



Nyttan av affärssystem i medelstora företag

Emil Aalto

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Financial Management
Identifikationsnummer:	4988
Författare:	Emil Aalto
Arbetets namn:	Nyttan av affärssystem i medelstora företag
Handledare (Arcada):	Maj-Britt Granström
Uppdragsgivare:	
<p>Sammandrag:</p> <p>Med hjälp av ett affärssystem har företag möjlighet att styra hela verksamheten. Allt från produktion till personalfrågor kan hanteras genom en programhelhet. Denna lösning hjälper i teorin företagen att dra ner på kostnaderna och att effektivisera olika processer. I praktiken kan det uppkomma hinder som i värsta fall bidrar till att ett dyrt system måste slopas helt och hållet. Syftet med denna undersökning är att ta reda på ifall medelstora företag i Finland har en märkbar nytta av sina affärssystem i de områden där de används. I arbetet behandlas också olika alternativ av affärssystem och deras fördelning mellan företagen, men också hurudan kunskap personalen har. Analysgraden kommer att vara medelstora företag i huvudstadsregionen. Undersökningen genomförs som en kvantitativ undersökning med hjälp av en enkät. Frågorna i enkäten baserar sig på teorin som är uppbyggd på tidigare undersökningar av samma ämne, men också framtidsblicker av experter. På basen av resultatet av enkäten kan man säga att medelstora företag i stort sett har nytta av affärssystem i alla områden. Däremot finns det inget som bevisar att utbildning på arbetsplatsen direkt bidrar till kunskap att använda affärssystem. Dessutom kan det påstås att nya moderna molntjänster kommer att ta över affärssystem som finns på lokala servrar.</p>	
Nyckelord:	ERP, affärssystem, molntjänst, SaaS, medelstora företag
Sidantal:	32
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Financial Management
Identification number:	4988
Author:	Emil Aalto
Title:	The gain of ERP-systems in mid sized companies
Supervisor (Arcada):	Maj-Britt Granström
Commissioned by:	
<p>Abstract:</p> <p>With the help of an ERP-system a company is able to run its whole operation. Everything from production to human resources can be managed by a single software. In theory this solution helps the company to cut costs and to be more efficient. In practice there might arise problems or issues that could ultimately lead to abandoning an entire software. The purpose of this study is to find out if mid-sized companies in Finland are witnessing gains in the areas where the ERP-system is being used. This study will also address the different types of ERP-systems and the distribution of these through companies. This study will also address the question about personnel knowledge in said software. The focus of the study lies in companies that are located in the Greater Helsinki area. The study is carried out as a quantitative research with the help of a questionnaire. The questions in said questionnaire are built on information gained from past studies of the same topic and future views given by experts. Based on the answers collected, it can be said that mid-sized companies do benefit from ERP-systems in every area. On the other hand there is nothing that proves that education on the work place is linked to knowledge for using software. Lastly it can be said, that ERP-systems are moving from local servers to the cloud.</p>	
Keywords:	ERP-system, cloud service, SaaS, mid-sized company
Number of pages:	32
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

INNEHÅLL

1	Inledning	6
1.1	Problem	6
1.2	Syfte	7
1.3	Definitioner	7
1.3.1	<i>Affärssystem</i>	7
1.3.2	<i>Server</i>	8
1.3.3	<i>Molntjänst (Saas)</i>	8
1.3.4	<i>Medelstora företag</i>	8
1.3.5	<i>Huvudstadsregionen</i>	8
1.4	Metod	8
2	Affärssystem	9
2.1	Former av affärssystem	9
2.1.1	<i>Traditionella affärssystem</i>	10
2.1.2	<i>Molntjänst</i>	10
2.2	Leverantörer	11
2.3	Affärssystem då de inte fungerar	13
2.4	Affärssystem då de fungerar	13
3	Undersökning och resultat.....	15
3.1	Leverantör	16
3.2	Ålder	17
3.3	Utveckling och uppdatering	18
3.4	Användningssyfte och antal moduler	19
3.5	Lokal server eller molntjänst	20
3.6	Möjligt byte av plattform	21
3.7	Kunskap och utbildning på arbetsplatsen	21
3.8	Effekten av affärssystemet i företaget	22
3.8.1	<i>Processtid</i>	22
3.8.2	<i>Antal fel</i>	23
3.8.3	<i>Köpreskontra</i>	24
3.8.4	<i>Säljreskontra</i>	24
3.8.5	<i>Kundnöjdhet</i>	25
3.8.6	<i>Personalnöjdhet</i>	26
4	Slutsatser	27

5 Avslutning.....	29
Källor	30
Bilaga 1. Enkät.....	33

1 INLEDNING

Företag som vill växa och förbättra sin position på marknaden måste ha många anställda för att sköta en uppgift. I långa loppet kostar en överstor personal mycket mera än vad den förtjänar. För att nå samma effektivitet, men med bråkdelen av kostnaderna, kan företag använda sig av modern informationsteknologi. Utan hjälp från datorer skulle det vara omöjligt att hålla reda på alla fakturor och beställningar som företaget måste hantera och samtidigt hålla kostnaderna i styr. Affärssystem är en programhelhet som innehåller alla delar ett företag kan behöva för att driva sin verksamhet. Allt från reskontra till tillverkning kan oftast styras med hjälp av endast några program (Parthasarathy 2007 s. 1). Därför är det viktigt för företagen att inse behovet för sådana program innan kostnaderna för ineffektivt arbete blir för höga.

Alla företag behöver dock inte ett helt affärssystem för att sköta sin verksamhet. Ibland räcker det med några enstaka program som inte hör till en programhelhet, utan fungerar skilt från varandra.

1.1 Problem

Affärssystem är dock dyra att implementera och det är därför ytterst viktigt att allt fungerar som det skall. Oftast är systemen också skraddarsyddas enligt företagets behov vilket gör dem ännu mer kritiska investeringar. Som ett exempel på en misslyckad implementering kan man ta det svenska företaget Electrolux, som tvingades slopa ett SAP-projekt eftersom det inte motsvarade förväntningarna. Detta misstag kostade företaget runt hundra miljoner euro (Taloussanomat 2014). Förutom den initiala kostnaden måste man också uppdatera programmen för att få ut det mesta av dem. Likaså måste man också skaffa licenser för att använda programmen, men också ta i hänsyn den egna tiden som kostnad (Heed 2014).

