

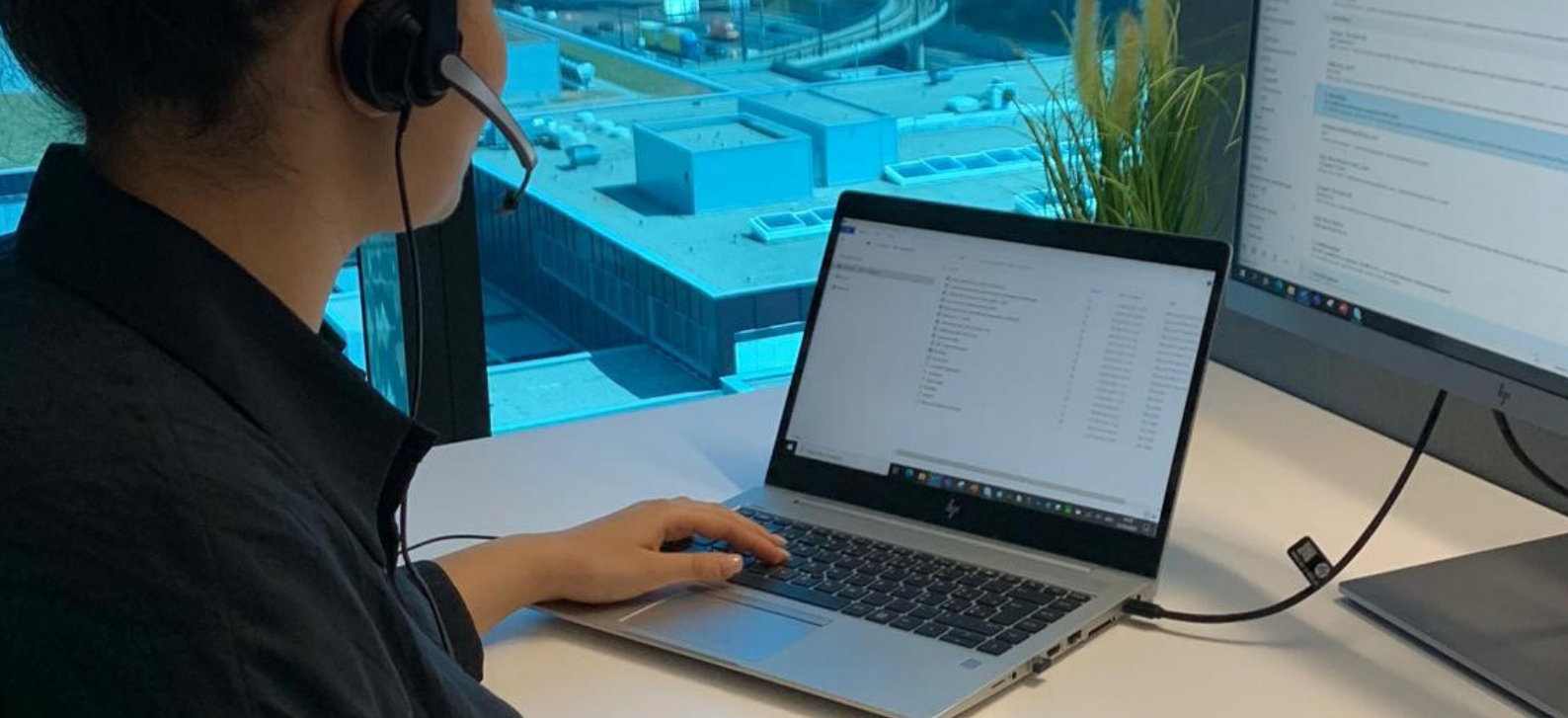


## Lyckas med outsourcing – från vision till verklighet

Skaffa underlag för att bedöma  
värdet och riskerna med att  
outsourca IT-driften i SME-företag.

Del 1 av 2.

Februari 2022



## Lyckas med outsourcing – från vision till verklighet

### Innehåll

Förord	2
Vilka är vinsterna med att outsourca IT-driften?	3
Hur ser ditt utgångsläge ut när det gäller IT?	4
Vad har du för syfte?	6
Vem ska delta i processen?	7
Lägg grunden för en välfungerande IT-drift	8
Vad har du för behov?	9
Välj rätt partner	10

### Förord

Den här guiden är avsedd för dig som är IT-ansvarig i ett litet eller medelstort företag (SME) och syftar till att hjälpa dig att avgöra om ditt företag ska outsourca delar av eller hela IT-driften.

