

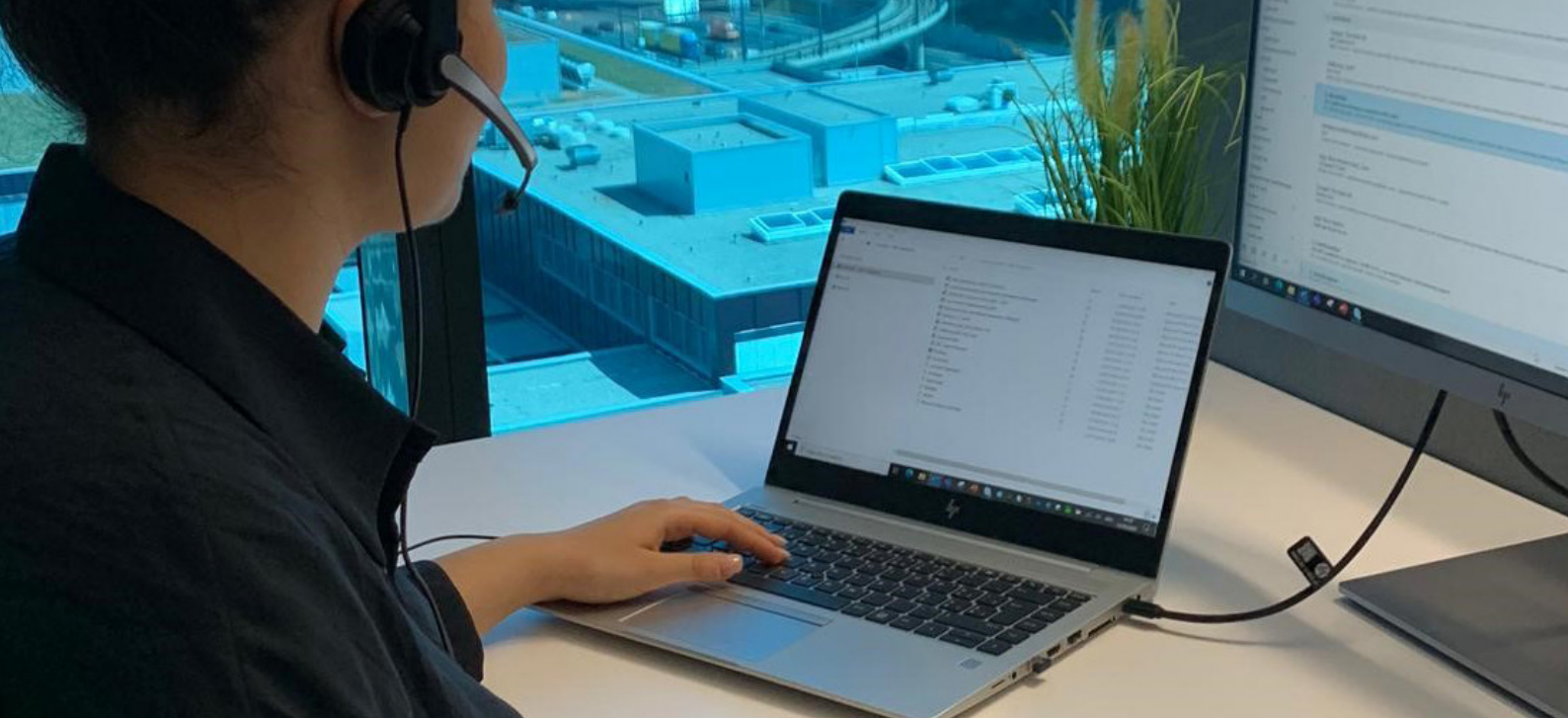


Få succes med outsourcing – hele vejen fra mål til drift

Få grundlag for at vurdere værdi og risici ved at outsource IT-driften i små og mellemstore virksomheder.