1.2 Syfte

Syftet med denna undersökning är att ta reda på ifall medelstora företag som tagit något affärssystem i bruk har haft nytta av det i någon del av verksamheten. Det kan handla om ren effektivitet inom processer, men också kund- och personalnöjdhet.

Själva uppbyggnaden av affärssystemet är en väsentlig del av en lyckad implementering. Därför undersöks det till vilka uppgifter programvaran används till, när den tagits i bruk och ifall den har uppdaterats eller om den kommer att uppdateras.

För att undersöka affärssystemens framtid vill jag också ta reda på ifall företagen använder sig av lokala servrar eller molntjänster. En trend bland företag är att flytta sig till molnbaserade tjänster, vilket verkar som en logisk utveckling. (Tzuo 2012)

Kunskapen att kunna använda affärssystemet är också en av hörnstenarna för en lyckad implementering. Därför är det viktigt att utbildningen på arbetsplatsen fungerar eftersom ett program är värdelöst ifall ingen kan använda det (Wallace s. 16).

Analysgraden kommer att vara medelstora företag i huvudstadsregionen. Med ett urval av ca 2400 medelstora företag kommer det att finnas tillräckligt med tillgänglig data för att få ett relevant svar på frågan (Helsingin seudun yrityskatsaus 2014 s. 12).

Tidsperspektivet kommer att vara statisk ur arbetets synvinkel. Informationen som fås från företagen har dock ett längre tidsperspektiv eftersom nyttan eller onyttan inte kommer direkt fram.

1.3 Definitioner

I definitioner förklaras ord som används i texten vilka inte nödvändigtvis är självklara och lätta att förstå.

1.3.1 Affärssystem

Affärssystem är ett eller flera program som ett företag kan använda för att underlätta arbetet med ekonomistyrning eller logistik (Parthasarathy 2007 s. 1).

1.3.2 Server

En server är en ”dedikerad dator i ett datornät” (Svenska Akademiens ordlista över svenska språket 2006 s. 809). Alla datorer är kopplade till servern där all data är sparad. På sådant sätt kan alla datorerna i nätverket använda sig av samma filer och behöver inte spara någonting lokalt på egna hårddiskor.

1.3.3 Molntjänst (Saas)

SaaS, även kallad molntjänst, är förkortning på Software as Service. Det är en programvara som beställs som en tjänst istället för att ha den installerad på lokala servrar. (Heed 2014)

1.3.4 Medelstora företag

Ett medelstort företag i Finland har 50-249 anställda. Enligt statistikcentralen fanns det år 2010 2523 registrerade medelstora företag i Finland (Företagande i Finland, 2013). Enligt Samkommunen Helsingforsregionens miljötjänster befann sig ca 2400 av dessa företag i huvudstadsregionen år 2011 (Helsingforsregionen.fi 2013).

1.3.5 Huvudstadsregionen

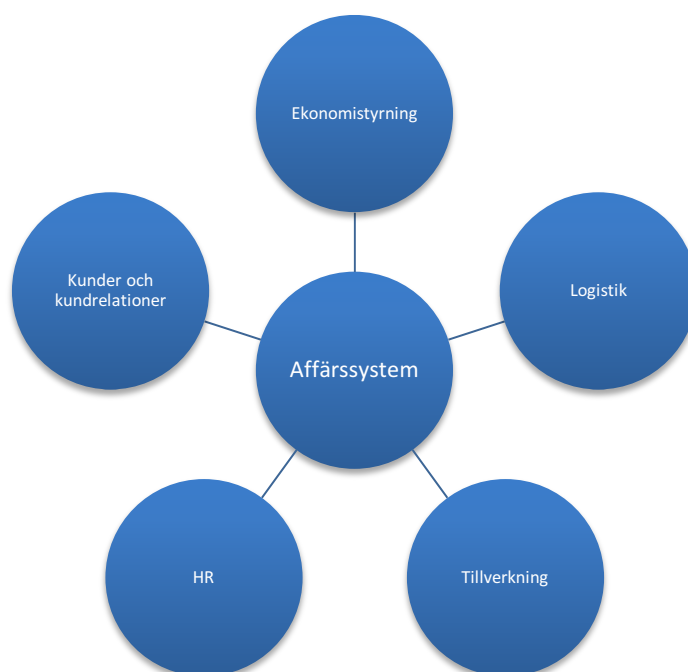
Huvudstadsregionen I Finland består av kommunerna Helsingfors, Esbo, Grankulla och Vanda. (Helsingforsregionen.fi 2013)

1.4 Metod

Denna undersökning kommer att genomföras som en kvantitativ undersökning med hjälp av en enkät. En kvantitativ undersökning fokuserar sig på insamling av stor data som sedan bearbetas (Patel 2011 s.13-14). På basis av undersökningens teori kommer jag att bygga upp en enkät med frågor som hjälper mig att få en helhetsbild av det jag vill få reda på. Jag kommer att använda mig av surveymonkey.com för att skicka ut enkäten åt 150 personer som sitter i ledningsgruppen av slumpmässigt valda företag.

2 AFFÄRSSYSTEM

Ett affärssystem är som namnet antyder ett system som används för att sköta om allt som har med företagets affärer att göra. Ett affärssystem består av flera delar som ett företag kan välja från beroende på behovet (se Figur 1). Den modulära uppbyggnaden av programmen hjälper också företagen att undvika onödiga kostnader eftersom de lätt kan lämna bort delar som inte behövs. (eresource 2015)



Figur 1. Exempel på olika moduler som kan finnas i ett affärssystem.

Ett företag kan till exempel bygga upp ett system som enbart är gjort för att hålla reda på kunder och deras kontakt och faktureringsuppgifter. En sådan uppbyggnad kunde passa till exempel ett serviceföretag som inte har någon produktion och då heller inte behöver moduler som berör tillverkning eller lager.

2.1 Former av affärssystem

Det finns två huvudtyper av affärssystem: Traditionella lokalt installerade system och sådana som används som molntjänst. Båda har sina för- och nackdelar, men bara ett av dem har en säker framtid.

