

# Ramme for Outsourcing Benchmarking



*Sætter tal på*

- *Proces*
- *Ledelse*
- *Resultater*



# Hvorfor Outsourcing Benchmarking?

---

- Følge op på om outsourcingen fungerer effektivt
  - Beskytte sig mod leverandørens monopol stilling
  - Udnyttes de teknologiske muligheder effektivt?
  - Er leverandøren konkurrencedygtig og leverer han på best practise niveau?
  - Sikre at ydelser lever op til brugernes forventninger
- Identificere og konkretisere problemområder, som ellers ikke opfanges
- Følge op på formålene med outsourcing
- Sætte tal på hvordan samarbejdet med leverandøren fungerer
- Fastlægge mål og krav ved fornyelse af kontrakter

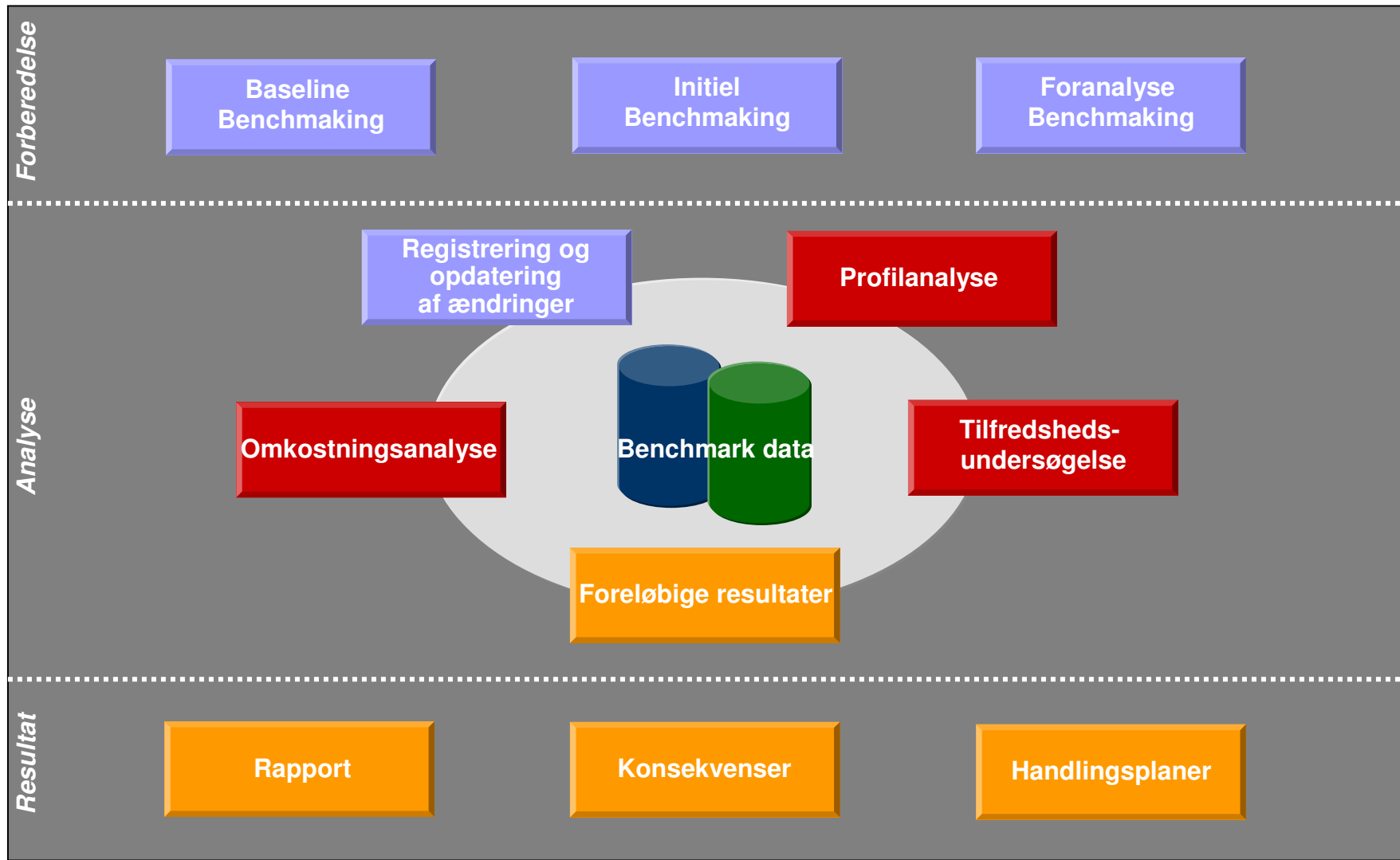


# Scenarier for anvendelse

---

1. Indgåelse af outsourcing kontrakt med Benchmarking klausul. Fokus er benchmarking af omkostninger i en automatiseret proces med algoritmer for prisberegninger mv.
2. Forberedelse af outsourcingkontrakt. Fokus er på identifikation af aktuel situation og fastlæggelse af baseline som input til proces omkring mål og krav for ny kontrakt.
