

SCRIPT

Frågor/Timeline

Intro

Introducera oss

Förklara varför vi genomför intervjun

Fråga om det går bra att vi spelar in

Be personen berätta lite om sig själv och sin roll på HiQ

Frågor

1. Kan du ge oss några exempel på interna IT system som du använder under ditt arbete på HiQ?
 - a. Är dessa system nya eller är det äldre legacy system?
2. Hur identifierar man ett behov av ett inköp av ett system som HiQ behöver?
 - a. Om nån identifierar ett behov, vem går de till och vem tar beslutet att starta igång denna process?
 - b. Hur ser processen ut för att välja vem som ska leverera systemet som täcker behovet och varför blir valet på just dom?
3. Hur börjar anskaffningsprocessen?
 - a. Avtalsprocess
 - b. Statusuppdatering av det beställda systemet (möten?)
 - c. Leverans och integrering av det nya systemet i organisationen
 - d. Kontroll av att det nya systemet följer specifikation? Vad gör ni om det inte följer specifikation?
4. Vilka brukar vara de största hindrena man stöter på vid upphandling av IT-system?
 - a. Vad använder ni för verktyg för att se till att processen går smidigt eller bra?
 - b. Vad händer när de ni ska köpa ett system ifrån blir försenade/grovt försenade?
5. Har du deltagit i någon form av upphandling av system till HiQ?
 - a. Vad är det som du tagit med dig från allra mest från den processen/erna?

Vad vi vill veta

Identifiering av behov av ett IT system

Hur hittar ni leverantörer, nya/gamla?

Vad gör ni när ni hittat en leverantör som ni är nöjda med

Avtalsprocess

Statusuppdatering av det beställda systemet (möten?)

Leverans och integrering av det nya systemet i organisationen
Kontroll av att det nya systemet följer specifikation? Vad gör ni om det inte följer specifikation?

Ser till att vi håller oss till schedule: Andreas
Hjälper ställa frågor: Chrille
Main writer: Sebastian

NOTES

Om Johanna!

Konsultchef på HiQ, 16 konsulter i teamet - alla är systemutvecklare samt 1 arkitekt.

Arbetar med sälj och upphandlingar, både privat och offentligt t.ex försvarsmakten.

EJ med i interna upphandlingar, utan bara i säljande format ut till kunder.

Offentligt: Läger ut upphandlingar i kanaler där man kan prenumenera på inkommande "request", alla konsultbolag ser detta. Då gör man en offert beroende på vad uppdraget är för att försöka vinna uppdraget.

Privat: Bygger mer på ett kontaktnät och tidigare genomförda uppdrag, men kan även gå till på samma sätt som vid en offentlig upphandling.

Efter vunnet uppdrag så kör man ett uppstartmöte för att presentera vilka personer som ingår i teamet, visar upp planen man har byggt upp och vilka kanaler och hur ofta information om hur projektet fortlöper skall presenteras. I vissa fall så får man ta över ett redan pågående projekt och då får man visa hur man tänkt fortlöpa projektet istället för hur man skall starta upp projektet.

För mindre projekt har man knappt några uppföljningsmöten då det är så pass litet, men vid större projekt kör de uppföljningsmöten ungefär en gång i veckan.

Uppkommer kundens känsla att de inte riktigt får de som de är ute efter?

Nej, väldigt sällan då vi kör agilt och har demos fortlöpande med kunden för att få feedback, gör allt för att inte falla in på vattenfallsmodellen.

Otroligt viktigt för HiQ att flagga för kunden om det börjar dra ut på tiden om en approximation är felaktig för att öka transparensen för kunden.

Integrering för kunden, är det något ni jobbar med?

- Ja det beror på vilken kund man jobbar med, ibland gör man det i sina egna miljöer och ibland i kundens miljöer men oftast i sina egna miljöer och sedan flyttar man över det till kunden som får integrera i sina egna miljöer.

Ledningsgruppen är överlag det bestämmande organet för anförskaffning av system.