Guiden är baserad på DXC Technologys mer än 40-åriga erfarenhet inom utveckling och implementering av IT-lösningar samt design och drift av infrastruktur. Under alla dessa år har vi arbetat tillsammans med tusentals små och stora företag över hela Skandinavien. Vår långa erfarenhet gör oss väl lämpade att bedöma när och under vilka förutsättningar det är som störst vits att outsourca IT-driften.

Längs vägen får du bland annat veta hur du:

- Planerar outsourcingprocessen beroende på ditt specifika utgångsläge
- Kartlägger syfte och bedömer värde, behov och mognad
- Planerar processens förlopp
- Avgör vilka i organisationen som ska vara delaktiga – och när
- Säkrar en framgångsrik IT-drift
- Bedömer vilken typ av partner som är rätt för dig

### Så här använder du guiden

Guiden är uppdelad i två delar. I den första går vi steg för steg igenom vilka frågor du inledningsvis behöver ta ställning till för att klargöra huruvida outsourcing av hela eller delar av driften är givande för ditt företag. I den andra delen berättar vi hur du ser till att skapa en effektiv outsourcingprocess, när du väl har fattat beslutet.

## Kapitel 1

# Vilka är vinsterna med att outsource IT-driften?

### Outsourca eller inte?

Outsourcing kräver många överväganden, god metodik och stöd från ledningen – men de potentiella vinsterna är stora.

Beroende på ditt företags mål och behov kan det vara en god idé att outsourca delar av eller hela företagets IT-drift. Är du osäker kan du med fördel börja i liten skala gen- om att överföra en mindre del för att testa och se hur det faller ut. Du kan alltid lägga till mer eller göra justeringar efter hand.

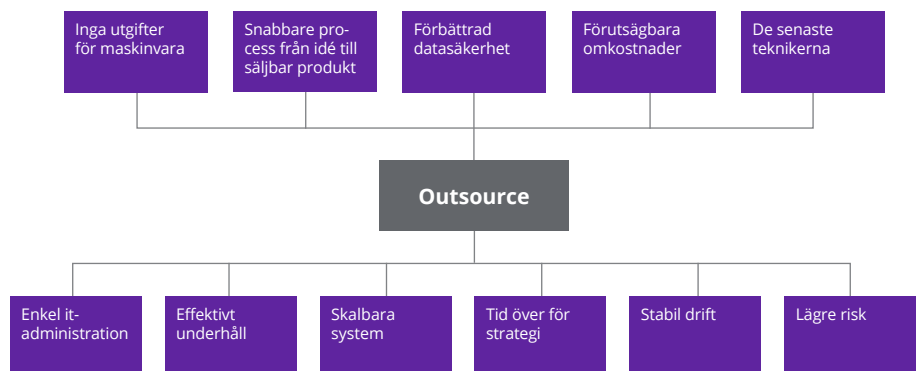
Det finns naturligtvis fördelar med att behålla verksamhetsansvaret internt – närmare bestämt att det är du som har kontrollen över – och ansvaret för – alla detaljer, och att infrastrukturen administreras och underhålls av dina egna medarbetare som är väl insatta i företagets behov och kultur.

Med det sagt kan ditt företag dock vinna mycket på att outsourca IT-driften i mer eller mindre stor omfattning:

- Du frigör resurser och kan koncentrera dig på kärnverksamheten
- Du upplever en mer uppstyrd IT-drift och en förenklad IT-administration
- Du får tillgång till hög IT-kompetens och en IT-miljö som präglas av yrkeskunnande
- Du kan löpande anpassa IT-plattformen i takt med verksamhetens utveckling
- Du behöver inte investera i ny maskinvara för att hålla dig i fas med den tekniska utvecklingen
- Din verksamhet blir mindre utsatt för risker i form av till exempel beroende av vissa nyckelmedarbetare
- Du får enklare tillgång till ökad informationssäkerhet i enlighet med dataskyddsförordningen (GDPR)
- Du kan optimera likviditet och kassaflöde och planlägga omkostnaderna för IT-driften efter fasta utgifter
- Du kan effektivisera drift och underhåll
- Du kan optimera "time-to-market"

Ju större del av IT-driften du outsourcar, desto fler av de ovannämnda fördelarna kan verksamheten dra nytta av. Vilka de konkreta fördelarna blir för just dig beror på vilken

IT-plattform du använder dig av nu (läs mer om detta i kapitel 2), och vilka mål du har för din IT-plattform på kort och lång sikt (kapitel 3).