Del 1 af 2. Afklaring og forberedelse

Februar 2022



Få succes med outsourcing – hele vejen fra mål til drift

Indhold

Forord	2
Hvilke gevinster opnår du ved at outsource driften?	3
Hvad er dit IT-udgangspunkt?	4
Hvad er dit formål?	6
Hvem skal inddrages i processen?	7
Støb fundamentet for en vellykket IT-drift	8
Hvad er mit behov?	9
Find den rigtige partner	10

Forord

Denne guide er målrettet dig, der er IT-ansvarlig i en lille eller mellemstor virksomhed og skal hjælpe dig med at beslutte, om din virksomhed skal outsource dele af eller hele din virksomheds IT-drift.

Vejledningen er baseret på DXC Technology's mere end 40 år lange erfaring inden for udvikling og implementering af IT-løsninger samt design og drift af infrastruktur. Vi har i den tid arbejdet sammen med tusindvis af små og store virksomheder på tværs af hele Skandinavien. De erfaringer gør, at vi er godt rustede til at vurdere, hvornår og i hvilke situationer det giver bedst mening at outsource driften af IT.

Undervejs får du blandt andet indsigt i, hvordan du:

- Planlægger outsourcingforløbet afhængigt af dit specifikke udgangspunkt
- Afdækker formål og vurderer værdi, behov og modenhed
- Lægger en plan for forløbet
- Vurderer, hvem der skal inddrages i organisationen – og hvornår
- Sikrer en vellykket drift af IT
- Vurderer, hvilken type partner der er rigtig for dig

Sådan bruger du guiden

Guiden er opdelt i to dele. Første del gennemgår trinvis, hvilke spørgsmål du indledningsvis skal tage stilling til for at få afklaret, om outsourcing af hele eller dele af IT-driften er givtig for din virksomhed. Anden del anviser, hvordan du sikrer dig en tilfredsstillende outsourcing-proces, når først du har truffet beslutningen.

Kapitel 1

Hvilke gevinster opnår du ved at outsource driften?

Skal, skal ikke:

Er IT-outsourcing en fordel for din virksomhed?

Outsourcing kræver overvejelser, metodik og ledelsesopbakning – men de potentielle gevinster er store.

Alt efter din virksomheds mål og behov kan det være relevant at outsource dele af eller hele din virksomheds IT-drift. Er du i tvivl, kan du med fordel starte i det små og i første omgang overføre en mindre del for at prøve det af. Så kan du altid tilføje eller justere bagefter.

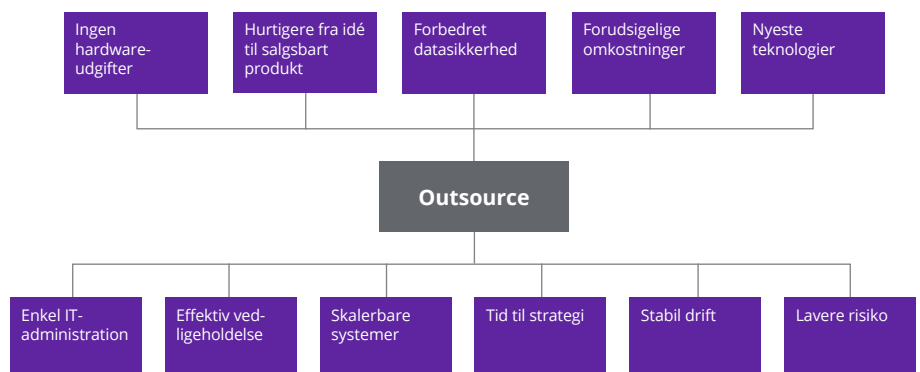
Der er naturligvis fordele ved at beholde driftsansvaret internt – heraf primært: Du bevarer kontrollen over – og ansvaret for – alle detaljer, og infrastrukturen administreres og vedligeholdes af dine egne medarbejdere, der kender virksomhedens behov og kultur.

