



Trinn 5

Kontraktens avslutning

Oversikt

01 Håndtering av kontraktens slutfase

- Oppsigelse - Forlengelse - Fornyelse

02 Hvordan avslutte kontrakten på best mulig måte

- Hvordan opprettholde kunderelasjoner

03 Post kontrakt forpliktelser

- Håndtere pågående forpliktelser

04 Læring

- Hva gikk bra? Hva gikk galt? og Hvordan kan vi bli bedre neste gang

01 Håndtering av kontraktens slutfase

Hvordan slutter kontrakten?

- **Oppsigelse**
 - for kontraktsbrudd
 - for enkelhets skyld
- **Slutten av prosjekt**
 - Prosjekt milepæl nådd
 - levering fullført
- **Slutten av kontraktperioden**
 - Kontraktens sluttdato

02 Hvordan avslutte kontrakten på best mulig måte

- Hvordan opprettholde kunderelasjoner

- Hvis kontrakten har vært en suksess, er det mulig å forlenge eller fornye den?
- Hvis det er mulig:
 - Vurdere hvilke vilkår du ønsker å forhandle Utvikle en strategi for å diskutere mulige endringer med kunden
 - Opprette en ny business case
 - Forberede forhandlingsstrategi
 - Fremheve suksesser for kunden

Gi nok tid til å gjennomføre denne øvelsen før den eksisterende kontrakten utløper.

02 Hvordan avslutte kontrakten på best mulig måte

- Hvordan å takker nei

Hva om kunden ønsker å forlenge/fornye kontrakten (men du ikke gjør det)

- Hvorfor vil du ikke fornye eller forlenge kontrakten?
 - ikke økonomisk levedyktig / lav fortjenestemargin
 - passer ikke organisasjonens fremtidige forretningsstrategi?
 - mangel av nødvendige ressurser eller kunnskap
 - Problemer med forsyningskjede

- Forberede kommunikasjons strategi for kunden:
 - forklare begrunnelsen din til kunden

HUSK: Selv om du ikke ønsker å forlenge eller fornye kontrakten på dette tidspunktet, kan kunden bli viktig i fremtiden.

03 Post kontrakt forpliktelser

- Håndtere pågående forpliktelser

Selv om kontrakten har utløpt, vil visse klausuler og forpliktelser overleve utløpet og forbli bindende utover kontraktens sluttdato:

- Garantikrav
- Ledelse av produktgjennkalling
- Ukurans og utfasing av eldre produkter (tilgjengelighet av reservedeler)
- Tilbake leveranse av konfidensielle informasjon

04 Læring

- Reflektere over kontraktytelse

Evaluering av kontraktytelse gir verdifull lærdom for forbedring.

- **Kortsiktige kontrakter** – data fra disse kontraktene kan brukes for å identifisere trender og forbedringer, f.eks. er fraktkostnadene høyere enn business case-forutsetningene? Er antall og kost av garantikrav lavere enn forventet?
- **Langsiktige kontrakter** -Ytelsen kan evalueres gjennom kontraktens livssyklus for å forbedre produkter og tjenester