

## Specialiststöd genom hela upphandlingen

– Sentensia lotsade Svensk Fastighetsförmedling från strategi till avtal

Kundcase

**Svensk Fastighetsförmedling inledde i januari 2008 ett projekt för att upphandla en ny IT-leverantör för driftstjänster och Service Management-processer. Företagets målvision var att uppnå bättre leverans kvalitet, ökad tillgänglighet, effektivare ärendehantering samt högre kostnadseffektivitet. Upphandlingen syftade även till att möjliggöra snabba och effektiva förändringar i IT-tjänsterna.**

För att få rätt stöd, ytterligare kompetens och en djupare branschinsikt inför den komplexa processen valde Svensk Fastighetsförmedling att anlita Sentensia som upphandlingsexpertis. Detta, i kombination med Svensk Fastighetsförmedlings målmedvetna arbete för att skapa en standardiserad IT-plattform, bedömdes som en framgångsfaktor för den framtida leveransen. Sentensias uppdrag bestod i att bidra med spetskompetens, branschkunskaper och specialiststöd genom hela projektets gång. Sentensias arbete innefattade därmed projektets samtliga skeden, vilket exempelvis innebar att utarbeta ett grundligt upphandlingsunderlag med kravspecifisering och kvalitetssäkring av frågeställningar. Det var också Sentensias uppgift att bistå med erfarenhet och specialistkunskaper vid utvärdering av leverantörernas anbud samt vid leverantörsförhandlingar och säkerställning av avtalshandlingarna. Det senare också med Svensk Fastighetsförmedlings juridiska expertis.

– Vi visste sedan tidigare att Sentensia hade erfarenhet av flertalet stora och komplicerade upphandlingar. Att de dessutom rekommenderades varmt av många tidigare kunder gjorde att vårt val av upphandlingsstöd blev tämligen enkelt. Sentensia kan IT-branschen utan och innan och var vårt rutinerade expertstöd, vår kunskapskälla och vår stöttepelare genom hela det här projektet, säger Mårten Wahlström, IT-chef på Svensk Fastighetsförmedling.

Svensk Fastighetsförmedlings målsättning med upphandlingen var att identifiera en ny IT-partner för driftstjänster, såsom e-post och verksamhetsapplikationer samt Service Management-processer. Den nya leverantören skulle kunna tillgodose åtskilliga parametrar och många högt ställda krav.



Långt upp på kravlistan stod en bättre leveranskvalitet, där framför allt en effektivare ärendehantering var av största vikt. Svensk Fastighetsförmedling var också i behov av en leverantör som besatt förmågan att arbeta närmare kunden och som bättre och snabbare kunde förstå och hantera såväl önskemål som problem. Den nya leverantören skulle dessutom kunna möta användarkraven på tillgänglighet och funktioner effektivare. Upphandlingen av en ny IT-leverantör skulle även resultera i en högre kostnadseffektivitet för verksamheten.

## Genomförande av projektet

Sentensia påbörjade uppdraget genom att diskutera strategiska upphandlingsfrågor och utarbetade därefter en detaljerad kravspecifikation för upphandlingen. Denna kravspecifikation, som inkluderade kvalitets-säkrande frågeställningar för såväl driftstjänsterna som Service Management-processerna, skulle sedan ligga till grund för leverantörernas anbudssvar och det slutliga avtalet. I nästa steg tog Sentensia fram en anbudsinvitan och en anbudsfrågan. I detta skede definierade Sentensia, tillsammans med Svensk Fastighetsförmedling, också önskvärda Service-Level-Agreement (SLA)-nivåer. Därefter tog Sentensia fram en utvärderingsmall för att effektivisera utvärderingen.

När projektet sedan kommit in i själva upphandlingsskedet färdigställde Sentensia förfrågningsunderlaget i slutlig utformning, så att Svensk Fastighetsförmedling kunde skicka ut det till de utvalda leverantörerna. Sentensia var sedan delaktiga i arbetet med att utvärdera anbuderna. Efter att Svensk Fastighetsförmedling gjort sitt val av leverantör bistod Sentensia också med expertis vid leverantörsförhandlingar och vid kvalitetssäkringen gällande avtalsfrågor.

## Sentensias uppdrag

- Upphandlingsstöd genom hela projektet
- Framtagning av upphandlingsunderlag
- Specialiststöd vid leverantörsförhandling
- Specialiststöd vid förhandlingar och avtalsfrågor

---

## Svensk Fastighetsförmedling

Svensk Fastighetsförmedling är en fastighetsmäklarkedja som förmedlar villor, fritidshus, tomter och bostadsrätter över hela Sverige. Företaget ingår i bank- och finanskoncernen DnB NOR och har över 1 000 medarbetare. Kedjan består av samverkande experter på det lokala boendet och finns representerad runt om i landet genom drygt 200 bobutiker – från Kiruna i norr till Trelleborg i söder. Varje år förmedlar Svensk Fastighetsförmedling mer än 29 000 villor, fritidshus och bostadsrätter.

## Sentensia

Sentensia är ett fristående och leverantörsberoende konsultföretag som hjälper näringsliv och offentlig förvaltning att hantera och utveckla sin IT-verksamhet och sina IT-tjänster. Företaget består av ledande specialister och strateger med inriktning på verksamhetsutveckling, ledning, säkerhet och kommunikation. Sentensia genomför också projekt kring omställning och utveckling av organisation och processer. Kunderna återfinns inom statliga myndigheter, landsting och kommuner, samt inom det privata näringslivet.

## Lösningen – bättre kvalitet och större kostnadseffektivitet

Sammanlagt inkom sju leverantörsanbud, varav Svensk Fastighetsförmedling valde att gå vidare med två. Den slutliga lösning som Sentensia därefter hjälpte Svensk Fastighetsförmedling att förhandla fram resulterade i ett avtal med leverantören DGC på tre år, med möjlighet till ytterligare förlängning. Genom den nya leverantörlösningen har Svensk Fastighetsförmedling bland annat fått en stabilare IT-miljö med en betydligt bättre leverans kvalitet. Antalet funktionsavvikelser har sjunkit drastiskt – företaget har minskat sina supportärenden från 1 400 stycken till 300 stycken i månaden. Företaget har också fått snabbare service, en ökad tillgänglighet och större möjligheter att i framtiden göra snabba och effektiva förändringar i IT-strukturen. Och sist men inte minst så har Svensk Fastighetsförmedling genom den nya leverantörlösningen uppnått en bättre kostnadseffektivitet.

– Sentensia har varit ett ovärderligt stöd för oss genom upphandlingsprocessen. De var särskilt behjälpliga vid bedömningen av leverantörernas mognadsgrad och processhantering enligt ITIL/ISO, vilket är av stor vikt för oss och komplext att analysera. Med Sentensias hjälp togs matriser fram som tydliggjorde denna information på ett bra sätt. Sentensia vet exakt vad marknaden kan erbjuda och har lyckats identifiera den ultimata lösningen för oss. Alla våra krav har uppfyllts till 100 procent, säger Mårten Wahlström, IT-chef på Svensk Fastighetsförmedling.



### Sentensia Q AB

Bibliotekstorget 8  
171 45 Solna

tel 08-446 33 60  
fax 08-446 33 61

www.sentensia.se  
info@sentensia.se