Men ofte kan din virksomhed imidlertid opnå endnu flere fordele ved at outsource driften af IT i et eller andet omfang:

- Du frigør ressourcer og kan koncentrere dig om kerneforretningen
- Du oplever en mere kontrolleret og stabil drift af IT og forenklet IT-administration

- Du får adgang til stærke IT-kompetencer og et IT-fagligt miljø
- Du kan løbende skalere IT-plattformen i takt med virksomhedens udvikling
- Du behøver ikke investere i ny hardware for at være opdateret på den teknologiske udvikling
- Din virksomhed bliver mindre eksponeret for risici i form af fx afhængighed af nøglemedarbejdere
- Du får lettere adgang til øget informationssikkerhed i overensstemmelse med databeskyttelsesreglerne (GDPR)
- Du kan optimere likviditet og cash-flow og planlægge efter faste udgifter til IT-driftsomkostninger
- Du kan effektivisere drift og vedligehold
- Du kan optimere "time to-market"

Jo mere af din IT-drift, du outsourcer, des flere af de ovennævnte fordele kan din virksomhed nyde godt af. Dine konkrete fordele ved at outsource afhænger af, hvilket IT-plattform du benytter dig af nu (læs mere om det i kapitel 2), og dine kort- og langsigtede mål for din IT-plattform (læs mere om det i kapitel 3).



Kapitel 2

Hvad er dit IT-udgangspunkt?

Hyppige nedbrud, talrige uplanlagte IT-opgaver og stigende utilfredshed blandt medarbejderne med systemerne er klassiske tegn på, at du bør gentænke driften.

Den rigtige platform, til den rigtige applikation, på det rigtige tidspunkt.

Måske har du allerede applikationer, der kan udnytte cloudteknologien med muligheder for at skalere op og ned på kort tid. Eller også har du kritiske systemer, der stadig benytter lokal eller hosted hardware for at fungere optimalt. Under alle omstændigheder har din virksomhed sandsynligvis behov for en blanding – og det får du med en hybrid platform.

Cloudteknologien lader dig rykke hurtigt, når forretningen kræver det, mens dedikeret hardware kan give højere performance og måske lette tilpasninger, som netop din branche kræver.

En hybrid IT-infrastruktur betyder, at du undgår dyre hardwareinvesteringer, som du ikke behøver, samtidig med at du slipper for store ekstraregninger fra cloudløsninger, der aldrig burde være taget i brug. Den rigtige kombination af platforme sparer dig penge, giver dig mulighed for at transformere IT i samme tempo som forretningen og for at rykke, før konkurrenterne gør det.

Men uanset hvilken løsningstype, du overvejer at implementere, bør du gøre dig klart, hvordan din virksomhed håndterer driften af IT i dag for at blive i stand til at vælge den sammensætning, der passer bedst til netop din organisation.

Man kan placere forskellige grader af IT-håndtering på en skala, der strækker sig fra den mindst udviklede til den mest udviklede plan, sådan som illustrationen ovenfor viser. I den ene ende af skalaen hører virksomheder med en tilgang til IT-driften, der går ud på, at man ændrer og fejlfinder ad hoc. Andre virksomheder reagerer, når kunder eller medarbejdere påpeger behovet. Atter andre har en mere proaktiv og kontrolleret tilgang med planlagte opdateringer og vedligeholdelse.

I den anden ende af skalaen ligger virksomheder, som har outsourcet al IT-drift til en eller flere eksterne IT-partnere og bruger så godt som ingen tid på at bekymre sig om IT-drift. Vurder, hvor på skalaen din virksomheds plan for IT-driften befinder sig.



Fuld outsourcing

Fuld outsourcing, hvor IT-partneren tager sig af alle praktiske spørgsmål, så virksomheden kan koncentrere sig om sin forretning.

Kontrolleret

Kontrolleret tilgang med hyppig, planlagt vedligeholdelse ud fra et klart defineret mål.