2.1.1 Traditionella affärssystem

Traditionella affärssystem är program som är installerade på lokala servrar och som oftast består av en programhelhet som köps på en gång. Affärsidén bakom den typens affärssystem har hållits samma redan länge: Kunderna köper en färdig helhet vars egentliga inkomster kommer från systemunderhåll. (Columbus 2014)

Största nackdelen från företagets synvinkel med traditionella affärssystem är onekligen kostnaderna att upprätthålla själva nätverket för systemet. För det första måste företaget skaffa sig en eller flera servrar som har kapacitet att klara av all det data som krävs för att smidigt bearbeta och lagra den information som behövs. För det andra krävs det personal som vid behov har kompetens att underhålla och reparera serverutrustningen ifall något kräver reparationer. Dessutom kräver installering av nya moduler och uppdatering av programmet att någon från leverantörsföretaget kommer på plats och kopplar sig till det lokala nätverket. (Netsuite 2015)

I svagheter ligger också styrkorna av traditionella affärssystem. Sekretessen är lättare att sköta eftersom all data ligger i fysiskt form i företagets lokal. Med hjälp av fysiska hinder (exempelvis valv) kan ett företag bygga ett sådant system att ingen utomstående kommer åt serverna. Dessutom har företaget alltid personal på plats som kan göra omedelbara åtgärder ifall något går fel. (Netsuite 2015)

2.1.2 Molntjänst

Molntjänst (SaaS) grundar sig på idén att kunden i inte själv behöver investera i hårdvara för att lagra information eller upprätthålla ett affärssystem. Istället sköts helheten med månadsbaserad prenumeration via molntjänst.

Eftersom programmet är skött på distans är det betydligt lättare för leverantören och kunden att hitta den rätta kombinationen moduler. Denna form av lösning blir allt vanligare tack vare att den är mycket smidigare än ett gammalmodigare lokalt affärssystem. Då alla leverantörens kunder i princip använder sig av samma system, kan man också vara säker på att diverse problem utreds extremt snabbt och likaså uppdateringar (Columbus 2014).

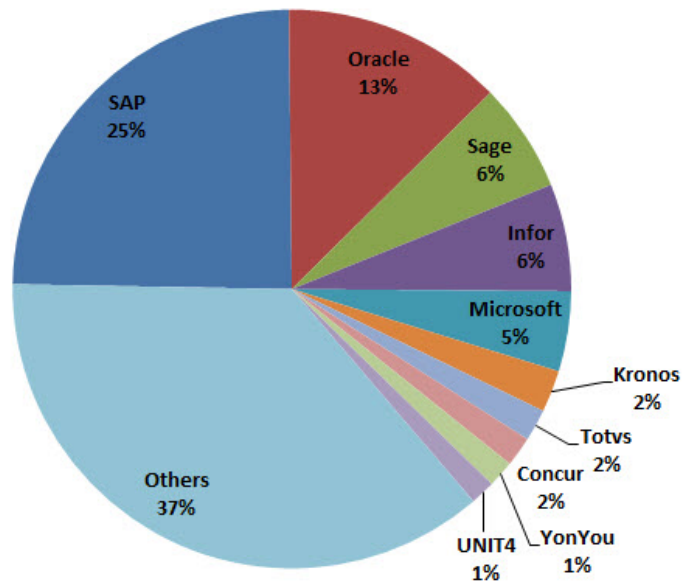
Ett problem man måste ta i beaktande med molntjänster är den, att de är beroende av en fungerande internetanslutning. I värsta fall betalar man för ett program som inte fungerar som det skall på grund av dåliga anslutningar.

Vissa experter anser, att SaaS är i framtiden det enda sättet som företag kommer att använda sig av affärssystem tack vare smidigheten. Det märks också på marknaden; enligt Louise Columbus, en kolumnist på Forbes, är de fem snabbast växande leverantörer av affärssystem sådana som erbjuder endast molntjänster (Columbus 2014). Enligt en annan kolumnist på Forbes, Tien Tzuo, håller lokalt installerade affärssystem på att dö ut helt och hållet. Främsta orsaken enligt Tzuo är den, att slutkonsumenterna har flyttat sig från att köpa en ”färdig” produkt en gång till månadsbaserad prenumeration. (Tzuo 2012)

2.2 Leverantörer

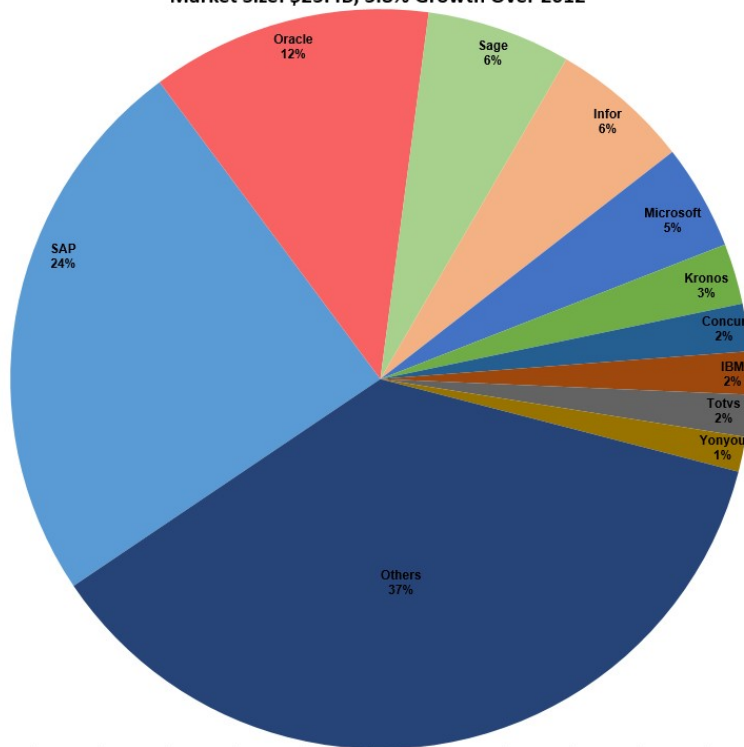
Det ryms många leverantörer av affärssystem i världen och alla försöker få en bit av samma kaka. De fem största leverantörerna för tillfället SAP, Oracle, Sage, Infor och Microsoft. Tillsammans ägde de 53 % av marknaden år 2013 och andelen sjönk med 2 % från år 2012 (se Figurer 1 och 2). Procentuellt verkar det inte som en stor del, men då man tar i beaktande marknadens storlek pratas det om minskning på dryg en halv miljard dollar. (Columbus 2013-2014)

Worldwide ERP Software Market Share, 2012
 Market Size: \$24.5B; 2.2% Growth Over 2011



Figur 2. Leverantörer och deras marknadsandel 2012 (Columbus, 2013).