## Kapitel 2

# Hur ser ditt utgångsläge ut när det gäller IT?

**Frekventa avbrott, många oplanerade IT-aktiviteter och ökande missnöje bland de medarbetare som arbetar med systemen är typiska tecken på att du behöver tänka om när det gäller IT-driften.**

## Rätt plattform till rätt applikation vid rätt tillfälle.

Kanske har du redan applikationer som kan använda molntechniken med dess möjligheter till snabba anpassningar. Eller så har du kritiska system som hela tiden använder lokal eller hostad maskinvara för att fungera optimalt. Hur det än ser ut behöver din verksamhet sannolikt en kombination – och det får du med en hybridplattform.

Molntechniken gör det möjligt att agera snabbt när verksamheten kräver det, medan dedikerad maskinvara kan ge högre prestanda och tillåter eventuella enklare justeringar som just din bransch kräver. En hybrid IT-infrastruktur innebär att du slipper dyra investeringar i maskinvara som du inte behöver, samtidigt som du undviker stora extrakostnader för molnlösningar som aldrig borde ha tagits i bruk. Rätt kombination av plattformar sparar pengar och ger dig möjlighet att transformera IT-driften i takt med verksamheten, och att dra ifrån konkurrenterna.

Men oavsett vilken typ av lösning du överväger att implementera bör du kartlägga hur företaget hanterar IT-driften idag, för att skapa goda förutsättningar att välja den kombination som passar bäst till just din organisation.

Man kan placera olika grader av IT-hantering på en skala från den minst utvecklade till den mest utvecklade planen, som illustrationen ovan visar. I den ena änden av skalan finns verksamheter med en IT-drift som går ut på att man gör förändringar och felsökning ad hoc. En del verksamheter reagerar när kunder eller medarbetare påtalar ett behov. Medan andra har en mer proaktiv och kontrollerad drift med schemalagda uppdateringar och planerat underhåll.

I den andra änden av skalan finns verksamheter som har outsourcat all IT-drift till en eller flera externa IT-partner och som i princip inte lägger någon tid alls på att bekymra sig om IT-driften. Bedöm var på skalan din verksamhetsplan för IT-driften befinner sig



#### **Fullständig outsourcing**

Fullständig outsourcing: it-partnern har hand om alla praktiska frågor så att företaget kan koncentrera sig på sin verksamhet.

#### **Kontrollerat**

Kontrollerat tillvägagångssätt: frekvent, planerat underhåll utifrån ett tydligt definierat mål.

#### **Proaktivt**

Proaktivt tillvägagångssätt: företaget har överblick över system och processer och har en plan för hur både planerade och oplanerade händelser ska hanteras.

#### **Reaktivt**

Reaktivt tillvägagångssätt: ändring och korrigerig av fel när kunder eller medarbetare påtalar ett problem.

#### **Ad hoc**

Ad hoc-ändringar och felsökning.

När du har placerat din verksamhet någonstans bland dessa sätt att hantera IT-driften på kan du bedöma om din hantering av IT-driften även passar din verksamhets behov.

Om du är osäker på vilka av de ovanstående exemplen som bäst beskriver din verksamhets IT-drift kan följande lista kanske hjälpa dig med kartläggningen. Alla punkter är tecken på att din verksamhet har utmaningar som kanske kan tacklas genom ökad mognad och/eller genom att lägga över ansvaret på en extern partner:

- Frekventa systemavbrott
- Långa väntetider på normal drift efter ett avbrott
- Ineffektivitet på grund av IT-problem
- Supportrelaterade uppgifter drar ut på tiden
- Många oplanerade IT-aktiviteter
- Missnöjda IT-användare

Ju större skillnaderna är mellan din nuvarande driftsituation och dina förväntningar på hur den borde se ut, desto mer kan du i allmänhet räkna med att få ut av att outsourca.

## Kapitel 3

# Vad har du för syfte?

**Det är minst lika viktigt att definiera ett konkret syfte med att outsourca IT-lösningarna till en strategisk partner eller göra dem molnbaserade, som att faktiskt genomföra det.**

Outsourcing av IT-driften skapar i sig inga resultat. De uppnår du snarare med hjälp av din strategi, planering och dina förberedelser. Det är kort sagt dina mål och ambitioner som avgör hur mycket du får ut av att göra hela eller delar av IT-driften molnbaserad eller lägga över den på en IT- eller hostingpartner. Och det oavsett om det sker som ett led i företagets digitala utveckling med en välformulerad strategi för förändringsledning, eller om du bara vill utnyttja molnlösningens skalbarhet och robusthet.