Proaktiv

Proaktiv tilgang, hvor virksomheden har overblik over systemer og processer og har en plan for, hvordan planlagte og uplanlagte hændelser skal håndteres.

Reaktiv

Reaktiv tilgang: Ændring og fejlretning, når kunder eller medarbejdere påpeger et problem.

Ad hoc

Ad hoc ændring og fejlfinding.

Når du har placeret din virksomhed blandt disse måder at håndtere IT-drift på, kan du vurdere, om din virksomheds håndtering af IT-driften nu også passer til din virksomheds behov.

Er du i tvivl om, hvilke af ovennævnte eksempler der beskriver din virksomheds tilgang til IT-drift, kan følgende eksempler måske hjælpe dig med afklaringen. De er alle tegn på, at din virksomhed har udfordringer, som måske kan afhjælpes ved at øge modenhed og/eller lægge ansvaret over til en ekstern partner:

- Hyppige systemnedbrud
- Lange ventetider på normal drift efter et nedbrud
- Ineffektivitet på grund af IT-problemer
- Supportopgaver trækker ud
- Mange uplanlagte IT-opgaver
- Utilfredse IT-brugere

I almindelighed kan du gå ud fra at høste større gevinster ved outsourcing, des større misforhold der er mellem din nuværende driftssituation og dine forventninger til, hvordan tingene bør køre.

Kapitel 3

Hvad er dit formål?

Det er mindst lige så vigtigt at definere et konkret mål med at outsource IT-løsninger til en strategisk partner eller at lægge dem op i skyen som rent faktisk at gøre det.

IT-outsourcing skaber – isoleret set – ikke resultater. Dem opnår du kun i kraft af din strategi, planlægning og forberedelse. Det er kort sagt dine mål og ambitioner, der afgør, hvor meget du får ud af at rykke din drift helt eller delvist til skyen eller en IT- eller hostingpartner. Uanset om det sker som led i din digitale udvikling af forretningen og med en velformuleret strategi for forandringsledelse – eller om du alene vil benytte dig af skyens skalerbarhed og robusthed.

Hvis du er nået frem til, at outsourcing er vejen frem for din virksomhed, er næste skridt derfor at formulere formålet med at tage skridtet. Et klart formuleret formål er din rettesnor, når du efterfølgende skal tage stilling til behov, værdi og modenhed i forhold til pris.

Vurder derfor værdi, behov samt egen og potentielle IT-partners modenhed som et led i din målafklaring. Kan outsourcing tilføre din virksomhed økonomisk værdi, forbedre arbejdsgange og processer, optimere produktiviteten, øge sikkerheden – eller måske flere af elementerne på én og samme tid?

Svaret på dét spørgsmål kan have betydning for, hvilke aktiviteter, løsninger eller platforme, du vælger at lægge ud – og i hvilket omfang, du vælger at gøre det.

Lav en plan for outsourcingen

På det mere konkrete plan kan du lægge ud med at indkredse din virksomheds behov ved at svare på følgende spørgsmål:

- Trænger systemer og processer, fx ERP, CRM eller samarbejde og vidensdeling, til en opgradering?
- Er dine medarbejders samarbejdsprocesser enkle, logiske og optimale, og er deres arbejdsredskaber effektive?
- Hvis du skulle starte forfra, ville du så ændre roller eller funktioner?
- Kræver din virksomhed skræddersyede løsninger, eller kan du nøjes med mere standardiserede løsninger?
- Er du tilstrækkeligt garderet mod IT-nedbrud, hackerangreb eller andre brud på sikkerheden, som kan skade din virksomheds økonomi og omdømme?

Klare svar på disse spørgsmål bygger fundament under arbejdet med at formulere en plan for din virksomheds behov og mål med at outsource.

Se kapitel 9 i Del 2 for, hvilke løsninger der kan være relevante, alt efter hvad du svarer på ovennævnte spørgsmål.

Kapitel 4

Hvem skal inddrages i processen?

