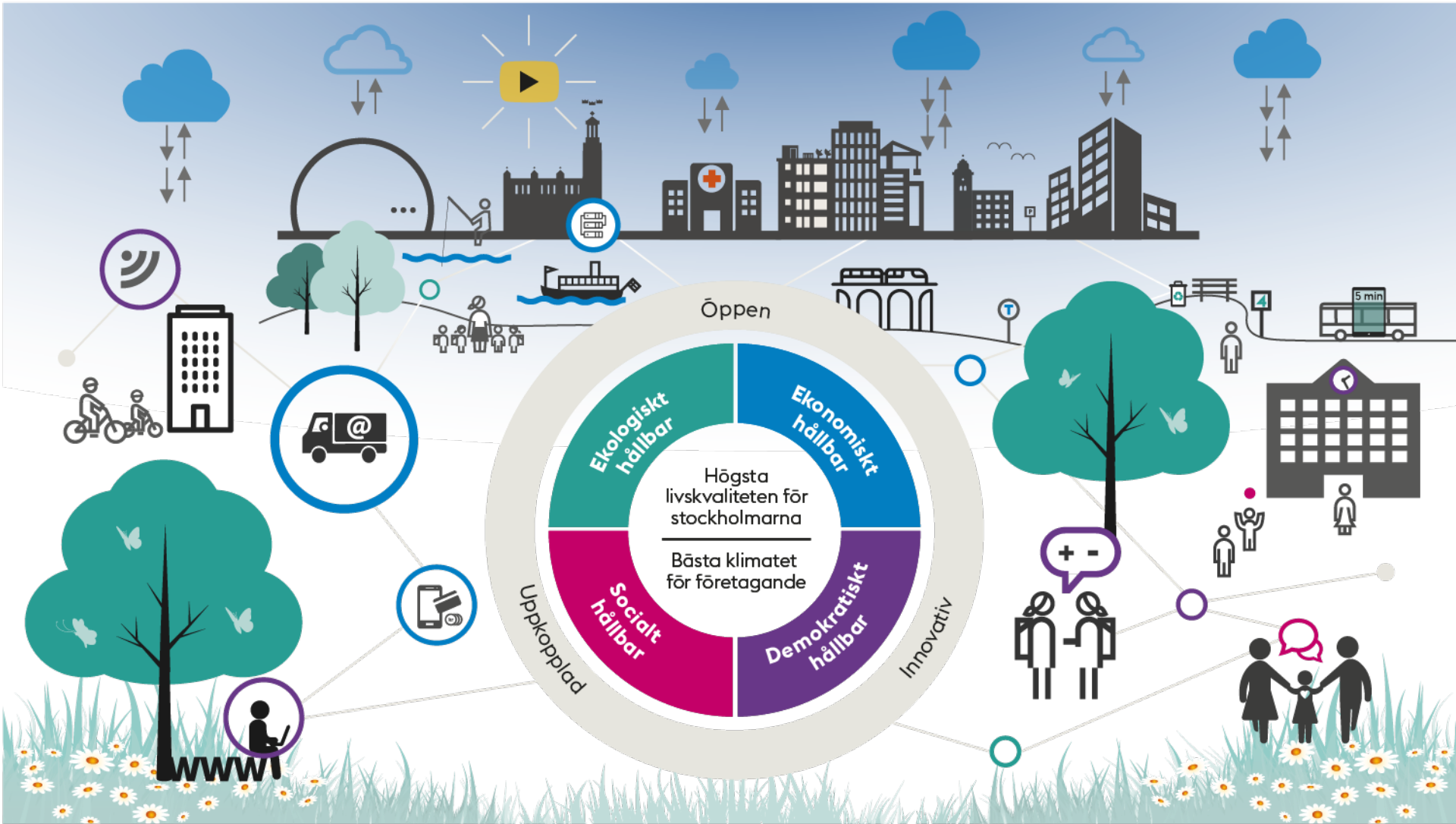


Stockholms stads modell för uppföljning av it-avtal

Strategisk upphandling – med fokus på uppföljning?





Stadens multisourcingmiljö

GSIT

Arbetsplatssystem

Drift av lokala system

Service Desk

SIKT

Drift och förvaltning av
centrala system

Telefoni

Terminaler

Dataskommunikation

ServiceCentrum

Övrigt

Licensåterförsäljare

Inköp av
verksamhetssystem

Konsulter

Molntjänster

Att leda en outsourcingrelation med flera leverantörer – korta teser

- Bra leveranser bygger på förtroende
- Förtroende bygger på goda relationer
- Goda relationer förutsätter god ordning



I brist på köksbord krävs andra tydliga kanaler

- 
- Affärsnivå
 - Kontraktsnivå
 - Operativ nivå

Viktiga faktorer för att bygga förtroende

Prata om relationen!