Om du har kommit fram till att outsourcing är rätt väg att gå för ditt företag är nästa steg att formulera syftet med att ta detta steg. Ett klart definierat syfte är ditt rättesnöre när du därefter ska ta ställning till behov, värde och mognad i förhållande till kostnaden.

Som ett led i din målformulering är det därför viktigt att bedöma värde och behov samt företagets egna såväl som IT-partnerns mognad. Kan outsourcing leda till ekonomiska fördelar, bättre arbetsgång och processer, optimerad produktivitet, ökad säkerhet – eller kanske flera av dessa faktorer på samma gång?

Svaret på den frågan kan vara avgörande för vilka aktiviteter, lösningar eller plattformar du väljer att lägga ut, samt i vilken omfattning.

## Gör en outsourcingplan

På ett mer konkret plan kan du ringa in din verksamhets behov genom att svara på följande frågor:

- Behöver systemen och processerna, till exempel ERP, CRM eller samarbete och kunskapsdelning, uppgraderas?
- Är dina medarbetares samarbetsprocesser enkla, logiska och optimala, och är deras verktyg effektiva?
- Om du började från början, skulle du ändra på några roller eller funktioner?
- Kräver din verksamhet skräddarsydda lösningar, eller räcker det med mer standardiserade varianter?
- Är du tillräckligt väl skyddad mot IT-avbrott, hackerattacker eller andra säkerhetsangrepp som kan skada ditt företags ekonomi och anseende?

Tydliga svar på dessa frågor utgör grunden till arbetet med att utforma en plan för din verksamhets behov och definiera syftet med att outsourca.

**I kapitel 9 i Del 2 av den här guiden hittar du lösningar som kan vara relevanta utifrån svaren på ovanstående frågor.**

## Kapitel 4

# Vem ska delta i processen?

**Stäm av syfte och outsourcingplan med styrelsen och ledningen.**

När du har formulerat en första outsourcingplan bör du stämma av den med styrelsen och ledningen. Det bidrar dels till att skapa ett gemensamt synsätt i fråga om bakgrunden till den kommande processen, och dels till att förankra beslutet på högsta nivå, vilket är mycket värdefullt.

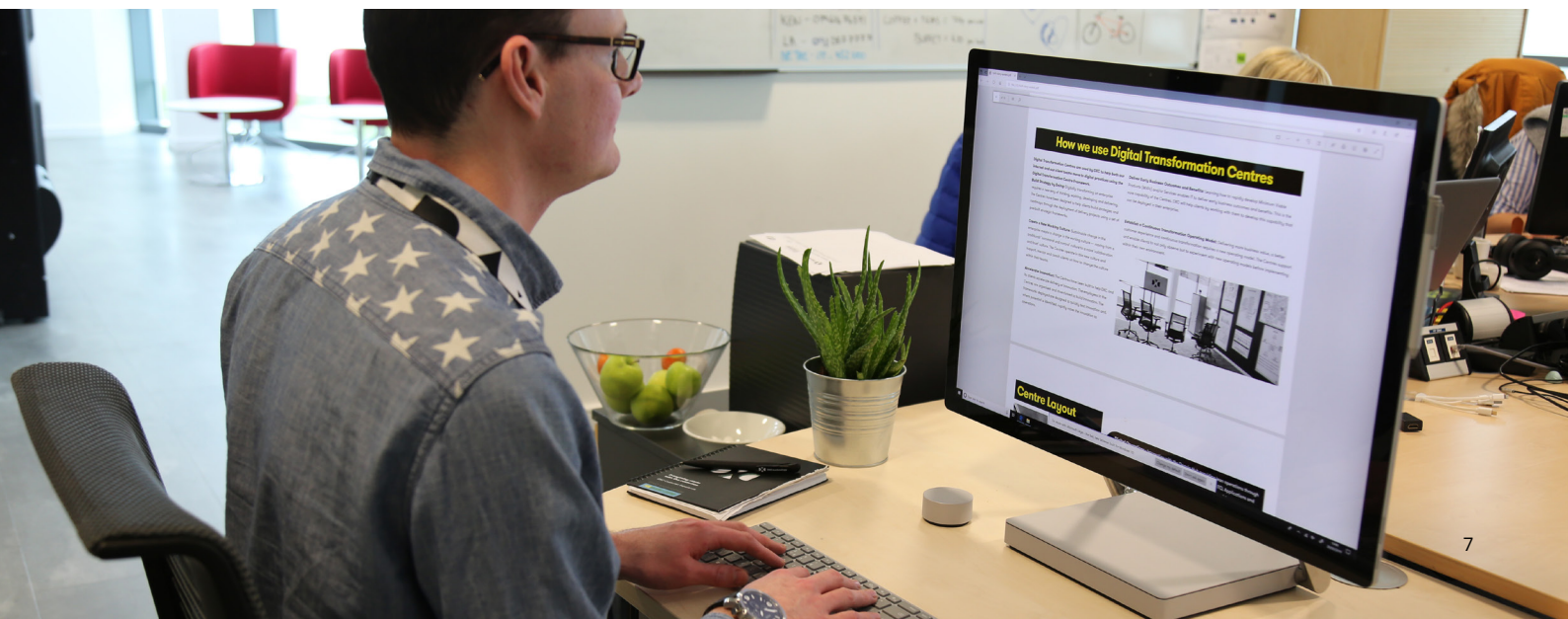
Du kommer troligtvis att behöva revidera planen, och uppskattningen av till exempel behov och mognad, i samspel med den eller de IT-partners du sedan väljer att samarbeta med. Men ju grundligare du har övervägt behov, möjligheter och mål innan du på allvar drar igång arbetet, desto större är chansen att åtgärden till sist godkänns så att värdet av och förutsättningarna för framgång blir som störst.

