna, tidigare SRF Sveriges Redovisningskonsulters Förbund.



## Mer information

ECIT Services AB, Box 30080, 104 25 Stockholm

Besök: Franzéngatan 5

Telefon: 08-400 212 40, fax: 08-400 212 89

E-post: [info@ecitservices.se](mailto:info@ecitservices.se)

Hemsida: [www.ecitservices.se](http://www.ecitservices.se)