Worldwide ERP Software Market Share, 2013
 Market Size: \$25.4B, 3.8% Growth Over 2012



Figur 3. Leverantörer och deras marknadsandel år 2013 (Columbus, 2014).

2.3 Affärssystem då de inte fungerar

Affärssystem som inte fungerar som de ska kan krångla till ett helt företags ekosystem. I värsta fall kan det dra ner på produktiviteten att hela omsättningen lider. Nya program på arbetsplatser kräver alltid grundlig utbildning för att man skall få ut deras fulla nytta. Programmens effektivitet är i princip direkt relaterad till användarnas kunskap att använda det. Därför är det ytterst viktigt att företagen förstår att också reservera tid och resurser för att utbilda sin personal. (Mahdavian & Mostajeran 2013 s. 1983)

Även om ett företag erbjuder utbildning kan det enligt Mahdavian och Mostajeran finnas ett stort hinder bland personalen som orsakar att affärssystemet inte lyckas implementeras effektivt eller som hindrar en utbildning helt och hållet. Det handlar om ren brist på kunskap om modern teknologi. I värsta fall ligger hela landets befolkning efter i teknologins utveckling och saknar baskunskaper som krävs för att kunna lära sig använda ett affärssystem. Därför är det ytterst viktigt att kartlägga personalens kunskaper innan man börjar planera implementering av affärssystem, eftersom det kan krävas mycket mera tid och resurser för att slutföra processen. (Mahdavian & Mostajeran 2013 s. 1983)

Enligt undersökningen gjord av Mahdavian och Mostajeran är den bästa lösningen till problemet en grundlig utbildning av personal. Det kan verka som ett självklart resultat, men det är ofta de självklara sakerna som glöms bort. Det är också ytterst viktigt för företagen att förstå den kontinuerliga aspekten av affärssystem vilken kräver också kontinuerlig utbildning. (Mahdavian & Mostajeran 2013 s. 1995)

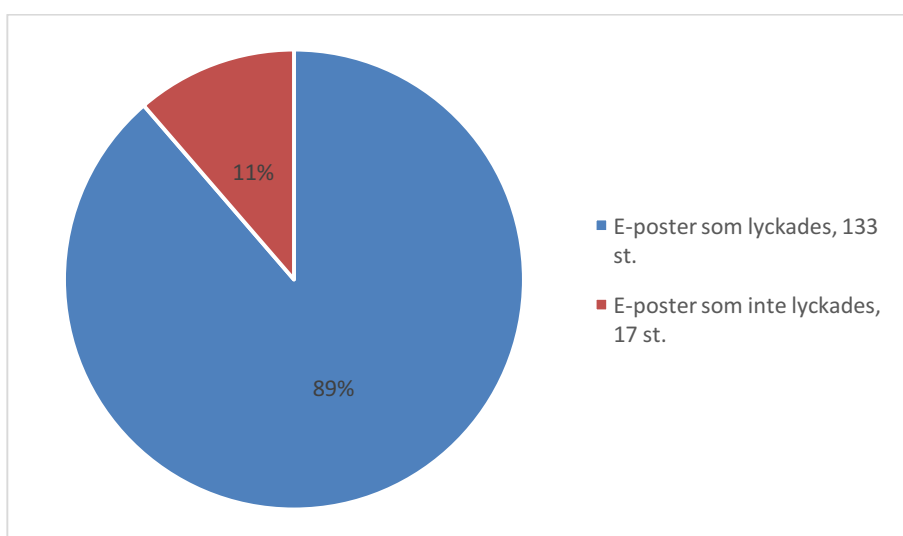
2.4 Affärssystem då de fungerar

Affärssystem som fungerar som de ska är ett av de bästa verktygen ett företag kan önska sig. Enligt en empirisk forskning gjord av Akram Jalal kan det bevisas att då alla avdelningar fungerar som väl oljade maskiner ökar det inte bara på företagets effektivitet, men också trivseln på arbetsplatsen. Denna trivsel är alltså en kumulativ effekt av kundnöjdhet, effektiv kommunikation och effektiverad ledning för att nämna några exempel. (Jalal 2011 s. 77)

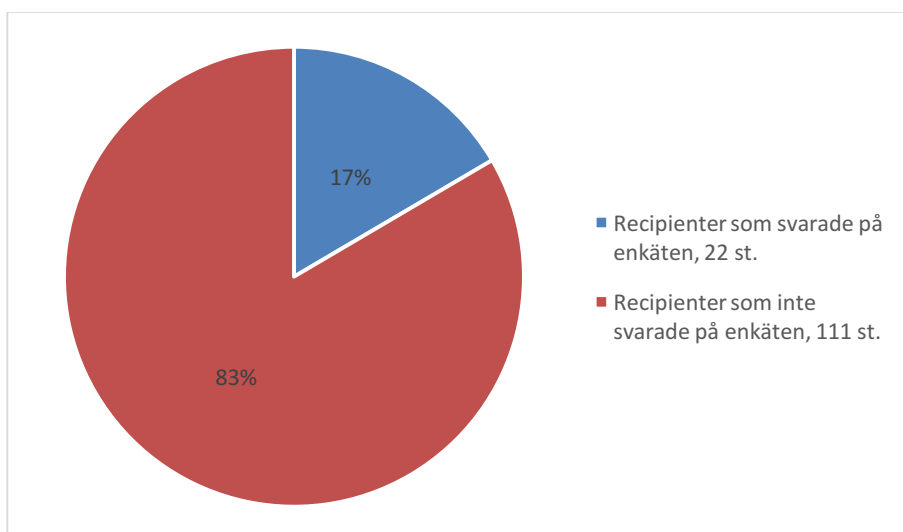
Samma resultat stöds av en undersökning gjord av Chenyin Kuo. Företaget som var med i undersökningen visade ökad produktivitet, kortare beslutstider och smidigare fakturering. Samtidigt ökar kundnöjdheten och därmed också företagens rykte. Man måste dock komma ihåg, att resultaten inte syns direkt utan efter några år. (Kuo 2014 s. 18)

