

Rätt nyckeltal för avtalsuppföljning

Magnus Rehnström
Visma Commerce

Agenda

- Vad är nyckeltal/KPI?
- Generella och anpassade nyckeltal
- Målstyrning
- Vilka källor har jag?
- Hur presentera nyckeltal?
- Går det att mäta besparingar?
- Slutord och rekommendationer
- Diskussionsfrågor



Vad är
nyckeltal/KPI?

“

Setting Key Performance Indicators (KPI's) is important in order to be able measure performance and then subsequently manage it effectively. KPI's should be SMART which means Specific, Measureable, Achievable, Relevant and Timely.

CIPS, the Chartered Institute of Procurement and Supply

”



Generella och
anpassade
nyckeltal

- Generella nyckeltal
 - Nyckeltal som spänner över hela organisationen. Exempel;
 - Avtalsefterlevnad
 - Andel e-fakturor
 - Andel orderlösa fakturor
- Anpassade nyckeltal
 - Nyckeltal anpassade till enskilda avtal eller kategorier. Exempel;
 - Andel ekologiska livsmedel i ett livsmedelsavtal eller
 - Andel patienter som färdigbehandlats inom fyra timmar från ankomst till hemgång i ett landstings avtal om drift av jourmottagning.
 - Omsättning/spend per kategori eller avtal



Målstyrning

- Viktigt att koppla mål mot nyckeltal eller omvänt
- Vad vill vi uppnå?
- Uttryck mätbara mål
- Skapa larmsignaler för när man är på väg åt fel håll



Vilka källor har jag?

- Vanligaste källorna till nyckeltal är e-handel, fakturahantering, ekonomisystem, system för avtalshantering men också specialsystem för olika tillämpningar exempelvis system för hantering av livsmedel.

- Ett exempel på nyckeltal från system för e-handel.

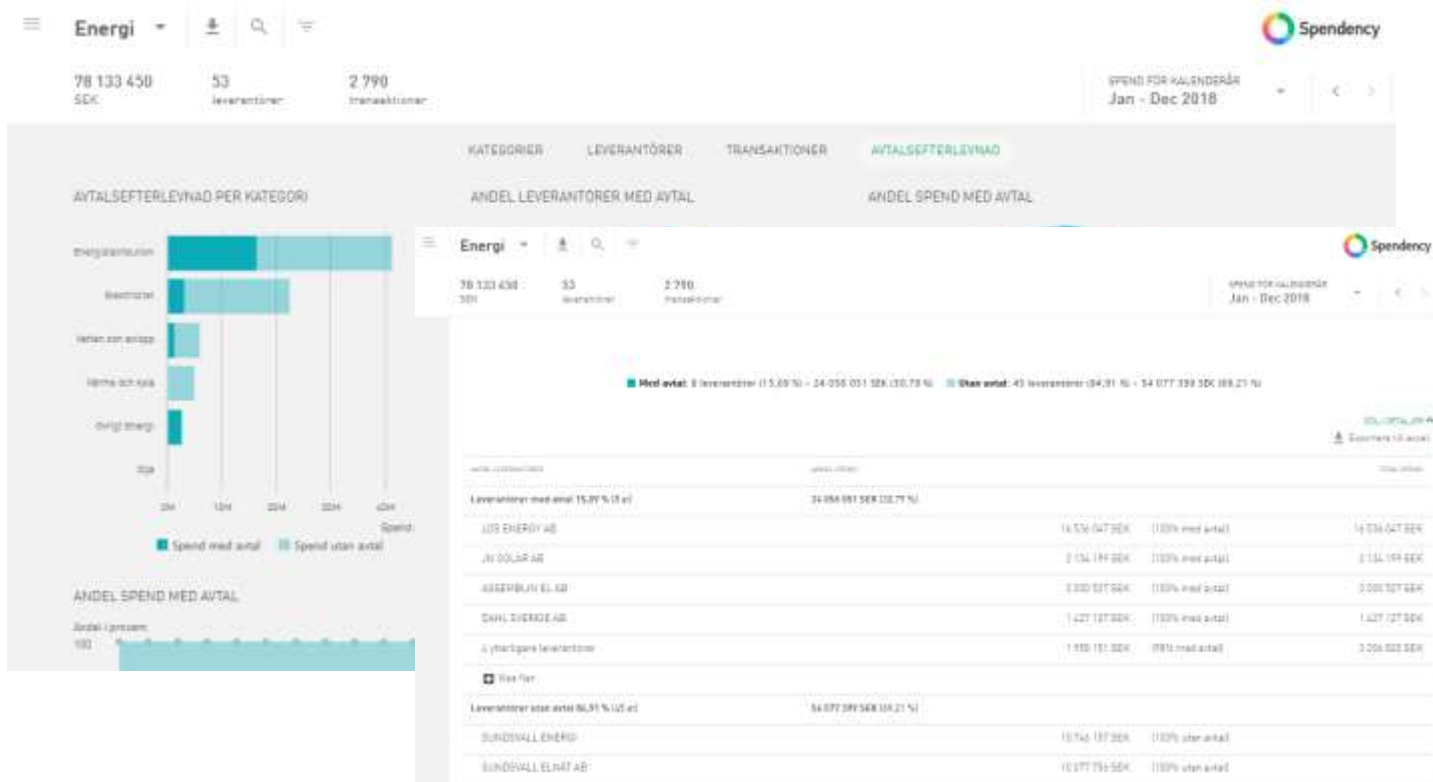
	A	B
1	Order	
	Orderutveckling ordrar över tid	Beskrivning - exempelnyttje Säkerställa nyttjande av systemet och tillräcklig spara genom systemet 2,5 % besparing av spondeböppet i ordningsnetet och rätt priser genom att köpa genom systemet. 140 sek per e-order besparing i hanteringskostnad
2		
3	Orderbelopp, utveckling över tid	
4	Orderbelopp och antal per avdelning	
5	Snitt-ordervärde	
6	Andel nekade köp	Inköpsbeträende - få ner andelen små insåg
7		Besparing i att vi inte köper fel saker. Bench-mark mot resterande kunder.
8	Faktura	
9	Andel e-faktura	
10	Andel faktura sen till betalning	Kostnadsbesparing per faktura (skanningskostnad, transport/MILCO) etc per faktura. Mindre kostnad utan skanning
11	hanterings-tid	Vilken nr har kunden i fakturamängder och fakturor sena till betalning
12	Faktureras i flera flöden - kontakta lev	Säme leverantörrelation etc. Jämföra med andra böing för hanterings-tid/Benchmark. Har man många sen till betalning jämf med andra?
13	Analys av lev som fakturerar papper men e-faktura till annan kund	Fel faktureringsflöden från leverantören. Underlag till leverantörsbearbetning och effektiv fakturingsflöden.
14	Andel orderlösa fakturor	Fel faktureringsflöden från leverantören. Underlag till leverantörsbearbetning och effektiv fakturingsflöden.
15	Andel orderlösa fakturor	Wilda lekäg - kopplat mot system - vilka delar i verksamheten som inte använder systemet
16		Andel orderlösa köp > stor hur stora belopp och antal köp som sker utan kostnadskontroll
17		
18	Match	
19	Andel matchade fakturor och utveckling över tid	Besparing faktura 140 SEK per matchad faktura.
20	Andel no touch fakturor matchat och över tid	Leverantörfel och utspöjning mot leverantör och leverantörsbearbetning
21	matchade avvikelser - typ av avvikelse per leverantör	Skillnad för att se hur stor andel som sker genom tex abonnemang. Följa utveckling över tid.
22	(Match order / match abonnemang)	
23		
24	Leverantörer	
25	Antal leverantörer	
26	10 top leverantörer antal och volym	Få kontroll på de största leverantörerna med störst spend och mest volym > säkerställa effektiva flöden genom e-faktura, abonnemang, orderlöstaserade köp etc.
27	Leverantörsvänsen	Få kontroll på denna för att kunna minimera den
28		
29		
30	Användare	
31	Andel aktiva beställare som lagt beställning inom senaste året	
32	Utveckling antal aktiva användare över tid	
33	Aktiva användare per kostnadsställe	Jämföra delar av verksamheten där man inte använder systemet ordentligt
34		