3. Gennemførelse af benchmarking i outsourcing-forløb på baggrund af ikke-operationel klausul.
4. Gennemførelse af benchmarking i outsourcing-forløb uden klausul om benchmarking. Fokus er review på konkurrencedygtighed, effektivitet og samarbejdsforhold.

# Ramme for Outsourcing Benchmarking





# Initiel Benchmarking

---

## Anvendelses scenarie

- Ved indgåelse af outsourcing kontrakt med Benchmarking klausul
- Fokus er benchmarking af omkostninger og at kunne gennemføre efterfølgende benchmarking så effektivt og automatiseret som muligt
- Gennemføres inden kontraktindgåelse
- Dokumenteres i rapport som er Bilag til outsourcing kontrakt

## Beskriver og opgør alle nødvendige forudsætninger og data for efterfølgende benchmarks

- Proces: hvem gør hvad hvornår
- Scope: Hvilke services er omfattet
- Priser: Enhedspriser og øvrige opgørelser
- Normaliseringer: Principper og regler
- Peergruppe: Udvælgelse af referencegruppe data
- Prisrelevante kontraktdata: Kontraktlængde, SLA'er, Kontraktlængde,ansvarsbegrænsninger
- Varians på reference gruppe data
- Leverandørens investeringer og afskrivninger
- Volumen forhold