Afstem formål og outsourcing plan med bestyrelsen og ledelsen.

Når du har formuleret en indledende outsourcing plan, bør du afstemme den med bestyrelse og ledelse. Det vil dels være med til at sikre fælles fodslag om baggrunden for den kommende proces – dels være med til at forankre beslutningen på topniveau, hvilket er ekstremt nyttigt.

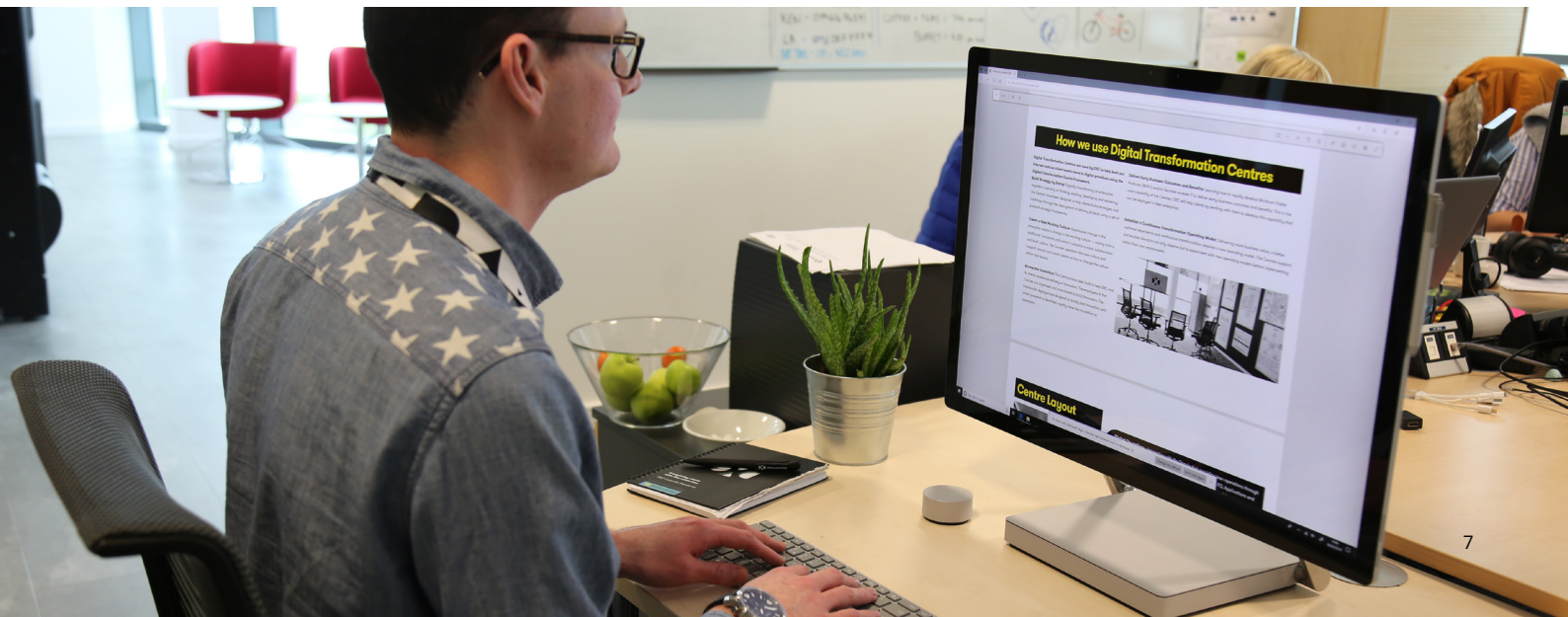
Du vil nok opleve, at du kommer til at revidere planen – og estimering af fx behov og modenhed – i samspil med den eller de IT-partnere, du siden vælger at samarbejde med. Men des grundigere du har overvejet behov, muligheder og mål, inden du for alvor sætter arbejdet i søen, des større er chancen for, at indsatsen i sidste ende prioriteres, så værdien og chancen for succes er størst.

