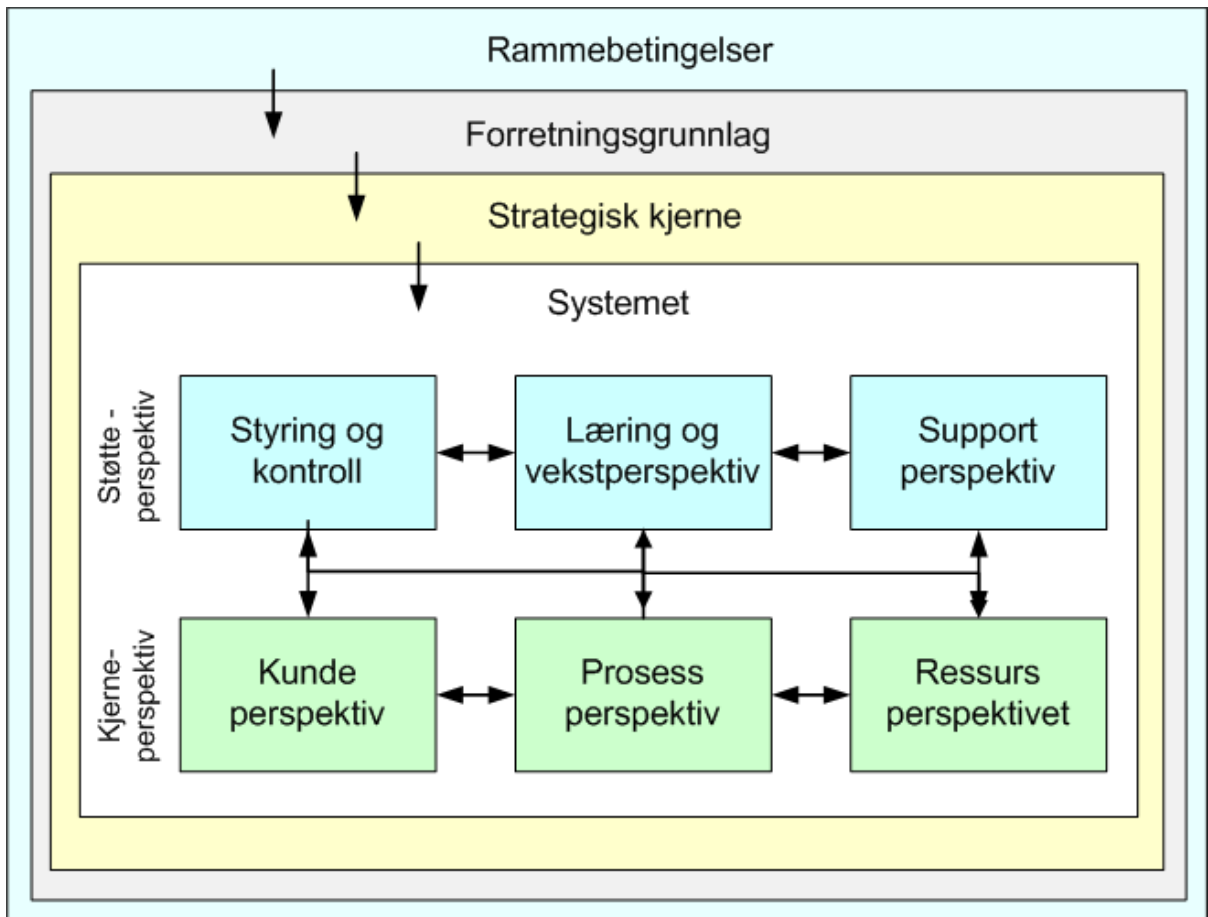


Supportperspektivet



Supportperspektivet omfatter alle aktiviteter i virksomheten som ikke er verdiskapende, men som utføres for at kjerneaktivitetene skal virke optimalt. Målet er her å minimalisere slike aktiviteter.

Innhold

Innhold	2
Brukervilkår (terms of use)	4
Supportperspektivet	5
Målsetning	7
Insourcing vs. outsourcing	8
Hva er sourcing?	9
Definisjon >> Sourcing	10
Outsourcing	11
Hva bør outsources?	12
Viktige spørsmål som må vurderes når virksomheten skal velge mellom outsourcing og insourcing	12
Strategisk fokus:	12
Kontroll og kvalitet:.....	13
Kostnader:	13
Kompetanse:.....	13
Makt og avhengighet	14
Oppsummering:.....	15
Fordeler med outsourcing	16
1. Kostnadsbesparelser	16
2. Kvaliteten på tjenesten	16
3. Spesialkompetanse	17
4. Kontraktsforpliktelse.....	17
5. Bemanning problemer	17
6. Risikoreduksjon.....	17
7. Økt fokus.....	17
Ulemper ved outsourcing	18
1. Språkbarrierer	18
2. Kulturproblemer.....	18
3. Samfunnsansvar	18
4. Kunnskap om selskapet.....	18
5. Kontroll	19
6. Kompetanse	19
7. Uønskede resultater	19
8. Konkurs	19
9. Sikkerhet- og konfidensialitet	20
Outsourcingstrategi og outsourcingforløp	20
Tidsakse	20
Funksjonsakse	21
Organisasjonsforløp	21
Vurdering og analyse	22
Kostnader.....	23
Verdiskaping.....	23
Valg av leverandør	24
Personalløpet	25
Organisasjonsstruktur	25
Organisasjonskultur	25
Systemløpet	27