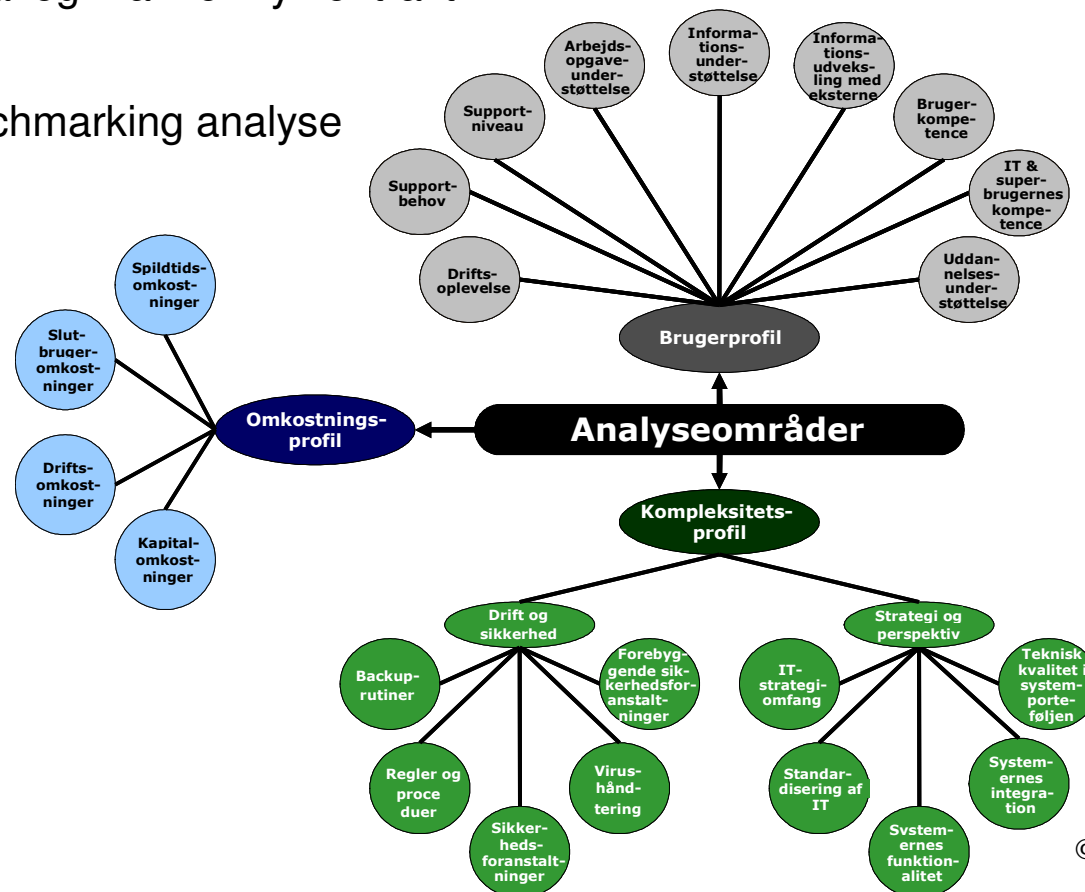
# Baseline Benchmarking

## Anvendelses scenarie

- Som forberedelse af til indgåelse af outsourcingkontrakt
- Fokus er på identifikation af aktuel situation og fastlæggelse af baseline som input til proces omkring mål og krav for ny kontrakt.

## Gennemførelse

- Standard TIP Benchmarking analyse





# Foranalyse Benchmarking

---

## Anvendelses scenarie

- Ved gennemførelse af benchmarking under outsourcing-forløb
- Outsourcingkontrakten indeholder på en ikke-operationel klausul.

## Indhold

- Plan for gennemførelse af OB: hvem gør hvad hvornår
- Scope: Hvilke services er omfattet
- Operationalisering af kontrakten på de punkter, som er relevante forhold til OB
- Behov og krav til hvilke KPI'er og målepunkter, der skal indgå
- Hvilke data er tilgængelige eller skal fremskaffes, og hvilket output er ønskeligt og relevant
- Normaliseringer: Principper og regler
- Peergruppe: Udvælgelse af referencegruppe data



# Registrering og opdatering af ændringer

---

## Anvendelses scenarie

- Der har tidligere været gennemført en Outsourcing Benchmarking

## Indhold

- Hvilke ændringer har der været siden sidste benchmarking jf. change management procedurer?
- Opdatering af Initial Benchmarking Report som følge heraf
- Givne normaliseringsregler anvendes
- Justering af forudsætninger



# Profilanalyse

---

<b>Spørgsmålsoversigt</b>		
<b>Organisation</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Antal IT brugere</li><li>• Hovedprocesser</li><li>• Juridiske enheder</li><li>• Geografi</li></ul>	<b>Infrastruktur</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hardware – antal enheder</li><li>• Grad af standardisering</li><li>• Sammenkoblingsgrad</li><li>• Overvågning</li></ul>	<b>Support</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Formelle SLA'er</li><li>• Responstid ved nedbrud</li><li>• Opfyldelsesgrad</li><li>• Oppetid</li></ul>
<b>Forretningskrav</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Formål med IT</li><li>• Ekstern adgang til systemer</li><li>• Til sikkerhed</li></ul>	<b>Ressourcer</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Personer (pr. kategori)</li><li>• Projekter (pr. kategori)</li></ul>	<b>Sikkerhed</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Uautoriseret adgang</li><li>• Opdateringer</li><li>• Kritiske enheder</li><li>• Driftsnedbrud</li><li>• Kommunikation</li><li>• Testmiljøer</li><li>• Beredskabsplan</li><li>• Backup</li><li>• Virusbeskyttelse</li></ul>
<b>Applikationer</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Antal, sprog, alder</li><li>• Operativsystemer</li><li>• Databaser</li><li>• Versioner</li><li>• Tilretninger</li><li>• Standarder</li></ul>	<b>Outsourcing</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hvad og hvor meget</li><li>• Formål og effekt</li></ul>	
	<b>IT processer</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ændringsprocedurer</li><li>• ITIL</li></ul>	