När syftet och planen har stämts av med styrelse och ledning ska de delarna vara formulerade på ett sätt som är lättillgängligt för IT-användarna, vilka bör informeras när målet och riktningen står klara från ledningens sida. Senare, i etableringsfasen och i driftfasen, är det en god idé att inkludera IT-användarna i processen så att de kan

ge sina synpunkter angående vilka system och processer som behöver uppdateras eller justeras.

IT-användarna kan också redan nu göra värdefulla insatser i samband med arbetet med att kartlägga verksamhetens användning av data och applikationer. Alternativt kan detta dock vänta tills du har valt IT-partner, så att arbetet kan göras i samspel med partnern. Utifrån kartläggningen samt de behov som framgår av verksamhetens syfte och plan bedömer IT-partnern vilka kompetenser, processer, tekniker och avtal som krävs för att understödja syftet och genomföra planen.

**Ju grundligare du har övervägt hur, när och i vilken omfattning outsourcingen ska ske, desto större är chansen att den blir lyckad. Även om du senare – kanske både en och flera gånger – kommer fram till att planen behöver ses över.**



## Kapitel 5

# Lägg grunden för en välfungerande IT-drift

**Mindre och medelstora företag med små IT-avdelningar lägger ofta förhållandevis stora summor på att investera i och implementera plattformar, processer och tekniker.**

Grunden för en välfungerande IT-drift består – utöver syftet och kartläggningen av data och applikationer – av några faktorer som var för sig är nog så viktiga för att lyckas:

- Användarnas och IT-partnerns kompetenser
- Verksamhetens och IT-partnerns processer och avtal
- Teknik.

Dessa faktorer ska därför beaktas i planeringen av etablering och drift.

Det kan vara svårt för en liten IT-avdelning att anskaffa den kompetens som krävs för att utföra det breda spektrum av uppgifter som avdelningen måste kunna hantera. IT handlar inte bara om drift och patchning av systemen – man ska även hålla ordning på licenser, maskinvara, applikationer och juridiska detaljer angående dataskydd, datasäkerhet och rättigheter. Dessutom tillkommer hantering av exempelvis förändringsledning och beredskapsplaner.

Samtidigt lägger mindre och medelstora företag med små IT-avdelningar ofta förhållandevis stora summor på att investera i och implementera plattformar, processer och tekniker. Därför lönar det sig ofta bättre att outsourca hantering av till exempel servicedesk samt system för övervakning och felsökning av IT-system.

Detsamma gäller för maskinvara som nödströmsanläggning, serverredundans och nätverk för backup-hantering eller replikering. När du outsourcar IT-aktiviteter frigörs därmed resurser som istället kan användas betydligt mer offensivt för att utveckla kärnverksamheten.

När du har kartlagt syfte och behov i förhållande till kompetenser, processer och teknik kan du lättare bedöma vad och hur mycket du behöver outsourca samt vilken typ av partner du ska leta efter.

