



HELSINGBORG

Förvaltning

Avdelning

# Kundresor

Ett viktigt perspektiv

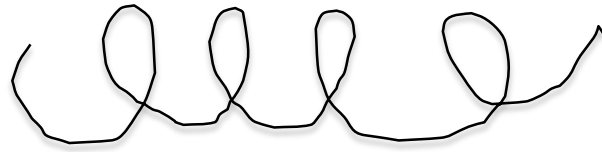
**Petra Rantzow** – inköpschef

**Camilla Alfredsson** – teamchef verksamhetsstöd och hållbarhet

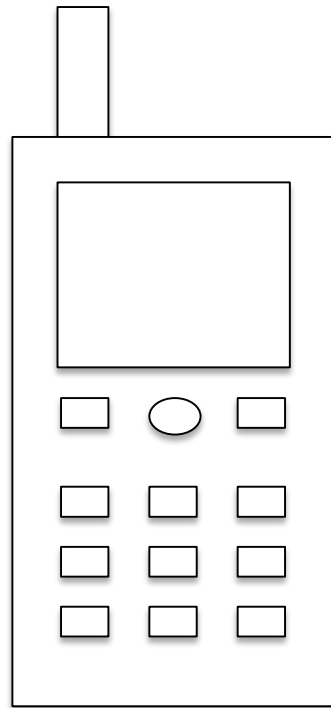
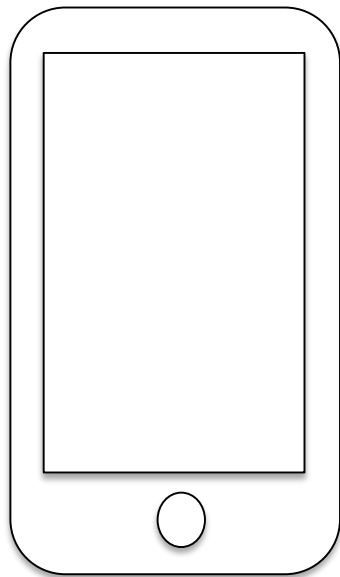
2018-04-17

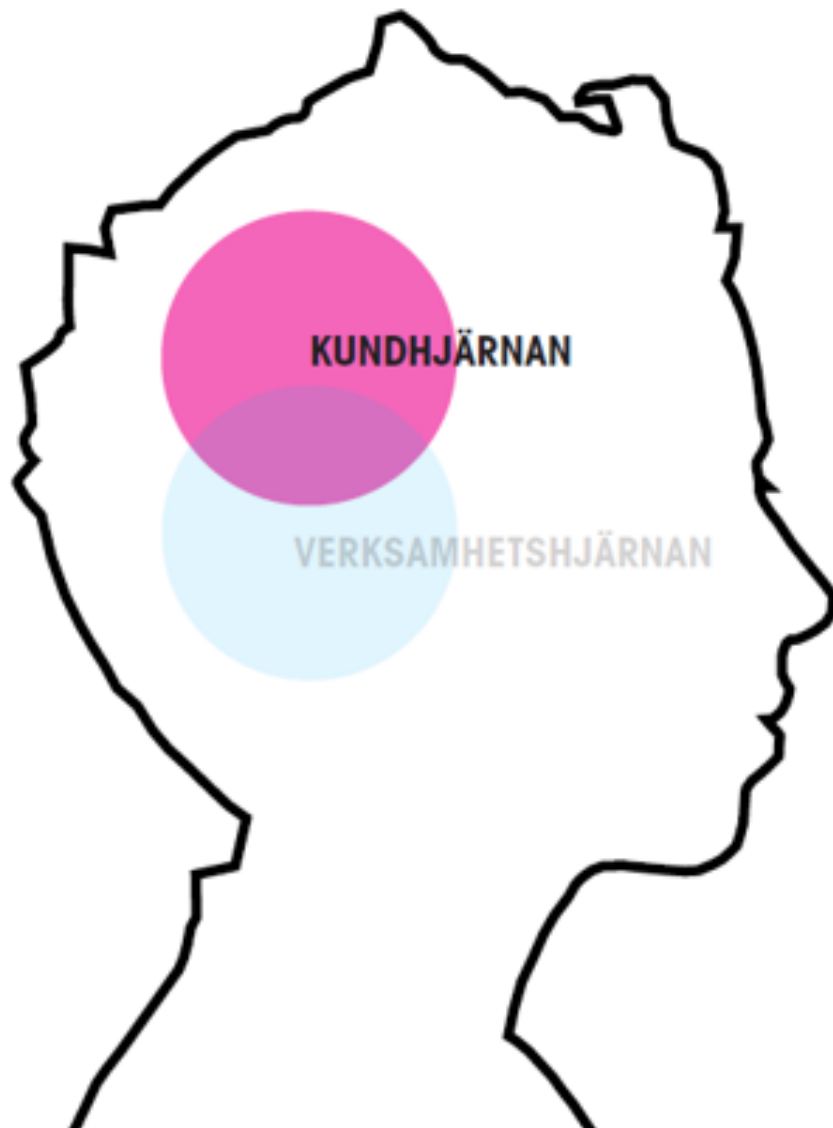
Sida 1

# Ritstund



1. Rita en mobiltelefon
2. Rita abonnemanget





Ví är enkla och  
flexibla!