Når formål og plan er afstemt med bestyrelsen og ledelsen, skal de være formuleret, så de er til at forstå for IT-brugerne, som bør informeres, når målet og retningen ligger klar fra ledelsen. Senere, i etableringsfasen og i driftsfasen, kan IT-brugerne med fordel inddrages, så de kan komme med input til, hvilke systemer og processer der trænger til at blive støvet af eller justeret.

IT-brugerne kan også allerede nu bringes i spil i forbindelse med indsatsen for at klassificere din virksomheds brug af data og applikationer.

Alternativt kan dette også vente, til du har valgt IT-partner, så arbejdet kan foregå i samspil med denne. Ud fra klassificeringen og de behov, der fremgår af din virksomheds formål og plan, vurderer IT-partneren, hvilke kompetencer, processer, teknologier og aftaler, der er nødvendige for at understøtte formålet og gennemføre planen.

Des grundigere, du har overvejet, hvordan, hvor meget og hvornår, der skal outsources, des større er chancen for succes. Også selv om du sidenhen – og måske endda flere gange – erkender, at planen skal revideres.



Kapitel 5

Støb fundamentet for en vellykket IT-drift

Små og mellemstore virksomheder med en lille IT-afdeling bruger tit uforholdsmæssigt store summer på at investere i og implementere platforme, processer og teknologier.

Fundamentet for en vellykket IT-drift består – udover formålet og klassificeringen af data og applikationer – af nogle faktorer, der hver især er nogenlunde lige vigtige for succes:

- Brugernes og IT-partnerens kompetencer
- Virksomhedens og IT-partnerens processer og aftaler
- Teknologi

Derfor skal disse elementer tænkes ind i planen for etablering og IT-drift.

Det kan være svært for en lille IT-afdeling at mønstre den nødvendige samling af kompetencer, der skal til for at løfte den brede vifte af udfordringer, afdelingen skal kunne håndtere.

IT er ikke blot et spørgsmål om drift og patching af systemer – her skal også være styr på licenser, hardware, applikationer og juridiske detaljer omkring databeskyttelse og -sikkerhed samt rettigheder. Dertil kommer håndtering af eksempelvis forandringsledelse og beredskabsplaner.

Samtidig bruger små og mellemstore virksomheder med en lille IT-afdeling tit uforholdsmæssigt store summer på at investere i og implementere platforme, processer og teknologier. Derfor kan det ofte bedre betale sig at outsource håndtering af fx servicedesk samt systemer til monitorering og fejlsøgning af IT-systemer.

Det samme gælder for hardware som nødstrømsanlæg, redundans af servere og netværk til håndtering af back-up eller replikering. Når du outsourcer IT-opgaver, frigør det derfor ressourcer, der i stedet kan anvendes langt mere offensivt på at udvikle kerneforretningen.

Når du har afklaret formål og behov i forhold til kompetencer, processer og teknologi, kan du også bedre vurdere, hvad og hvor meget du har behov for at outsource, og hvilken type partner du skal kigge efter.

Det kan du også læse mere om i Del 2, kapitel 9.

Kapitel 6

Hvad er mit behov?

Vurder, om du går efter en lille løsning med ren hosting, en mellemstor eller en omfattende løsning.

Når du skal afklare din virksomheds behov for IT-services, kan du skele til de tre former for outsourcing, som denne service typisk opdeles i, fra den lille løsning over den mellemstore til den omfattende løsning:

1. Datacenter hosting
2. Datacenter og applikations hosting
3. Datacenter, applikations hosting og håndtering af infrastruktur

Vælger du en basal datacenter-løsning, bør IT-partneren blandt andet tilbyde firewall og netværksdrift af datacenteret, back-up og hardware-overvågning. Går du i stedet efter en lidt mere omfattende løsning med både datacenter og applikation services skal du lede efter en IT-partner, der tillige håndterer servermonitorering, driftssupport, sikkerhedsløsninger for datacenteret samt standardløsninger og applikationer, fx mail, ERP og SharePoint.