**Det kan du även läsa mer om i kapitel 9 i Del 2.**



## Kapitel 6

# Vad har du för behov?

**Bedöm om du är i behov av en mindre lösning med ren hosting, en medelstor, eller en omfattande lösning.**

När du ska kartlägga verksamhetens behov av IT-tjänster kan du ta en titt på de tre former av outsourcing som IT-tjänster normalt delas upp i, från en mindre lösning, via en medelstor till en stor och omfattande lösning:

1. Hosting av datacenter
2. Hosting av datacenter och applikationer
3. Hosting av datacenter och applikationer samt hantering av infrastruktur

Väljer du en datacenterlösning på grundnivå bör IT-partnern bland annat erbjuda brandvägg och nätverksdrift av datacentret, backup och övervakning av maskinvara.

Väljer du istället en lite mer omfattande lösning med både datacenter och applikationstjänster ska du leta efter en IT-partner som hanterar serverövervakning, driftsupport, säkerhetslösningar för datacentret såväl som standardlösningar och applikationer, t.ex. e-post, ERP och SharePoint.

Om du vill kunna fokusera på din kärnverksamhet och överlåta all IT-drift till en extern IT-partner ska du välja en som – förutom det som redan nämnts – även hanterar licenser, driver lokala nätverk och ser värdet i att koppla samman din verksamhets kärnkompetenser och kärnprocesser med dina IT-behov.

Det lönar sig i regel att outsourca övergripande aktiviteter som infrastruktur, d.v.s. servrar, nätverk, lagring och viktiga applikationer som ERP. Om du samtidigt har mer specifika behov rekommenderar DXC att du samlar alla aktiviteter hos en enda medelstor eller stor IT-partner, eller fortsätter att hantera den specifika lösningen internt.

Utöver att titta på vilka tjänster de potentiella IT-partnerna erbjuder – såsom tillgänglighet och säkerhet – bör du även granska IT-verksamhetens storlek: En alltför liten samarbetspartner har kanske inte tillräcklig kapacitet och mognad att täcka dina behov. Medan det med stora partners kan bli en utmaning i form av att mindre kunder känner sig pressade.

**Ju mer realistisk du är när det gäller din verksamhets verkliga behov och förväntningar i fråga om outsourcingprojektets omfattning, desto lättare blir det att välja rätt outsourcingpartner.**

## Kapitel 7

# Find den rigtige partner

En outsourcingprocess innebär ett tätt och verksamhetskritiskt samarbete som kan ta flera år i anspråk. Men inte ens det mest grundliga avtal kan råda bot på dålig personkemi eller stela relationer. Därför är det avgörande att stämma av kemin mellan medarbetarna i din egen verksamhet och de hos din blivande outsourcingpartner. Annars kan samarbetet lätt bli besvärligt, onödigt tungt eller kanske till och med dyrare än förväntat.

När du har bestämt vilken typ av IT-partner du ska arbeta med kan du begränsa urvalet ytterligare genom att söka information om de potentiella kandidaterna. Detta innefattar deras spetskompetenser, ekonomiska stabilitet och historik. Det är även klokt att ta reda på – exempelvis genom nätverk, referenser och direktkontakt – hur andra verksamheter med samma storlek som din upplever samarbetet med de partners du själv kikar på.

Bjud därefter in till ett första samtal. Syftet är att fastställa:

- Om personkemin fungerar mellan er och IT-tjänstleverantören
- Om kandidaten förstår din verksamhet och dess behov
- Kandidatens processmognad
- Hur kandidaten tänker ta sig an uppgiften
- Om kandidaten är tillräckligt erfaren och ekonomiskt stabil

Du kan läsa mer om val av partner och om hur ett samarbete vid behov kan avbrytas i kapitel 8 i Del 2.

När du har utvärderat den nuvarande IT-verksamhetens status samt hur du vill att IT-verksamheten ska fungera, och varför, har du sannolikt en tydligare bild av vilken lösningstyp och potentiell IT-partner du ska leta efter. Då är det dags att förbereda sig för nästa steg – avtalsförhandlingen.

I andra delen av den här guiden får du tips om vad potentiella IT-partners anbud och efterföljande avtal bör innehålla, och hur du tar dig an etableringsfasen och driften.

Learn more at  
[dxc.com](https://dxc.com)

**DXC Technology Sverige**  
Gustav III:s Boulevard 36  
169 85 Stockholm  
Sverige  
T +46 (0)10-5201600



### 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).