

# SAP-marknaden har svängt

De stora och långa kontraktens tid är förbi. Leverantörerna jagar nya kunder men möts allt oftare av en efterfrågan på enskilda konsulter. Vad har hänt, och vart är vi på väg?

Den ständiga jakten på förbättrad lönsamhet har fått många organisationer att öka sitt fokus på kärnverksamheten. Som ett led i detta ser man över vilka delar av verksamheten som kan effektiviseras genom att lägga ut den på externa aktörer.

En undersökning från 2009 pekar ut ett antal fokusområden, där SAP och dess partners spelar en vital roll:

- Sänkta driftkostnader följt av effektivare och förbättrade affärs- och IT-processer
- Prioriteringar kring höjda intäkter genom kundlojalitet, proaktivitet och utveckla förmågan att aktivt lyssna på kundernas behov
- Företagsledningen prioriterar kopplingen mellan IT och affärsstrategierna genom att genomföra projekt som gynnar verksamhetsförbättringar, där IT möjliggör nya kunddrivna affärsinitiativ.

## Extern drift av affärsprocesser

Allt fler leverantörer satsar på att ta över och förvalta delar av kundernas verksamhet, något som ofta benämns Business Process Outsourcing, BPO. Den bärande idén är ökad effektivitet genom att både kunden och leverantören får möjlighet att öka sin specialisering. I föregångsländerna USA och England har konceptet visat sig vara framgångsrikt, förutsatt att man väljer att överlåta rätt delar.

Innan man tar steget att överlåta processer på en extern aktör bör man samla ihop allt som man vill lägga ut. Ett tydligt exempel är personalhantering och ekonomi. Genom att samla ihop delarna istället för att ha dem utspridda får man bättre kontroll på processerna med tydligare krav och bättre KPI-uppföljning.

För att vinna stordriftsfördelar och hålla ner sina drifts- och underhållskostnader måste leverantören hålla fast vid standardiserade processer. En viktig fördel för kunden med sådan standardisering är att det vid behov blir enklare att byta leverantör.

Språkförbistring och kunskap om den lokala marknaden är viktiga aspekter att lyfta fram redan i början av upphandlingen. Många större leverantörer erbjuder supporttjänster utanför landets gränser, där svenska som språk inte är möjligt. I många fall innebär det inga hinder för de uppgifter som skall utföras. Det viktiga är att de team som arbetar närmast kunden behärskar det lokala språket och uppdragsgivarens terminologi.

I outsourcingens barndom blev många affärer allt annat än lyckosamma. Kunderna var alltför ensidigt fokuserade på priset samtidigt som leverantörerna till varje pris ville ha affärerna, något som föga förvånande gick ut över leveransernas kvalitet. Framtiden får utvisa om marknaden har lärt sig läxan.

Tack vare sitt samarbete med IDS Scheer har SAP en viktig konkurrensfördel på marknaden, nämligen ARIS-metodiken. Den åskådliggör kundens befintliga processer och jämför dem med SAPs standardiserade processer. CIBER har med framgång anammat metoden och leder nu ett antal kundprojekt inom detta område.

Kent Möller, **titel**

Tfn 08-**xx xx xx**, [kent.moller@ciber.com](mailto:kent.moller@ciber.com)