



### Ur innehållet:

**Kartläggning av leverantörer och tjänsteutbud**

**Marknadsutveckling och trender**

**Best Practice för professionell upphandling**

**Prismodeller på den svenska marknaden**

**Användning av incitament och sanktioner**

### Ny rapport:

## **Professionell outsourcing av IT** - Stora och medelstora företag Sverige 2004

Upphandling av outsourcing innebär stora utmaningar. Att uppnå framgångsrik outsourcing av IT-verksamhet kräver god kunskap om leverantörerna och om de metoder och modeller som används på marknaden.

Rapporten *Professionell Outsourcing av IT* bygger på en omfattande undersökning av outsourcingleverantör på den svenska marknaden. Rapporten ger praktisk insikt i hur leverantörerna på den svenska marknaden arbetar med införande och löpande hantering av befintliga outsourcingavtal.

### **Målgrupp**

Rapporten riktar sig till köpare av outsourcingtjänster men kan också vara av stort intresse för leverantörer. Rapporten är anpassad för medelstora och stora företag och organisationer. Rapportens målgrupp är främst:

- *IT-chef*
- *Ekonomichef*
- *Inköpschef*
- *Outsourcingansvarig*
- *Controller*
- *VD*
- *Konsulter*
- *Leverantörer*

### **Användningsområden**

Företag och organisationer som outsourcingar lägger ner ett stort arbete på att hitta rätt leverantör men gör trots detta ofta misstag som får konsekvenser i form av förlorad tid, pengar och affärstillfällen.

Rapporten *Professionell Outsourcing av IT* hjälper till att göra outsourcingprocessen effektivare och minskar riskerna förknippade med outsourcing. Rapporten ger Er:

- **Ökad kunskap om leverantörernas arbetsätt** - vilket är speciellt viktigt för köpare av outsourcingtjänster. Leverantörer får ofta ett naturligt kunskapsövertag eftersom de helt enkelt har erfarenhet från fler outsourcingaffärer.

## Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b>	<b>5</b>
Syfte	5
Metod	5
Definitioner	5
<b>2. IT-outsourcingmarknaden i Sverige</b>	<b>7</b>
Marknadsandelar	7
Marknadsutveckling 2003	7
Marknadstrender 2004–2006	8
<b>3. Professionell upphandling av outsourcing</b>	<b>12</b>
Beslut om outsourcing	12
Projektplanering	14
Offertförfrågan	15
Utvärdering	16
Kontraktsförhandlingar	17
Fallgropar	18
<b>4. Professionell hantering av outsourcingrelationen</b>	<b>20</b>
Outsourcingfällan	20
Benchmarking	21
Överföring av ansvar och resurser	21
Underhåll och förbättring av outsourcingrelationen	22
Mätning och uppföljning	23
Omförhandlingar	24
<b>5. Leverantörernas outsourcingerbjudanden</b>	<b>26</b>
Produkter och tjänster	26
Modeller och metoder för införande	27
Avtalstid	28
Prismodeller och ersättningar	29
Leverans och uppföljning	32
<b>6. Företagspresentationer</b>	<b>34</b>
<b>7. Slutsatser</b>	<b>69</b>

### **Om Waagstein Research**

Waagstein Research är ett undersöknings- och analysföretag specialiserat på att analysera IT-verksamhet utifrån ett ekonomi- och ledningsperspektiv.

Våra kunder är stora företag och organisationer på den skandinaviska marknaden. Målgruppen är beslutsfattare såsom IT-chef, IT-strateg, ekonomichef och controller.

Vårt mål är att hjälpa våra kunder uppnå ökad effektivitet, kostnadskontroll och nytta i sin IT-verksamhet.

### **Waagstein Research**

www.waagstein.se  
031-81 19 10  
info@waagstein.se  
Drottninggatan 22  
411 14 Göteborg

- **En genväg i sökprocessen** - vilket sparar mycket tid och pengar samtidigt som Ni får möjlighet till bättre förståelse för hur olika leverantörers marknadsinriktning och typ av expertis påverkar deras möjligheter att ge er bra service och lösningar på era behov.
- Ett redskap för att identifiera **leverantörers styrkor och svagheter** jämfört med konkurrenter. Ni får ett bättre utgångsläge vid kontaktsförhandlingar – vilket t.ex. kan användas för att pressa priset eller förbättra kontraktsvillkoren.
- **Kunskap om best practice på den svenska marknaden** ger Er möjligheten att dra maximal nytta av outsourcing. Lika viktigt är möjligheten att minimera riskerna förknippade med outsourcing.
- **Kunskap om metoder för att mäta och följa upp** hjälper Er att säkerställa långsiktig kvalitet och god kostnadskontroll.

### **Metod**

Rapporten bygger på en intervjuundersökning med Sveriges ledande leverantörer av outsourcingtjänster. Informationen från intervjuerna kompletteras med analys av sekundärinformation för att ge en så heltäckande bild av leverantörerna och deras tjänster som möjligt. Rapporten kartlägger de 25 ledande leverantörerna som står för över 95 procent av den svenska outsourcingmarknaden.

### **Pris**

Priset för rapporten är 19 500 SEK exklusive moms. Rapporten levereras i tryckt format och som Pdf-fil.

I priset ingår även möjligheten att ställa frågor kring rapporten till ansvarig analytiker på Waagstein Research.

För beställning eller för mer information kontakta John Karlsson på +358 405 545 333 eller e-post john@waagstein.se.

# www.waagstein.se

© 2004 Waagstein Research AB.  
All rights reserved.

november 2004