

NYHETER

Sett ut kontorstøtten, frigi tid og ressurser

■ **Spørsmål:** Hvorfor outsourcer ett av Nordens ledende outsourcing-selskaper selv tjenester til andre?

■ **Svar:** Å outsource sekundærtjenester frigir management og muliggjør større fokus på kjernevirksomheten. Det gjør også at du kan fokusere på å bli en bedre bestiller av tjenester.

Tieto er ett av Nord-Europas ledende selskaper innen outsourcing av IT-tjenester. Likevel har de selv outsourcet noen funksjoner. Tieto Norway AS inngikk i fjor en avtale med Addici om totalleveranse på blant annet kontorstøtte av resepsjon, renhold og kantine.

- **Vi kjente at det med kontor og intern service ikke var egen kjernevirksomhet. Det kan andre gjøre mye bedre,** sier Tietos Head of Facility Management, Rose-Marie Svahn.

Finn optimale løsninger

Outsourcingen har skjedd trinnvis. Istedenfor et typisk kunde-leverandørforhold, søkte Tieto etter hvert et partnerskap hvor man kan hjelpe hverandre med å nå optimale løsninger. - Det som har passet oss som IT-foretak, er nettopp å ha et partnerskap og å ha fleksibilitet, sier Svahn.

- Det som er vanskelig når man outsourcer, er å kontrollere, fortsetter hun. Hennes bakgrunn som manager av FM-tjenester internt har gjort selve prosessen med å kjøpe tjenester, bestemme avtaler og pris lettere.

Overlater du personalet til en annen arbeidsgiver ved outsour-



FRIGJØR TID TIL DET DU KAN. - Man blir best når man fokuserer på det man kan, sier adm. dir. i Tieto, Kolbjørn Haarr. De har outsourcet resepsjon, renhold og kantine. FOTO: HEIKO NOLEN

cing, blir ikke kostnadene lavere i seg selv i og med at folk beholder lønn og stillingsvilkår. - Det man tjener penger på er at man frigjør management, forklarer Svahn. Ved å outsource kan man da fokusere på å være en bra bestiller av tjenester og på hvordan man kan utvikle

og forbedre Facility Management.

Forankre i toppledelsen

- Tieto tar på alvor det vi også sier til våre kunder; at man blir best når man fokuserer på det man kan best. Som en av Nordens ledende aktører innen outsourcing av IT, var det na-

turlig for oss å ta egen medisin når det kom til områder som ikke var vår kjernekompetanse, sier administrerende direktør i Norge, Kolbjørn Haarr i en kommentar. - Løsningen frigir tid hos oss som vi kan bruke på våre kjernetjenester.

Involver de ansatte

Å outsource kan være en stor omstilling. Tieto Norway dro fordel av at de allerede hadde gjort dette i Sverige. Svahn var klar over hvor viktig det var med ordentlig informasjon. De ansatte fikk tilbud om å flytte over til leverandøren, og fikk beholde lønn og ansettelsesforhold. En fordel er at om kundebedriften stenger kontorer, kan de det gjelder ofte fortsette å jobbe for leverandøren. - Det er utrolig viktig å håndtere personalet riktig, understreker Svahn. - Man må la dem være delaktige og fortelle alt.

■ **Med hensyn til rammer og betingelser,** er det viktig at du som kunde vet hva det handler om og at du har åpen dialog med leverandøren. Det må utarbeides garantier for hvordan leveransen skal se ut og du må finne ut hva som skal måles. Leverandøren bør være kreativ og nyttenkende. - Det er viktig at de utvikler konseptet, at de er proaktive.

- Å våge å stole på leverandøren, det er jo den vanskeligste delen, sier Svahn om å outsource. Får jeg det jeg har bestilt, betaler jeg rett, får jeg riktige nøkkeltall? Hun understreker viktigheten av å finne nøkkeltall det går an å måle. Hennes råd er å ikke tro man kan gå fra null til hundre med en gang. - Man må ta en bit om gangen.

GUNN IREN KLEPPE

redaksjonen@mediaplanet.com



Lasse Tenden
Faktaansvarlig i NHO Service

KARTLEGGINGSPROSESS

Gjør grundig forarbeid før du outsourcer

Mange vet ikke hvilke rammer og betingelser de skal sette ved outsourcing av FM-tjenester. Én løsning kan være å benytte en totalleverandør som er ekspert både på rammebetingelser og utførelse av tjenestene.

Selv om outsourcing av enkelt-tjenester er mest utbredt, er Facility Management, hvor samme leverandør tilbyr tre eller flere tjenester, en bransje i sterk vekst. - En av de store utfordringene er å gjøre grundig forarbeid, sier faktaansvarlig Lasse Tenden i NHO Service.

Som kunde må du analysere deg frem til hvilke støttetjenester som kan egne seg for outsourcing. Han ser kartleggingsprosessen som helt avgjørende. Det er viktig å finne ut av hvilke tjenester du bør outsource og hva de koster i dag.

Definer Best Practices

Når du definerer sekundærvirksomheten, anbefaler Tenden at du identifiserer Best Practices og gjør målinger i forhold til dagens situasjon som for eksempel omfang, kostnader og produktivitet.

På grunnlag av en slik analyse bør bedriften vurdere om den selv skal forbedre det den gjør i dag eller om tjenestene bør outsources helt eller delvis. Bedriften må finne ut hvor den er og hvor den skal. - Dette er en forsømt prosess i mange bedrifter, konstaterer han.

TIPS

Lasse Tenden, faktaansvarlig i NHO Service, har følgende innspill til sentrale elementer i en kontrakt ved outsourcing:

■ **Partene bør** utarbeide en kontrakt som er balansert mellom oppdragsgiver og leverandør.

■ **Kontrakten må** motivere begge parter til kontinuerlig optimalisering av driften, slik at det skjer kontinuerlig utvikling. (Bygg inn insentiver.) Teknologisk utvikling må komme begge til gode. Låste forhold bør unngås.

■ **Du bør du i forkant** tenke over om leverandøren kan bli en strategisk samarbeidspart-

ner slik at han kan bidra til at også primærvirksomheten effektiviseres. Slik utnytter du positivt leverandørens kunnskap og kompetanse til å fremme din hovedvirksomhet.

■ **Du bør derfor** være obs på at mens et typisk kunde-leverandørforhold kan gi rene kostnadsbesparelser, kan et slikt strategisk samarbeid øke den samlede produktiviteten og dermed bedriftens konkurransekraft.



Med Nordens beste service skaper vi fremgangsrrike kunder

Samordning av tjenester - Facility Management - gir våre spesialister mulighet til å forbedre servicen trinn for trinn. Vi integrerer standardiserte tjenester i konsepter som vi av erfaring vet fungerer for kontor, industri, sykehus og kjøpesenter.

Du får en jevn service i et samordnet serviceoppdrag og oppfølging av nøkkeltall og rapporter som følger en standard vi har blitt enige om. Effektiviteten øker når resepsjonister, driftsansvarlige og vekttere samarbeider, avløser hverandre og har felles verdier.

Frigjør din handlingskraft.


addici
www.addici.no