Vem bestämmer vilka affärer man skall lämna offerter på?

Säljmöten där de tar upp frågor angående vilka projekt de ska satsa på, där de är ett flertal personer som diskuterar om vilka projekt de ska lämna offert till.

SCRIPT

TIPS

- How does the process work, what does it consist of?
- Who is involved in the process, and who does what?
- What are the challenges inherent to the process in the assigned sector?
- What techniques/methods are used by those involved to overcome these challenges?

In this short film, to pass, you need to

- Introduce your sector (healthcare sector, the university sector, or the private sector) and explain its specificities;
- Introduce the IT process you have focused on in your analysis (procurement, design, implementation, or maintenance);
- Make a coherent point about how your interviewee's organization deals with the process in question – including what seems to work well and what seems to be challenging.
- All the other groups will use your short film to learn about the analyzed IT process in your assigned sector – make sure to provide your peers with quality material!

KRAV OCH EXTRAS

- **Must-haves:**
 - **Content-related instructions** have been followed (see above)
 - **Clear narrative**, coherent narrative structure
 - Audience awareness (content **fitted to audience and purpose**)
 - **Time limit** (3-5 min)
 - **Sticking** to the topic
 - Visual and audio **quality** (sound and image recording quality, speaker(s) speak(s) clearly)
 - Pace
- **Useful extras:**
 - **Prompts** (titles, captions, drawings, artefacts, ...)
 - **Enthusiasm & humour** (supportive instead of disruptive - adding weight to what you are saying, not distracting from your message)
 - **Creativity & originality** (use of metaphors, illustrations, etc.)

Hi, we're group 9, and we're gonna discuss our interview with Johanna Lange from HiQ. Our focus during the interview was on procurements within the private sector.

Johanna is a customer success manager at HiQ Västerås, and in her job she is responsible for a team of 16 consultants with different assignments, where some of them are to build, sell and maintain IT systems for different customers, both for the private- and public sector. In her work she doesn't really handle procurements for HiQ at all, however she could describe how the process started if a manager felt like they needed a new IT system, which were that the manager brought up a request to the management team which was then processed but after that it was unknown what happened with the request other than if it got accepted or declined.

We couldn't gather any more information on that process than that, the focus of the interview was on the process when HiQ finds customers that they sell systems for, so on the other end of the procurement process.

Johanna told us that the process for selling systems differ between the public and private sector. When it comes to the public sector, there are communication platforms where the buyer can upload specifications and sellers can approach them with offers. When HiQ has struck a deal with a buyer, they start a "project" where they have a start up meeting with the customer. Depending on the size of the project, there might be more or less regular meetings with the customer. If it is a smaller project with for example sports association, where the project accumulates to under 300 hours there aren't a lot of follow up meetings with the customer. With bigger projects they have meetings with the customer about once a week. When the project is finished, the customer can approach HiQ if they feel like they want additions to the system, or want something in a different way, in which case they will receive a new offer and time estimation. Adapting to changing requirements or insufficiently fulfilled requirements is usually not a concern - HiQ uses an Agile software development methodology with regular client meetings and this lets them react to these types of changes quickly while updating the customer on the progress of the project.

Regarding the process for selling systems to the private sector, unlike the public sector where there is a more formal selection process, for HiQ, they utilize a previously established network of contacts that they've either done business with before or they've had some amount of previous communication with. Sometimes, the customers may contact HiQ directly or they might use the same communication platforms as the public customer does.

This video has covered our interview with Johanna Lange in regards to procurements within the private sector.

Privat sektor - Fördelar och nackdelar

Det lät på Johanna som att i den privata sektorn så går man mest efter kontaktnät, det kan verka både i fördel och nackdel för bolagen. Besitter bolaget en arbetskraft med mycket bra kontaktnät så ser vi det som att jobben kommer att komma till bolaget nästan helt utan att bolaget behöver göra något jobb för att få tag i dessa kontrakt, men är det däremot tvärtom så kommer bolaget ha problem att få tag i kontrakt och projekt de kan anta.

