

REFERENS

Så hjälpte Kontract EuroMaint Rail med en struktur för IT-upphandling

Sammanfattning

Kund

EuroMaint Rail.

Utmaning

Utvärdering av befintlig IT-driftsleverantör samt utvärdering av befintlig metod för upphandling av IT.

Lösning och Värde

Kontract har skapat en struktur och process kring IT-upphandling samt förbättrat samarbetet med befintlig outsourcingpartner.

Om EuroMaint Rail

Euromaint erbjuder kvalificerat tekniskt underhåll som tillgodoser kundernas behov av väl fungerande fordonsflottor. Bolagets tjänster och produkter säkrar tillförlitligheten och livslängden för spårburna fordon såsom godsvagnar och passagerartåg samt lok och arbetsmaskiner. Euromaint har en omsättning på cirka 2 900 MSEK och cirka 2 450 medarbetare (2011). Bolaget har verksamhet i Sverige, Belgien, Lettland, Nederländerna samt Tyskland. Euromaint ägs av Ratos, ett av Europas största börsnoterade ägarbolag.

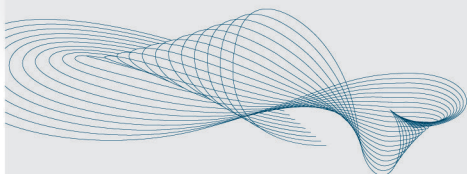
Utmaning

Revision av befintlig IT-driftsleverantör

I samband med en större omorganisation år 2003 beslutade Euromaint Rail att outsourca stora delar av sin IT-drift. Det ledde till att ansvaret för driften lades över på en extern leverantör i mitten av 2004.

Ett par år senare blev det aktuellt att utvärdera samarbetet. Mattias Wessman är CIO på Euromaint Rail:

– På Euromaint har vi för vana att alltid utvärdera de leverantörer vi arbetar med och det här var inget undantag för oss. Det fanns också en del punkter vi ville förbättra, framförallt gällande hur supporten fungerade samt längden på leverantörens handläggningstider. Vi ville även få till ett mer flexibelt samarbete, bland annat gällande prismodellen där vi önskade möjlighet att köpa tjänster efter nyttjandegrad.



Euromaint Rail behövde alltså hjälp med att göra två saker:

- 1) Utvärdera om de valt rätt leverantör när de outsourcade driften av sin IT.
- 2) Om det skulle visa sig att de inte valt rätt; hjälp med att ställa rätt krav vid ett nytt upphandlingsförfarande.

Kompetensen att lösa ovanstående fanns internt på Euromaint men organisationen kände att de behövde resursförstärkning utifrån. Mattias Wessman fortsätter:

– Vi behövde helt enkelt hjälp av någon som kunde hålla oss i handen genom processen för att ta reda på om vi fattat rätt beslut tidigare, någon vi kunde lära oss av. Det vi framförallt var ute efter när vi valde att anlita hjälp var följande:

- Kompetens/best practice kring processer för en IT-upphandling.
- Tidigare erfarenhet från utvärdering av upphandling av outsourcinguppdrag.
- Kunniga personer att bolla idéer med.
- Extra resurser som inte fanns att tillgå internt.

Lösning

Kontracts analys identifierade möjliga förbättringsåtgärder

Valet föll på Kontract. Det viktigaste för Euromaint när de väljer den här typen av leverantör är att denne har bevisat att den är kapabel att leverera. Mattias Wessman säger:

– Vi hade god erfarenhet av att arbeta med Kontract sedan tidigare och bestämde oss för att fråga dem en gång till. Vi kontrollerade att Kontracts förslag låg i linje med marknadens vad gällde pris och tidsåtgång och då det gjorde det blev valet enkelt.

Kontract började arbeta med Euromaint Rail under våren 2011. Samarbetet inleddes med en nuläges- och behovsanalys av IT-driften. Analysen baserades på intervjuer med personer i linjeorganisationen och kompletterades med skriftligt material.

