

Kjetil Sander presenterer:

estudie.no

Outsourcing (utkontraktering)



**En håndbok i hvordan du
vurderer og gjennomfører
utkontraktering for å få suksess
med tjenesteutsettingen**

Skrevet av:
Kjetil Sander

Utgitt av:
eStudie.no

Revisjon:
1.0 (August 2017)

Innhold

1 Outsourcing	4
1.1 En del av forretningsstrategien	4
1.2 Definisjon >> Sourcing (inn- og utkontraktering)	4
1.3 To typer tjenesteutsetting (inn- og utkontraktering)	4
1.4 Outsourcing (tjenesteutsetting / utkontraktering)	5
1.5 Hva bør tjenesteutsettes?	6
1.6 Viktige spørsmål som må vurderes når virksomheten skal vurdere tjenesteutsetting (utkontraktering)	8
1.6.1 Strategisk fokus:	8
1.6.2 Kontroll og kvalitet:	8
1.6.3 Kostnader:	9
1.6.4 Kompetanse:	9
1.7 Makt og avhengighet	10
1.8 Fordeler	11
1.8.1 Kostnadsbesparelser	11
1.8.2 Kvaliteten på tjenesten	11
1.8.3 Spesialkompetanse	11
1.8.4 Kontraktsforpliktelse	12
1.8.5 Bemanning problemer	12
1.8.6 Risikoreduksjon	12
1.8.7 Økt fokus	12
1.9 Ulemper	12
1.9.1 Språkbarrierer	12
1.9.2 Kulturproblemer	13
1.9.3 Samfunnsansvar	13
1.9.4 Kunnskap om selskapet	13
1.9.5 Kontroll	13
1.9.6 Kompetanse	13
1.9.7 Uønskede resultater	14
1.9.8 Konkurs	14
1.9.9 Sikkerhet- og konfidensialitet	14
1.10 Tjenesteutsetting som konkurransefortrinn	15
1.10.1 Reduserte kostnader	16
1.10.2 Kvalitetsforbedring	16
1.10.3 Økt kompetanse, nye ressurser og evner	17
1.10.4 Ny teknologi	17
1.11 Utkontrakteringstrategi og tjenesteutsettingforløpet	18
1.11.1 Tidsakse	18
1.11.2 Funksjonsakse	19
1.12 Organisasjonsforløp	19
1.12.1 Vurdering og analyse	20
1.12.2 Kostnader	21
1.12.3 Verdiskaping	21
1.12.4 Valg av leverandør	22
1.13 Personalløpet	23
1.13.1 Organisasjonsstruktur	23
1.13.2 Organisasjonskultur	23

1.14 Systemløpet	25
1.14.1 Forventninger og gap.....	25
1.14.2 Systematisert leveranse	26
1.14.3 Kvalitetskontroll	27
1.15 Det kommersielle løpet	27
1.15.1 Samarbeid	28
1.15.2 Forhandlinger	28
1.15.3 Kontrakt	28
1.15.4 Outsourcingkontrakt	29
1.16 Kommunikasjon.....	30
1.17 Lovverket om tjenesteutsetting.....	31
1.17.1 Reglene om virksomhetsoverdragelse.....	32
1.17.2 Arbeidsmiljølovens regler om informasjon og drøfting.....	33
1.17.3 Tillitsvalgtinvolvering og informasjon til ansatte ved virksomhetsoverdragelse.....	34
1.17.4 Arbeidsmiljøkrav når leverandørens ansatte utfører arbeid i bedriften	35

1 Outsourcing

1.1 En del av forretningsstrategien

Sentralt i all [strategisk planlegging](#) står spørsmålet om insourcing og outsourcing, eller bare sourcing som er fellesbetegnelsen for alle former for insourcing og outsourcing i virksomheten.

Spørsmålet om **utkontraktering** dukker opp når vi skal gå utvikle [forretningsstrategien](#), og går ut på om:

"virksomheten skal utføre arbeidet selv eller sette bort deler av verdiskapningen (arbeid knyttet produksjon, ledelser og/eller levering av varer og tjenester) til andre?"

1.2 Definisjon >> Sourcing (inn- og utkontraktering)

Definisjon:

tjenesteutsetting er en strategisk beslutning som knytter seg til hvorvidt en bedrift skal produsere, lede og/eller levere varer og tjenester selv, eller overlate hele eller deler av slike funksjoner til en annen virksomhet – selv om bedriften i utgangspunktet kunne ha gjort det selv.

1.3 To typer tjenesteutsetting (inn- og utkontraktering)

Det finnes to hovedtyper av tjenesteutsetting:

- **Outsourcing** - vil si å sette bort produksjonen av hele eller deler av en eller flere tjenester eller produkter (outhouse produksjon)
- **Insourcing** - vil si å produsere selv tjenester som tidligere har vært produsert av eksterne leverandører (inhouse produksjon)