- Var förutsägbar – säg vad du menar
- Ha inte onödiga hemligheter
- Tala om när du gjort något oväntat och lita på att motparten kan hantera det
- Var tydlig med vem du är och med dina behov
- Våga säga NEJ
- Lyssna på kritik



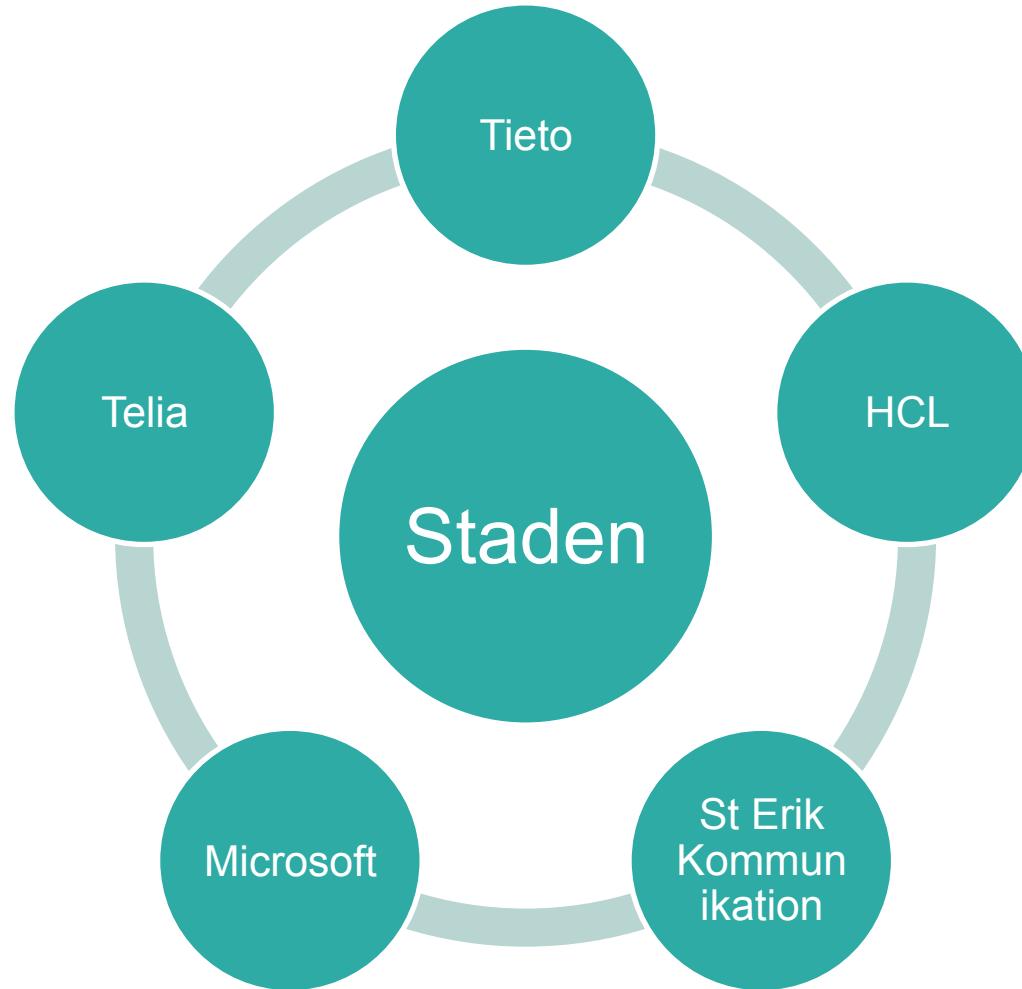
Kan man lita på någon man inte känner?