3 UNDERSÖKNING OCH RESULTAT

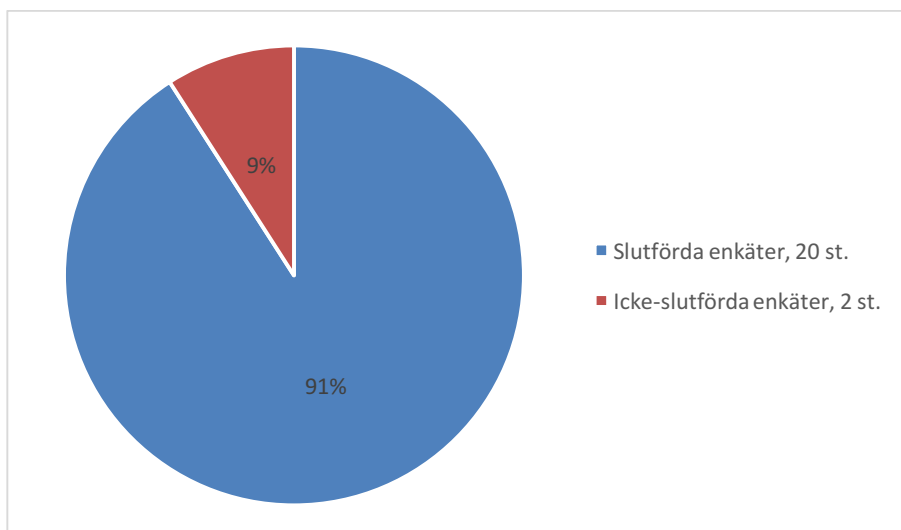
Allt som allt skickades det ut 150 stycken e-poster med en länk till enkäten. Av dessa misslyckades 17 stycken av den orsaken, att e-postadressen var felaktig eller saknades helt från mottagarens server. Av de resterande 133 recipienterna svarade 22 stycken på enkäten), vilket ger en svarsprocent på 17 % (se Figurer 4 och 5). Av de som svarade på enkäten lämnade två stycken enkäten på hälft. Dessa två svar slopas eftersom de inte bidrar till relevant data. Slutliga antalet kompletta svar på enkäten är 20, det vill säga 15 % av recipienterna som fick länken till enkäten (se Figur 6).



Figur 4. Antal e-poster som skickades ut.



Figur 5. Svarprocenten av de utskickade e-posterna.

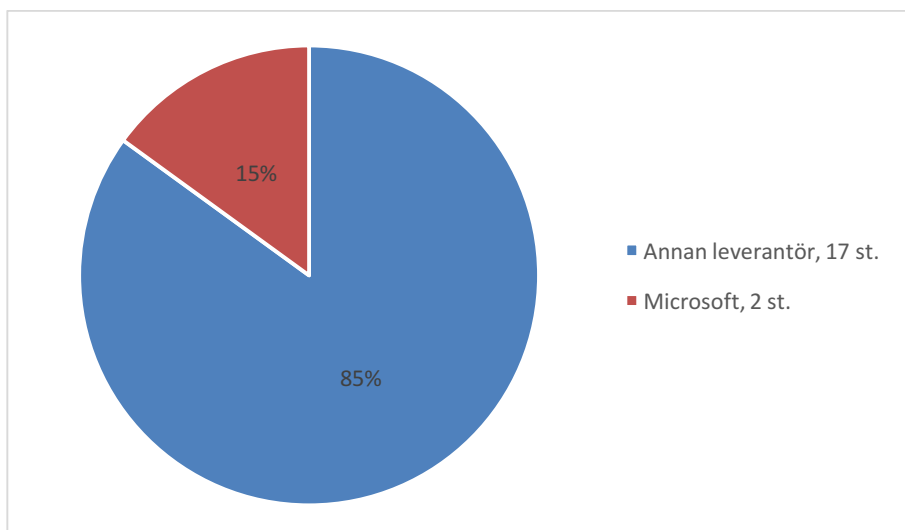


Figur 6. Antalet slutförda och icke-slutförda enkäter.

Först presenteras allmän information om respondenternas affärssystem (leverantör, systemets ålder och utveckling). Efter allmänna informationen presenteras affärssystemens användningssyfte och form. Sist presenteras resultaten gällande personalens kunskap, arbetsplatsens utbildning och effekten av affärssystemet.

3.1 Leverantör

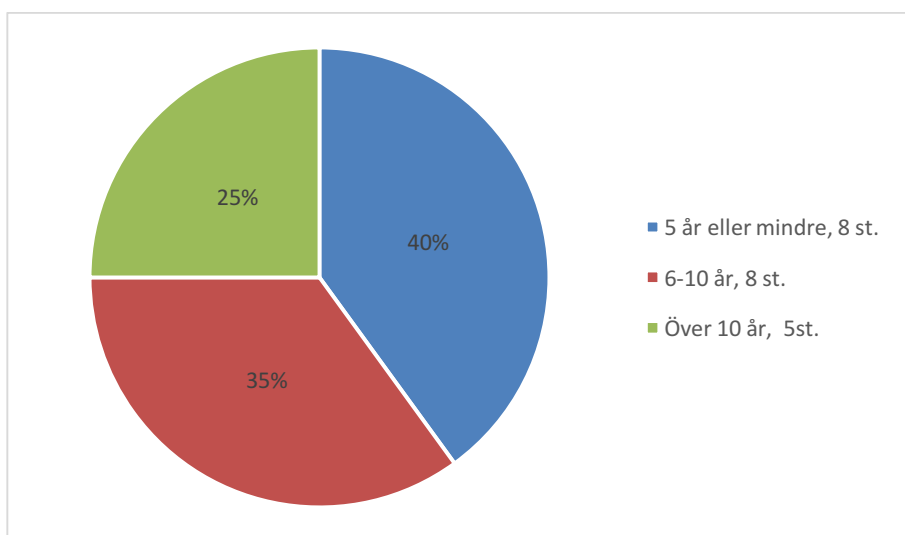
I enkäten frågades det vilken leverantör av affärssystem som företaget i fråga använder sig av. Som alternativ fanns SAP, Oracle, Sage, Infor, Microsoft och annat. Av respondenterna svarade 17 stycken (85 %) att de använder program av någon annan leverantör än de som var listade med namn på enkäten. De resterande två respondenterna (15 %) svarade att de använder sig av affärssystem från Microsoft (se Figur 7).



Figur 7. Fördelningen av leverantörer av affärssystem.

