

# LYCKAD UPPHANDLING AV UTDATA HOS NACKA ENERGI

GENOM ATT TA HJÄLP AV ADVICEU KUNDE THERESA BONARDI PÅ NACKA ENERGI I SIN FÖRSTA UPPHANDLING AV UTDATATJÄNSTER FÅ BÄTTRE PRISER, ENKLARE ÅTERKOPPLING OCH SLA:ER. EN BRA AFFÄR BRA FÖR BÅDA PARTER.

– ADVICEU VAR MED HELA VÄGEN, NÅGOT SOM VAR JÄTTEVIKTIGT MED TANKE PÅ DEN ERFARENHET OCH KUNSKAP DE HAR, SÄGER HON.



Det är en tuff utmaning att på egen



## THERESA BONARDI

Nacka Energi

AdviceU var med hela vägen, något som var jätteviktigt med tanke på den erfarenhet och kunskap de har.

hand driva en komplex upphandlingsprocess som leder till en tydlig, god och trygg affärsuppgörelse samt ger långsiktig, ekonomisk förutsägbarhet. Därför valde Nacka Energi att samarbeta med AdviceU för att få in branschkunskap, upphandlingsexpertis och säkerhet kring ett avtal som både de och leverantören var nöjda med – även över tid.

Theresa Bonardi är chef för Nacka Energis kundtjänst. Hon tillträdde 2008 och hade då att hantera ett avtal om utdatatjänster som hade briser i både förutsägbarhet och anpassning till deras verksamhet.

– När det 2013 var dags att upphandla porto och print hade jag aldrig gjort en upphandling tidigare. Därför togs beslutet att ta in upphandlingskonsulter som hjälp. Eftersom vi hade upphandlat AdviceU tog jag kontakt med Erik Näslund hos dem, berättar Theresa Bonardi.

**Upphandlingen inleddes våren 2013** och sjösatte vid årsskiftet.

– AdviceU var med hela vägen, något som var jätteviktigt med tanke på den erfarenhet och kunskap de har. Jag fick råd och hjälp att sätta urvalskriterier.

Hon betonar deras branschkunskap som betydelsefull.

– Det är viktigt att de vet vad vi pratar om. AdviceU har omfattande kunskap om upphandling av utdatatjänster, men också kunnande om hur det kundinformationssystem, KIS, som vi använder fungerar.

Theresa Bonardi är väldigt nöjd med det stöd hon fått i upphandlingsprocessen.

– Det har varit väldigt bra och jag är imponerad av Erik Näslund. Han är väldigt inlyssnande, kunnig och kommer med råd.

Fokus på verksamhetsmålen är något Theresa Bonardi uppskattar.

– Vi pratade inför upphandlingen även om nya tjänster och sätt att möta kunderna på. Så upphandlingsprocessen har även varit verksamhetsutvecklande. Dessutom har han också modet att sätta stopp för sådant som inte gagnar våra mål. Han är väldigt insatt i vår bransch.

**Trots att det var hennes första upphandling** blev resultatet väldigt mycket bättre än det befintliga avtal som ersattes.

– Vi var väldigt missnöjda med det befintliga avtalet och ville få in en Service Level Agreement, SLA, som hade verksamhetsfokus.

Hon berättar att det avtal som förhandlades fram hade sänkta priserna, men att de också vet att de får

vad de betalar för.

– Nu vet vi vad som ingår i prislistan och slipper tar reda på varför vi fått arkiverings- och uppstartskostnader när vi skickar digitalt.

Erik Näslund berättar att Nacka Energi, som många andra inköpare av utdata, hade problem.

– Utdatabranschen är behäftad med många dolda kostnader. Man tror man betalar för en sak men får en faktura där det kan finnas kostnader för ”hyra av pallplats” eller ”startavgift”. Därför blev det min uppgift att försöka sätta samman en prismodell som minskar de dolda kostnaderna och se till att förfrågningsunderlaget hade med en prismall.

Han anser att fokus inte ska läggas på att det ska billigare utan mer förutsägbart och ha fokus på verksamheten.

Theresa Bonardi är mycket nöjd med utfallet.

– AdviceU är duktiga på att förhandla. Priserna blev bättre, återkopplingen enklare och vi fick in SLA:er. Jag fick också möjlighet att ta del av hela gången – från att filerna lämnade oss till de lämnade leverantören. Nu har vi större kontroll och förståelse för vad vi betalar för.

**Även den vinnande leverantören EVRY**, som även stod för det tidigare avtalet, är nöjd med hur upphandlingen genomfördes.

– AdviceU ser till kundens bästa och ställer mer detaljerade frågor om funktion än vad som är vanligt vid upphandlingar. De ställer även kontrollfrågor kring teknikskiften och vi löst uppgifterna på andra ställen, säger Thomas Frey, försäljningschef på EVRY.

Det är en, av många saker, som visar på upphandlingsmognad enligt Thomas Frey.

– Många upphandlingar ser bara till pris, men AdviceU fokuserar mer på tjänstepresentation än pris, även om priset också är en faktor. De ser också till att specificera flödet i detalj. AdviceU förstår branschen, men kan även hjälpa kunderna att förstå, säger Thomas Frey.

Han pekar på att Nacka energi som kör ungefär 24 körningar i månaden med fem filer i snitt, snabbt får ökade kostnader om prissättningen är fel.

– Om en försändelse kostar 50 öre och om man sedan tar 25 kronor per fil så inser man snabbt att 12

gångar 5 filer blir mycket pengar för att bara leverera filer. Genom att ställa frågor kring frekvens, volym per tillfälle med mera hade vi ett bra förfrågningsunderlag att lämna anbud på, säger Thomas Frey.

Theresa Bonardi tycker att en framgångsfaktor varit dialogen med leverantörerna.

– Erik Näslund var med vid leverantörspresentationerna och tog dialogen med dem där han ställde krav och kontrollfrågor som vi annars inte fått med. Han säkerställde också att vi, i vår upphandling, följer de regler som gäller. Han har struktur och är bra på att följa upp.

Nu är det snart åter dags för en upphandling.

– Jag kommer att vara mer uppmärksam inför det nya avtalet eftersom jag vet vad jag ska leta efter. Nu vet jag vilka kontrollfrågor jag ska ställa till leverantörerna.

Men trots den ökade kunskapen kommer hon åter att använda sig av AdviceU vid den kommande upphandlingen.

– Det är en självklarhet, säger Theresa Bonardi.

## **ERIKS TIPS FÖR EN GOD AFFÄR**

- Upphandling är ett lagarbete.
- Målet ska vara en bra affär för båda parter.
- Sträva efter dialog och förhandling.
- Dialogen ska vara rak och tydlig, inom projektet och med leverantörerna.
- Ingen lösning kan allt, minimera antalet ska-krav. De kan bli onödigt kostnadsdrivande. Fokusera istället på att jämföra de olika lösningar som finns med dess styrkor och svagheter.
- Fråga, fråga, fråga – i underlagen, i utvärderingen och i förhandlingen.