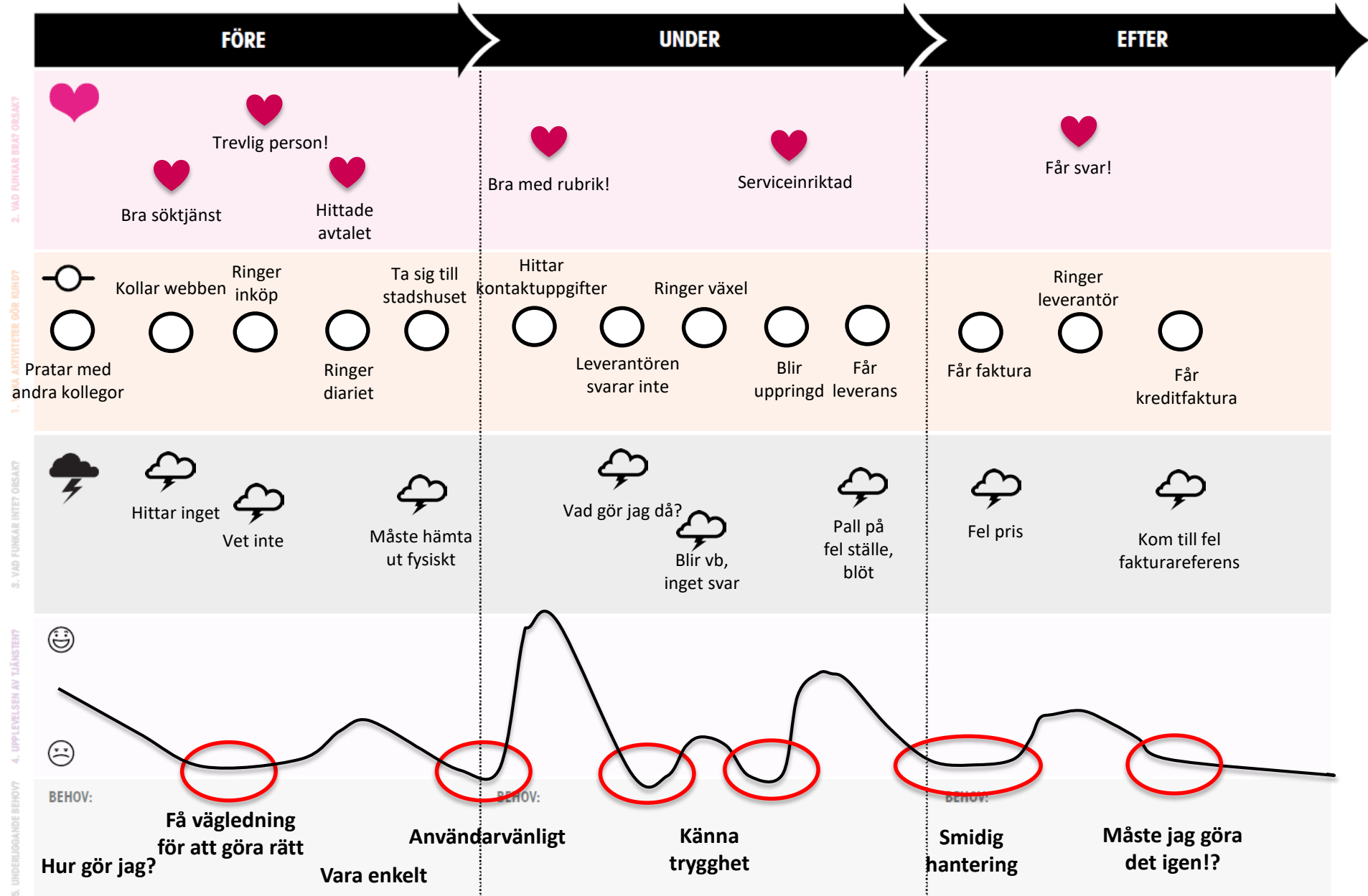
Myndighet

Ní är  
krångliga och  
byråkratiska.