# Benchmark data

## IT Optima Benchmark data

### Private virksomheder

- Arla Foods amba
- Bang & Olufsen a/s
- Berlingske IT
- Cowi
- Danisco
- Danish Crown
- Danmarks Radio
- Danske Trælast
- DFDS Transport
- DLG amba
- DONG
- DSB
- ECCO
- Elsam
- Energi E2
- FOA
- Grundfos
- Hempel
- H. Lundbeck
- København Fur
- KPMG
- LEGO
- L'Oreal
- NESAs
- Nilfisk-Advance
- NKT Cables
- Novo Nordisk
- PFA Pension
- Pen-Sam
- PBS
- Royal Greenland
- SAS HRS
- Semler - SMC
- Sonofon
- Stibo
- Toms Gruppen
- VELUX

### Offentlige

- Frederiksborg amt
- Frederiksberg Kommune
- Gentofte Kommune
- Hedensted Kommune
- Helsingør Kommune
- Hvidovre Kommune
- Hørsholm Kommune
- Odder Kommune
- Randers Kommune
- Silkeborg Kommune
- Svendborg Kommune
- Udenrigsministeriet
- Vallensbæk Kommune
- Vejdirektoratet
- Vestsjællands Amt
- Viborg Kommune
- Århus Amt

### Sverige

- Apoteket AB
- Banverket
- ITT Flygt
- Stockholms Stad
- Svenska Kraftnät

### Norge

- COOP Nordic



Der er gennemført flere hundrede IT-analyser og over 50.000 brugere har besvaret IT Optimas brugerundersøgelse...

## Best practise og andre benchmarks



- TPC
- IDC
- Forrester
- Morgan Chambers
- Aberdeen
- Gartner



F&P "eco-system"



# Omkostnings analyse

---

## Enhedspriser drift

- Server kapacitet
- Storage
- Ekstra memory
- Datakommunikation
- ServiceDesk
- Desktop/Laptop
- Print
- Licenser

## Timepriser

- Operatør
- Konsulent
- Projektleder
- Management konsulent

## Normalisering

- Ejerskab og placering af udstyr
- Enheder
  - TPM-C
  - GB
  - Porte
  - Antal kald, antal brugere
- Etableringsomkostninger
- Serviceniveauer
  - Garanteret tilgængelighed
  - Driftstid