3.2 Ålder

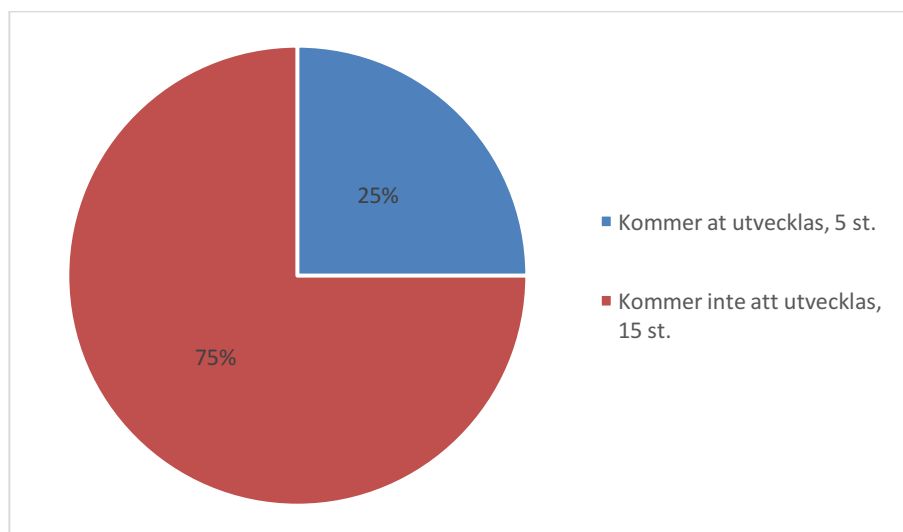
Åldern av företagens affärssystem breddade sig ut över hela den givna skalan. Av respondenterna har 8 stycken (40 %) ett affärssystem som är under 5 år gammalt, 7 stycken (35 %) har ett affärssystem med åldern 6-10 år och 5 stycken (25 %) har ett affärssystem som är över 10 år gammalt (se Figur 8).



Figur 8. Åldern av affärssystem hos respondenterna.

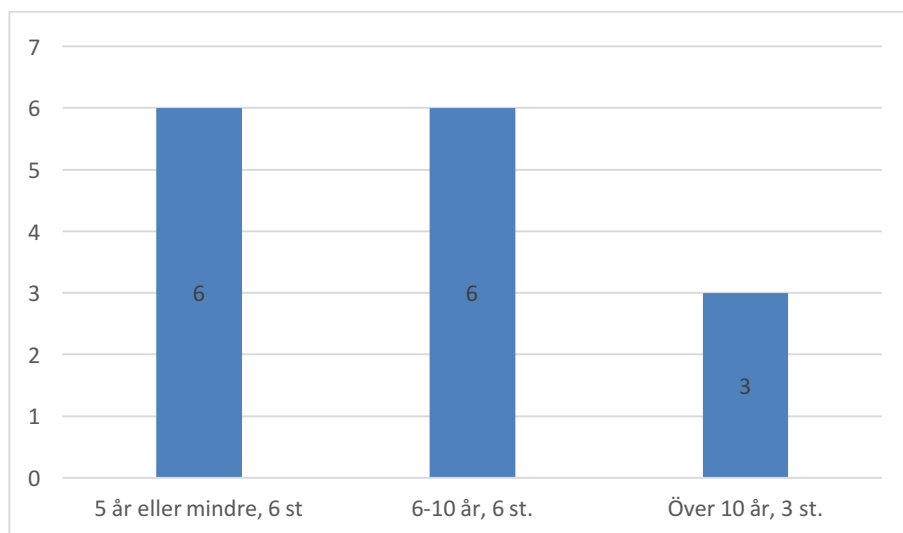
3.3 Utveckling och uppdatering

Av respondenterna svarade fem stycken (25 %) att företagets affärssystem kommer att utvecklas inom kort framtid. Resterande 15 stycken (75 %) svarade att företagets affärssystem är i det slutgiltiga stadiet och kommer inte att utvecklas i framtiden (se Figur 9).



Figur 9. Utveckling av affärssystem.

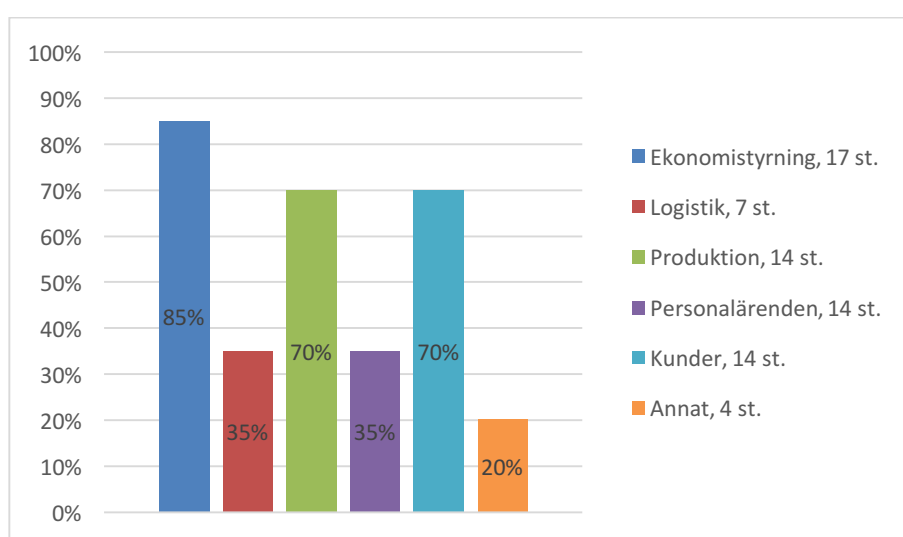
Affärssystemen i de företag som planerar att utveckla sitt system ligger över hela åldersskalan (se Figur 10).



Figur 10. Ålder av affärssystemen som skall uppdateras.