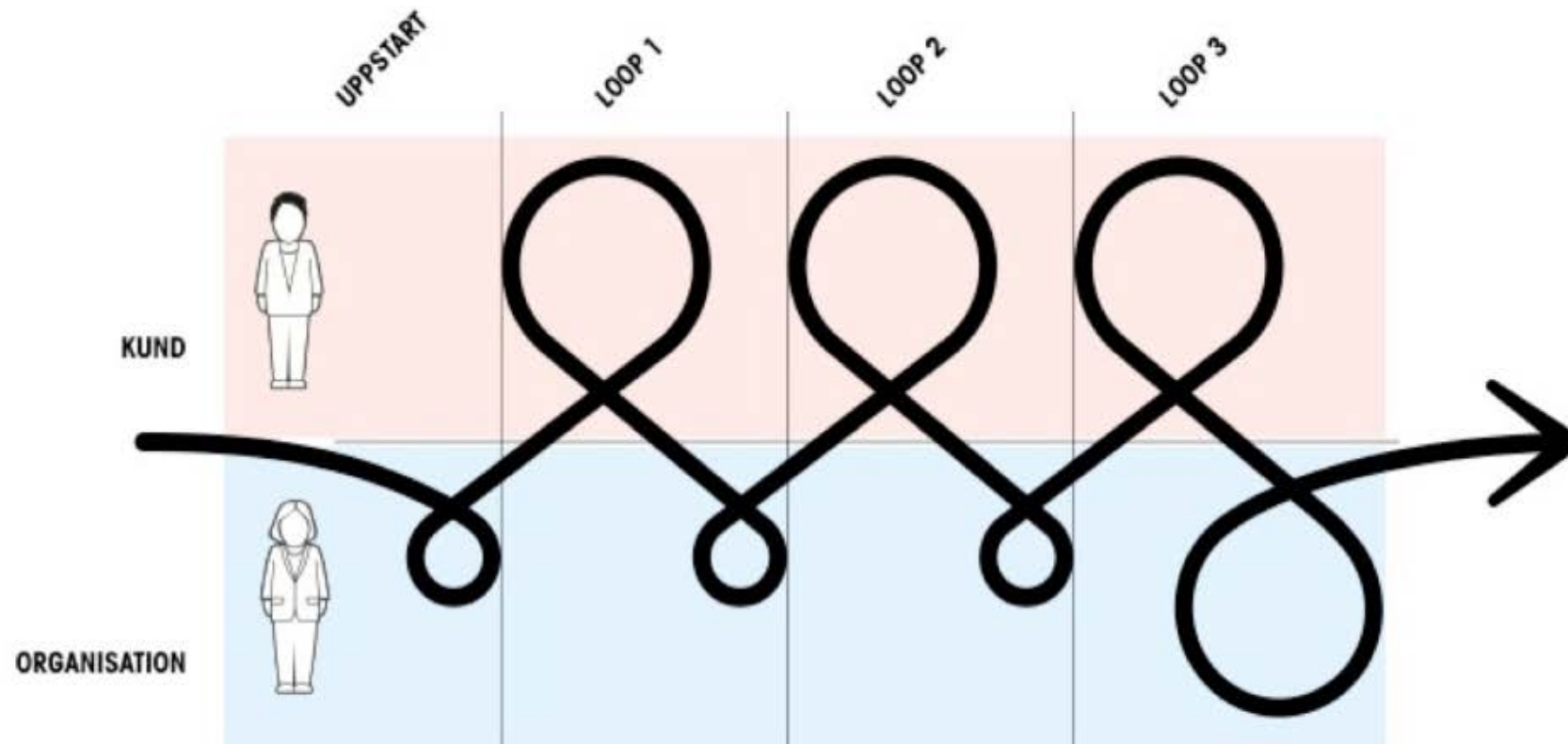
Kund



# KUNDRESA: Avropa på ramavtal



# Iterativ process i tre loopar



# NYLÄGE

# Vad har vi sett...

## ... och hur kan vi förbättra?



# Avropare Avtalsuppföljare Anbudsgivare

# Avropare

## Insikter:

- Nöjd med inköpsenhetens vägledning och stöd
- En kontaktväg till inköpsenheten
- Avroparutbildningen ska ha mer fokus på "så gör du"
- Önskvärt med elektroniskt stöd som liknar e-handel
- Avtalskatalogen måste vara mer användarvänlig

Svårt att hitta i  
avtalskatalogen

Jag vill kunna  
köpa allt på ett  
ställe!

Jag vill göra rätt

# Avtalsuppföljare (förvaltning)

## Insikter:

- Initiera upphandlingar tidigare
- Behov av stödsystem för uppföljning
- Skapa tydlighet internt vem som ska följa upp vad och när
- Vägledning för att få avtalsrutiner på plats
- Skapa rutiner för fakturakontroll

Vi håller det  
lite i huvudet  
när ett avtal  
går ut

Avtalen  
glöms bort  
efter start...

Tittar inte på  
fakturan  
vilket gör det  
dyrare

# Anbudsgivare

## Insikter:

- Förenkla rätt
- Bättre avtalsuppföljning
- Avdramatisera mötet med staden
- Stärk stadens branschkunskap – för framgångsrika affärer
- Hållbarhetskrav bra men svårt i praktiken

Ha koll på  
garantierna, köp  
inte samma sak  
två gånger

Ta inte ihjäl  
oss med  
bilagor!

Ni kanske ska  
bjuda ut er  
istället

Svårt att plocka in  
någon från gatan  
när de andra går på  
ackord

# Lärdomar

Det tar tid!

Det ger rätt insikter.

Utvecklingsarbetet avstannar tillfälligt.

Urvalet för intervjuer ska vara väl genomtänkt.

Svårt att ställa rätt frågor och lyssna in svaret utan egen tolkning.

Det skapar gemenskap och tvärfunktionellt lärande!



# Tack!

# Frågor?