## Benchmark

- Ramme aftaler
- F&P markeds kontakter
- ITO kunde database

# Tilfredshedsundersøgelse

Spørgsmålsoversigt	Bruger	IT-medarbejdere hos virksomhed	Medarbejdere hos leverandør	External benchmark
<b>Baggrundsinformation</b>				
Hvilke IT-systemer	X	X	X	
Anciennitet i virksomheden	X	X	X	
Tidsmæssig anvendelse af IT-systemerne (min./dag)	X	X		
<b>Drift</b>				
Nedbrud af IT-systemerne (høj score = lav hyppighed)	X	X		X
Væsentlige svartider (høj score = lav hyppighed)	X	X		X
<b>Service og support fra leverandør</b>				
Supportniveauet i specifikke situationer		X		X
Supportbehov (høj score = lavt behov)		X		X
Klarhed i supportstrukturen		X		X
Vurdering af leverandørens reaktionstid		X		X
Leverandørens vilje til at hjælpe		X		X
Leverandørens vurdering af egen reaktionstid			X	
Virksomhedens videreformidling af informationer			X	
Brugernes adgang til information fra leverandør	X	X		
Virksomhedens videreformidling af informationer			X	
Vurdering af supportens organisering		X	X	X
<b>Kompetencer</b>				
Brugernes vurdering af egen fortrolighed med IT-systemerne	X			X
Kendskab til Outsourcingkontraktens indhold og mål		X	X	
Vurdering af leverandørens fortrolighed med IT-systemerne		X		X
<b>Samarbejde &amp; kommunikation:</b>				
Leverandøren som troværdig samarbejdspartner		X		Delvis
Leverandørens evne til at forbedre, standardisere, integrere, prioritere m.v.		X		Delvis
Hvordan opleves informationer fra leverandøren i relation drift og projekter		X		Delvis
Tilfredshed med leverancer fra leverandøren (tid, kvalitet, økonomi)		X		Delvis



# Foreløbige resultater

---

## Anvendelses scenarie

- Ved gennemførelse af Outsourcing Benchmarking

## Indhold

- Der udgives en rapport med de foreløbige resultater af benchmarking analysen.
- Valideringsworkshop
  - De foreløbige resultater præsenteres og gennemgås
  - Parterne kan kommentere og rette misforståelser og fejl
- Frist for endelige rettelser og kommentarer

# Rapport

	Aktuel værdi	Benchmark	Sidste måling
<b>Kommercielle mål</b>		<b>Relations mål</b>	<b>Faktorer og variable</b>
<b>Vederlag</b>		<b>Samarbejde</b>	<b>Forretningsprofil</b>
• Enhedspriser drift		• Support	• Organisation
• Timepriser		• Information	• Forretningskrav
• Tværgående TCO tal		• Organisering	• Ressourcer
<b>Servicemål</b>		<b>Kompetence</b>	<b>Teknologisk profil</b>
• Reaktionstid		• Brugernes	• Applikationer
• Oppetid		• Kontrakten	• Infrastruktur
<b>Brugertilfredshed</b>		• Leverandørens	• Sikkerhed
• Nedbrud		<b>Effektivitet</b>	
• Svartider		• Leverancer	
• Reaktionstid		• Outsourcing	
		• IT processer	



# Konsekvenser

---

## Anvendelses scenarie

- I forbindelse med Outsourcing Benchmarking og kontrakt med Benchmarking klausul

## Indhold

- OB resultaterne vurderes i forhold til de mål, der er aftalt i klausul
- Konsekvenser opgøres jf. aktuel model
- Parterne enes om konklusion



# Handlingsplan

---

## Anvendelses scenarie

- I forbindelse med Outsourcing Benchmarking og kontrakt med eller uden Benchmarking klausul

## Indhold

- Gennemføres som afslutning på Outsourcing Benchmarking forløb
- Væsentlige observationer er dokumenteret i management præsentation
- Fokus- og problemområder identificeres i proces med en eller begge parter
- Forslag til forbedringer og projekter til problemløsning
- Handlingsplan med tidsfrister og ansvarlige
- Indbygge mål der skal nås ifbm. næste benchmarking

# Outsourcing Benchmarking sætter tal på

## Proces

- Dækker hele forløbet og alle relevante anvendelses scenarier
- Uafhængig og objektiv vurdering
- Formidler åbenhed og partnerskab
- Værktøj til forbedring af samarbejde
- Afmystificering af prisdiskussioner



## Ledelse

- Måling på tilfredshed
- Identificerer og konkretiserer problemområder som ellers ikke opfanges
- Platform for dialog mellem kunde og leverandør
- Muliggør prioritering af indsatser og projekter
- Sammenligning over tid – opfølgning på mål og trend analyser

## Resultater

- Benchmark på leverandørens konkurrencedygtighed
- Skaber gennemsigtighed
- Vurdering af teknologiudnyttelse
- Måling på økonomi - basis for justering af pris