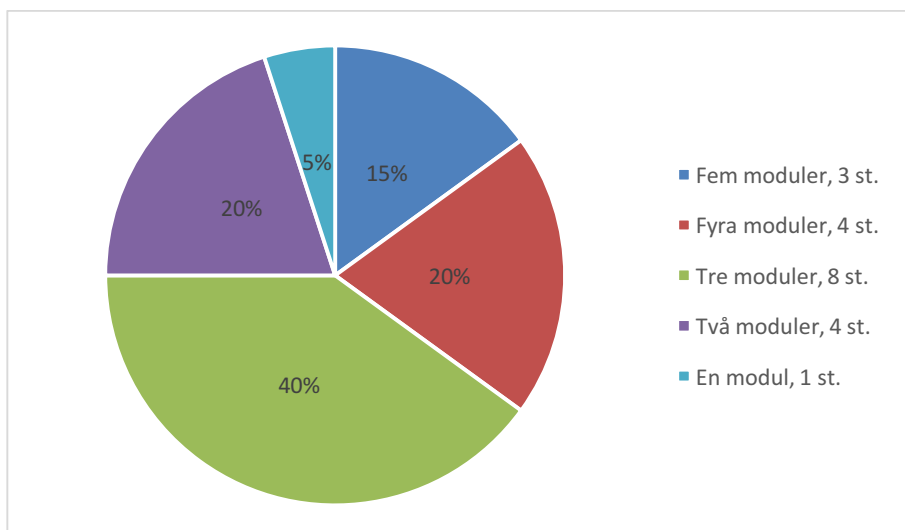
3.4 Användningssyfte och antal moduler

Användningen av affärssystem fördelade sig på följande sätt: Ekonomistyrningen sköts med hjälp av affärssystem i 17 stycken (85 %) respondentföretag. Logistiken sköts med hjälp av affärssystem i 7 stycken (35 %) respondentföretag. Produktionen sköts med hjälp av affärssystem i 14 stycken (70 %) respondentföretag. Personalärenden sköts med hjälp av affärssystem i 7 stycken (35 %) respondentföretag. Kunder och kundrelationer sköts med hjälp av affärssystem i 14 stycken (70 %) respondentföretag. Övriga uppgifter, som inte finns nämnda i enkäten, sköts med hjälp av affärssystem av 4 stycken (20 %) respondentföretag (se Figur 11).



Figur 11. Fördelning av användning av affärssystem.

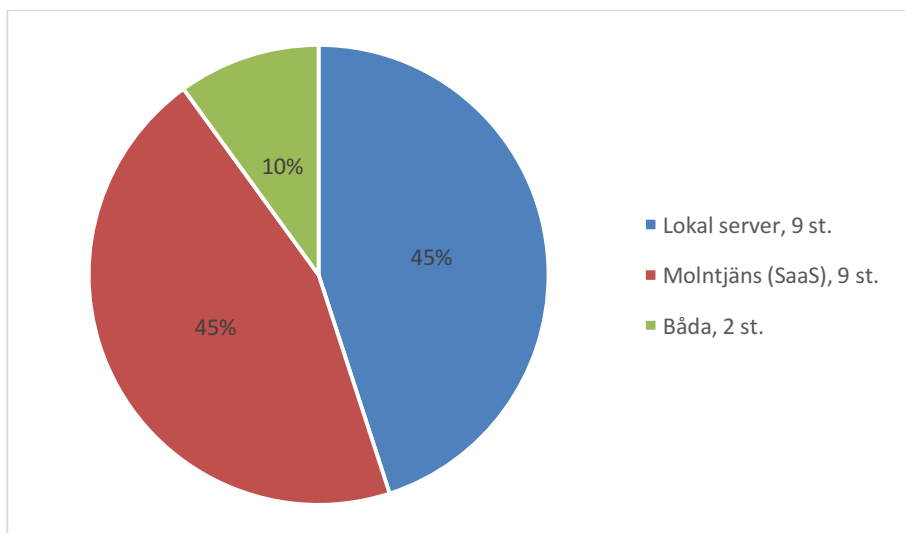
Användningen av antalet moduler fördelade sig på följande sätt: Ingen av respondenterna svarade sig använda alla sex alternativ som fanns i enkäten. Fem moduler används av tre stycken (15 %) respondentföretag. Fyra moduler används av fyra stycken (20 %) respondentföretag. Tre moduler används av åtta stycken (40 %) respondentföretag. Två moduler används av fyra stycken (20 %). En modul används av ett (5 %) respondentföretag (se Figur 12).



Figur 12. Användning av antalet moduler.

3.5 Lokal server eller molntjänst

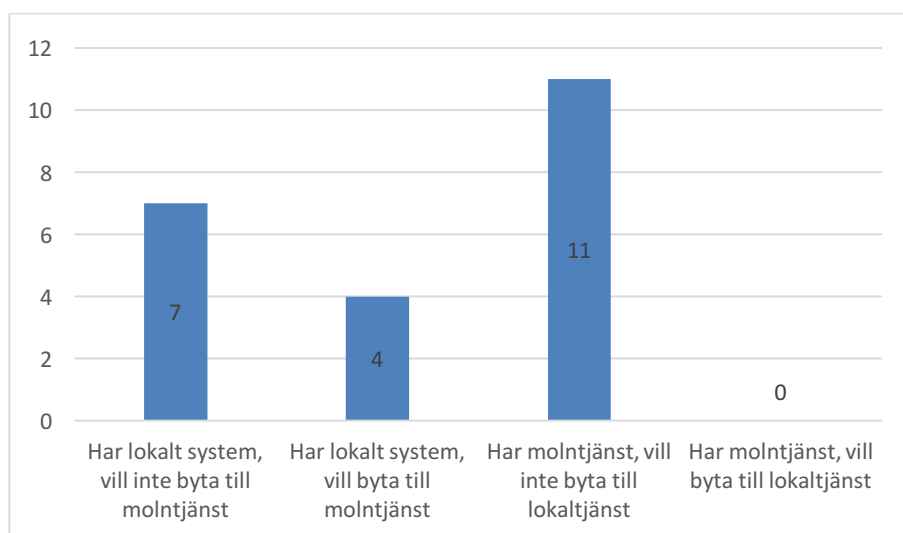
Både lokal server och molntjänst fick lika många val i enkäten. Affärssystem som är installerade på lokal server används i nio stycken (45 %) respondentföretag. Molntjänst används likaså i nio stycken (45 %) respondentföretag. Både lokal server och molntjänst används i två stycken (10 %) respondentföretag (se Figur 14).



Figur 13. Fördelning mellan lokal server och molntjänst.

3.6 Möjligt byte av plattform

Av respondentföretagen som använder sig av lokalt installerade affärssystem vill sju stycken (64 %) behålla sitt nuvarande system. Resterande fyra stycken (36 %) kommer att byta till molntjänst. Hit hör dock inte de företag som använder sig av bägge lösningar. Inget av de elva respondentföretag som använder sig av molntjänst tänker byta till lokalt installerat affärssystem (se Figur 15).