Forventninger og gap	27
Systematisert leveranse	28
Kvalitetskontroll	29
Det kommersielle løpet	29
Samarbeid	30
Forhandlinger	30
Kontrakt	30
Outsourcingkontrakt	31
Kommunikasjon.....	32

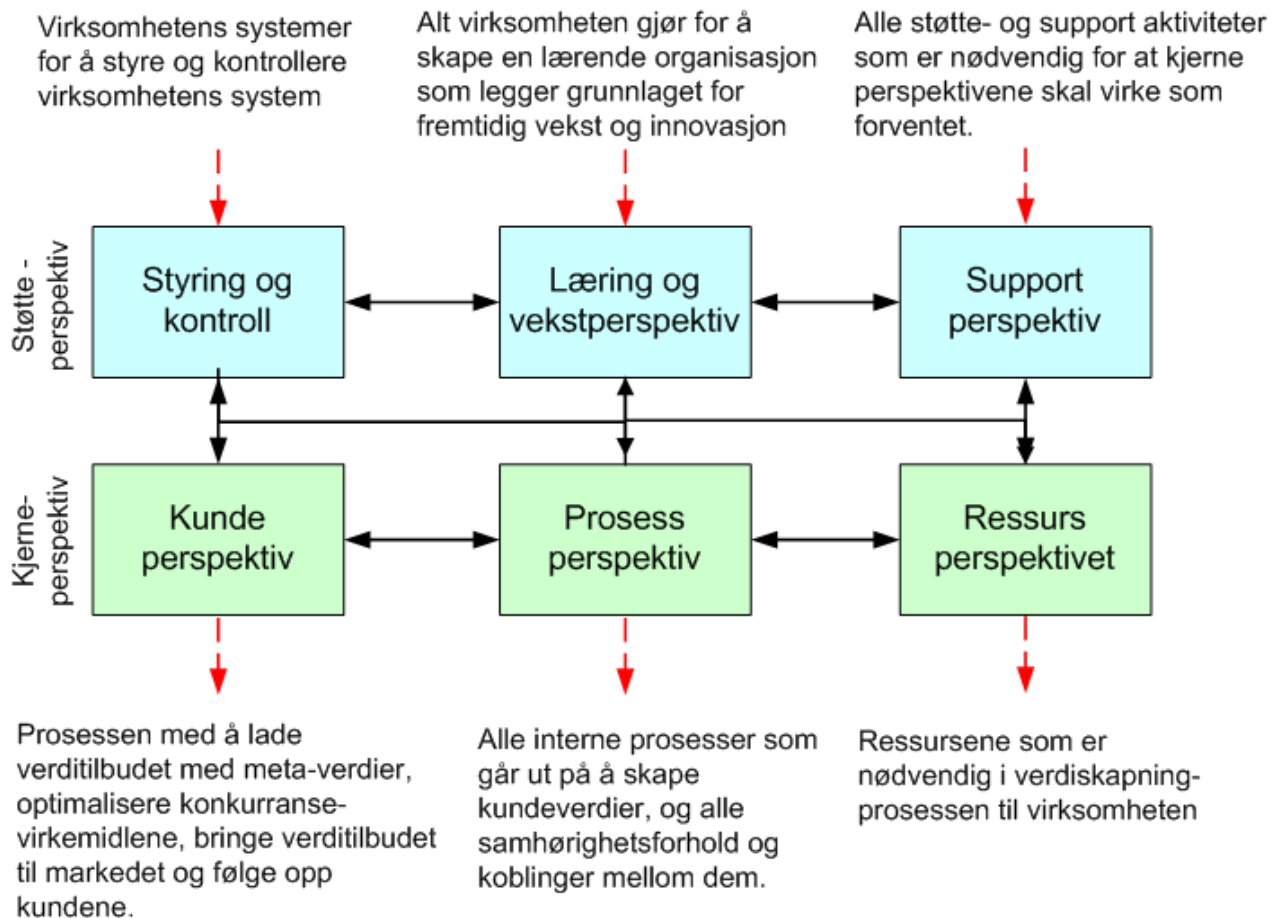
Brukervilkår (terms of use)

Dette er en e-bok som består av ulike artikkelserier hentet fra: <http://eStudie.no>

E-boken er lastet ned for personlig bruk. Det er ikke lov til å kopiere innholdet eller spre det til andre uten skriftlig samtykke på forhånd. Andre kan laste ned sin egen personlig e-bok ved å gå til <http://eStudie.no>.

Ønsker du å bruke artikkelserien som en del av et undervisningsopplegg kan du inngå en klasse- eller partneravtale som gir deg muligheten til å distribuere kopier til alle dine elever og kursdeltakere til en redusert pris. Send i såfall en forespørsel til redaksjonen@eStudie.no.

Supportperspektivet



Supportperspektivet i systemet til [systemanalytisk verdiledelse](#) tar for seg alt virksomheten foretar seg som ikke er direkte knyttet til prosess- og kundeperspektivet. Supportperspektivet er med andre ord en samlepост for alle aktiviteter som ikke fanges opp av de andre perspektivene. Disse aktivitetene kalles med en fellesbetegnelse for "**støtteaktiviteter**" og kjennetegnes av at de **ikke skaper kundeverdier**.