Kontracts slutliga rekommendation blev att Euromaint Rail skulle konkurrensutsätta den befintliga leverantören genom en ny upphandling, där nya krav på skalbar prismodell, tjänstefierat utbud med tydliga tjänster samt standardtjänster med hög kvalitet och god prestanda fanns med. Därefter tog Kontract fram ett förfrågningsunderlag för potentiella leverantörer samt projektledde upphandlingsarbetet där man träffade åtta olika leverantörer. Fem av dem lade anbud, varav tre utvärderades enligt den kravspecifikation som tagits fram.

Upphandlingen ledde fram till att den befintliga leverantören fick behålla uppdraget men till en avsevärd kostnadsreduktion samt med bättre matchning med Euromaint Rails behov.

Värde

Strukturerad IT-upphandling samt reducerad kostnad för befintlig IT-drift

Även om det var viktigt för Euromaint Rail att utvärdera samarbetet med sin befintliga outsourcingleverantör för IT-drift var det än viktigare att organisationen fick klart för sig huruvida deras befintliga upphandlingsprocess faktiskt fungerade.

– Det var viktigare att titta på hur vi kunde förbättra vårt upphandlingsförfarande än om vi i just det här specifika fallet gjort rätt leverantörsval, säger Mattias Wessman. Han fortsätter:

– Kontract har hjälpt oss med en struktur och en process kring upphandling som vi kommer att ha nytta av även i fortsättningen när vi behöver outsourca olika IT-relaterade verksamheter. Kontract har kort sagt höjt nivån på vårt kvalitetsarbete.

Utöver att Euromaint Rail fått en struktur för IT-upphandling på plats så har det befintliga IT-driftsavtalet finjusterats för att än bättre passa Euromaint Rails behov. Ett av Euromaint Rails önskemål var att få till stånd ett mer flexibelt samarbete. Mattias Wessman ger två konkreta exempel på förändringar som Kontracts arbete medförde:

1. Flexibel betalningsmodell med debitering efter användning, inte enligt en förutbestämd fast kostnad.

Flexibel SLA – Idag har vi ett serviceavtal som innebär att vi har tillgång till bättre service de dagarna det är kritiskt för oss att vår verksamhet fungerar. Ett exempel är servicen på våra skrivare. Det är kritiskt för oss att de fungerar kring ett månadsskifte, däremot behöver vi inte lika snabb service på dem mitt i en månad.

2. Ökad produktivitet genom proaktivt arbete.

Övervakning på hårdvarunivå istället för på systemnivå – Idag övervakar vi våra processer istället för slutstationen. Ett exempel är att vi har gått från att tidigare bevaka våra servrar till att övervaka processen som för över data till servern ifråga. Det innebär att vi kan snabbt se när en enskild komponent i processen fallerar utan att behöva göra om all överföring av information en gång till. Eftersom det här är något vi gör varje dag innebär det att vi kan vara mycket mer produktiva i vårt arbete.

Mattias avslutar med att säga att han är nöjd med samarbetet med Kontract.

– Kontract vet hur man gör en bra IT-upphandling! De är både lyhörda för sin kund och har integritet, tekniskt kunnande samt social kompetens.

Om Kontract

Kontract är en oberoende tjänsteverantör med fokus på att lösa utmaningar inom IT-infrastruktur. Kontract har gedigen erfarenhet från IT-branschen och är experter på att stötta organisationer där IT är verksamhetskritiskt.

Kontract hjälper kunder som exempelvis Atlas Copco, Korsnäs och Servera att uppnå kostnadsreduktion och ökad verksamhetsnytta. Med Örebro som bas för verksamheten arbetar Kontract med kunder över hela Sverige.

Vill du veta mer?

Tel: 010-44 74 500

E-mail: kristian.franzen@kontract.se

Webb: www.kontract.se