- Se till att ni lägger tid på relationerna
- Prata om relationerna
- Se till att andra lägger tid på sina relationer

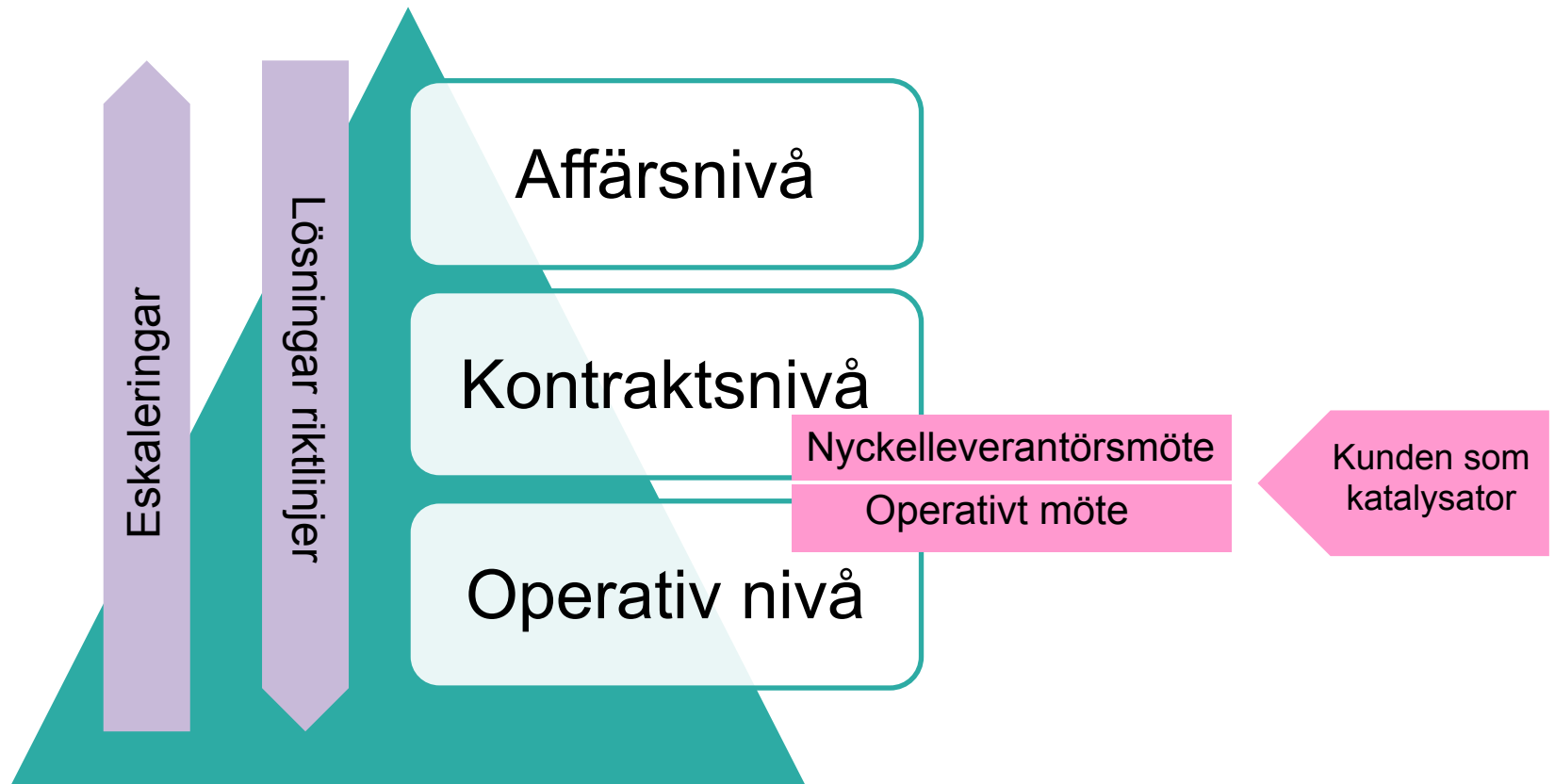
- **Man behöver träffas innan man måste träffas!**



Nyckelleverantörer till staden



Stockholms stads modell för multisourcing



Nyckelleverantörsmötet – arbetsätt

- Identifiera frågor för gemensam beredning
- Identifiera lösningsmetod/organisation
- Överbrygga gränsdragningsproblem
- Följa upp arbete med gemensamma problem



Nyckelleverantörsmötet är inte till för att vi ska

- Lösa frågor vid sittande bord
- Lösa frågor mellan två parter
(staden–leverantör eller leverantör–leverantör)
- Marknadsföra tjänster
- Driva frågor till botten

Avslutande råd för att få det att fungera:

- Gör spelplanen tydlig och kommunicera den
- Prata om relationen och var tydlig med att ni förväntar er ömsesidigt ansvar
- Låt folk lära känna varandra, underlätta samarbete, uppmuntra initiativ och ta eget ansvar
- Prata ständigt om uppgiften och kundens målbild så att den är tydlig och närvarande för andra



Tack!

Emma Wahlin



emma.wahlin@stockholm.se



@smartsthlm



stockholm.se