Hur
presentera
nyckeltal?

- Nästan lika viktigt som nyckeltalet själv och målet med nyckeltalet är själva presentationen. Det måste finnas en möjlighet att åskådliggöra en utveckling för ett KPI.
- Detta sker vanligast i någon form av BI-verktyg, i spendanalysverktyg eller verktyg för avtalshantering. Se några exempel i kommande bilder.

Avtalsefterlevnad i Spendency



Omsättning, kundnöjdhet och Andel e-fakturor för ett avtal i CLM





Går det att
mäta
besparingar?

- Javisst! Men det måste kanske ske på olika sätt. För vad är en besparing?
- Sätt ett pris på tid och resurser. Exempel;
 - Andel matchade fakturor och utveckling över tid.
 - Besparing per matchad faktura 140 SEK. Sätt ett mål att öka antalet matchade fakturor till en konkret nivå och skapa ett KPI för att mäta utvecklingen mot målet.
 - Konkretisera och förenkla!

- Besparingar i SEK

- Enkelt att mäta besparing i SEK men svårt att se bakomliggande konsekvenser. Är det samma kvalitet? Omfattning? Hamnar spenden på något annat avtal?
- Mest rättvisande är att mäta besparing i SEK per kategori. På så vis går det att jämföra en kategori över tid även om det sker förändringar i antal avtal eller om det t.ex. sker förändring mot egenregi alternativ.

Nyckeltal här blir då spend per kategori och utveckling av spend per kategori kopplat till mål.





Slutord och rekommendationer

- Använd några få generella nyckeltal
- Anpassa om möjligt nyckeltal till kategorier hellre än till enskilda avtal
- Koppla nyckeltal till mål

“

Rätt valda så kan nyckeltalen hjälpa verksamheter, chefer och ansvariga kommunicera – både internt och externt. De kan användas för att skapa en röd tråd i verksamheten och för att driva rätt beteenden d.v.s. beteenden som ligger i linje med organisationens satta mål och strategier. Fel valda kan nyckeltalen innebära att man lägger tid på att uppnå resultat som inte har bäring på det verksamheten strävar efter.

Upphandlingsmyndigheten

”

Diskussionsfrågor



- Vilka nyckeltal tycker ni är viktigast?
- Vilka använder ni i er organisation?
- Hur viktigt är det med nyckeltal för att lyckas med avtalsuppföljning?



Respect

Reliability

Innovation

Competence

Team spirit