Vil du koncentrere dig om din kerneforretning og overlade al IT-drift til en ekstern IT-partner, skal du vælge en IT-partner, der – foruden det nævnte – også håndterer licenser, driver lokale netværk og forstår at koble din virksomheds kernekompetencer- og processer med dit IT-behov.

Det er som regel en fordel af outsource overordnede opgaver som infrastruktur, dvs. servere, netværk, opbevaring og vigtige applikationer som ERP. Har du samtidig mere specifikke behov, anbefaler DXC, at du samler alle opgaver hos én mellemstor eller stor IT-partner eller fortsætter med at klare den specifikke løsning internt i din virksomhed.

Ud over at se på, hvilke services potentielle IT-partnere tilbyder – såsom tilgængelighed og sikkerhed – bør du også se på IT-virksomhedens størrelse: En meget lille IT-virksomhed har ofte ikke tilstrækkelig kapacitet og modenhed til at dække dit behov. Derimod kan det med nogle større partnere være en udfordring, at små kunder føler sig klemte.

Des mere realistisk du er om din virksomheds reelle behov og forventninger vedrørende omfanget af dit outsourcing-projekt, des lettere bliver det at vælge den rigtige outsourcing-partner.

Kapitel 7

Find den rigtige partner

Et outsourcing-forløb er et tæt og forretningskritisk samarbejde, der kan strække sig mange år ud i fremtiden. Men selv den mest grundige kontrakt kan ikke rette op på dårlig kemi eller stive relationer. Det er derfor afgørende med overensstemmelse og "god kemi" mellem din egen virksomhed og din kommende outsourcingpartner. Ellers kan samarbejdet meget nemt blive besværligt, unødigt tungt eller måske endda mere kostbart end forventet.

Når du har besluttet, hvilket type IT-partner du skal entrere med, kan du indsnævre feltet yderligere ved at søge informationer om potentielle IT-partnere. Herunder om deres spidskompetencer, deres økonomiske stabilitet og historik. Det er også klogt at undersøge – eksempelvis gennem netværk, referencer og direkte kontakt – hvordan andre virksomheder af din størrelse oplever samarbejdet med de partnere, du selv har kig på.

Inviter herefter de potentielle kandidater til en indledende samtale. Formålet med samtalen er at afklare:

- Om kemien fungerer mellem dig og den potentielle IT-udbyder
- Om kandidaten forstår din virksomhed og dens behov
- Kandidatens procesmodenhed
- Kandidatens tilgang til opgaven
- Om partneren har tilstrækkelig erfaringen og er økonomisk stabil

Du kan læse mere om valg af partner og eventuelt ophør af samarbejde i Del 2, kapitel 8.

Nu, hvor du har vurderet status for din nuværende IT-drift, hvordan du gerne vil have, at den skal fungere og hvorfor, har du formentlig et tydeligere billede af, hvad for en løsningstype og potentiel IT-partner du skal gå efter, og hvordan du skal forberede dig på næste skridt – forhandling om en aftale.

I anden del af denne guide får du tip til, hvad potentielle IT-partners tilbud og efterfølgende kontrakter bør indeholde, og hvordan du griber etableringsfase og driften an.

Learn more at dxc.com

DXC Technology Danmark

Retortvej 8
2500 Valby
Danmark
T +45 8874 4100



About DXC Technology

DXC Technology (NYSE: DXC) helps global companies run their mission critical systems and operations while modernizing IT, optimizing data architectures, and ensuring security and scalability across public, private and hybrid clouds. The world's largest companies and public sector organizations trust DXC to deploy services across the Enterprise Technology Stack to drive new levels of performance, competitiveness, and customer experience. Learn more about how we deliver excellence for our customers and colleagues at [DXC.com](https://dxc.com).