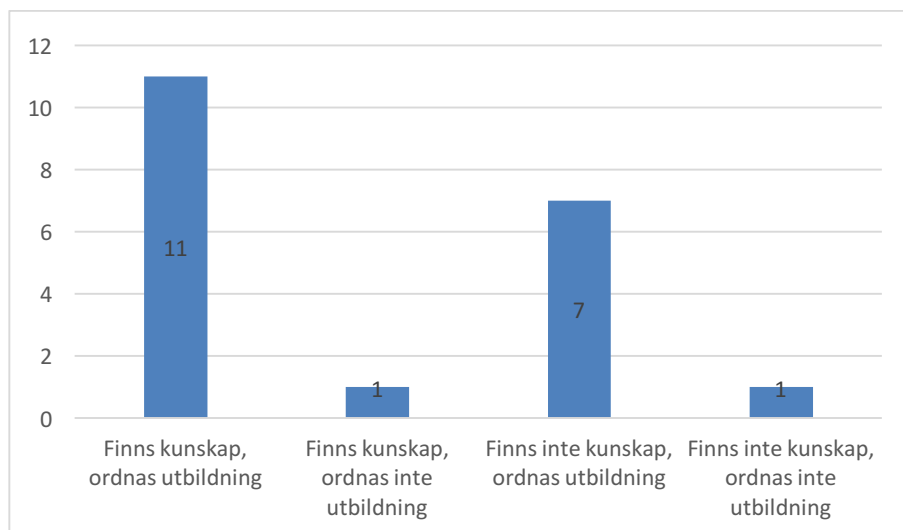


Figur 14. Fördelning av möjligt plattformsbyte.

Respondenterna vars företag tänker byta till molntjänst gav följande orsaker: Två stycken byter till molntjänst på grund av andra orsaker än de som var nämnda i enkäten. En respondent svarade att bytet görs på grund av höga kostnader som orsakas av det nuvarande systemet. En respondent svarade att bytet görs på grund av att det nuvarande systemet inte är tillräckligt lättanvänt eller säkert.

3.7 Kunskap och utbildning på arbetsplatsen

Enligt 12 respondenter (60 %) kan personalen på företaget i fråga använda sig av det affärssystem som finns. Resten av respondenterna, 8 stycken (40 %), ansåg att personalen saknar kunskap att använda sig av affärssystemet i företaget. I 18 (90 %) av företagen ordnas det utbildning i användning av affärssystemet. Däremot ordnas det inte utbildning i de resterande två (10 %) företagen (se Figur 16).



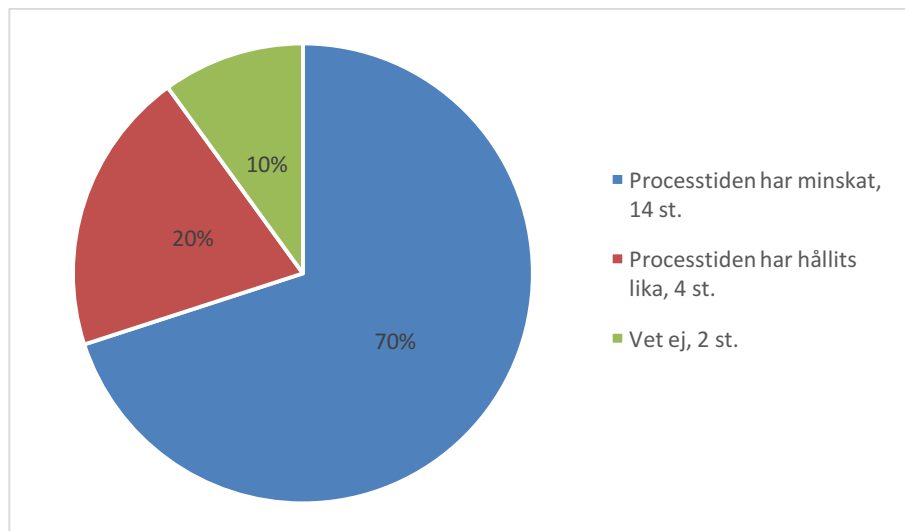
Figur 15. Fördelning av kunskap och utbildning.

3.8 Effekten av affärssystemet i företaget

Enkäten behandlade sist effekten som affärssystem har i företaget. Dessa områden var processtid, antal fel, köpreskontra, säljreskontra samt kund- och personalnöjdhet.

3.8.1 Processtid

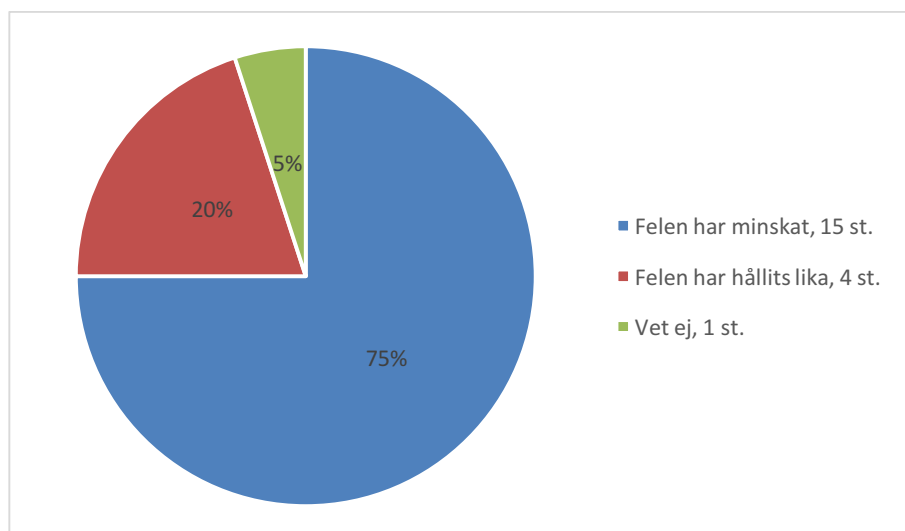
Enligt 14 (70 %) respondenter hade tiden för processer över lag minskat tack vare affärssystem. Ingen av respondenterna hade märkt en försämring på grund av affärssystem. Fyra (20 %) respondenter hade inte märkt någon förändring alls och två (10 %) respondenter kunde inte säga ifall affärssystemet hade haft någon inverkan på processtiden (se Figur 17).



Figur 16. Affärssystemets inverkan på processtid.

3.8.2 Antal fel

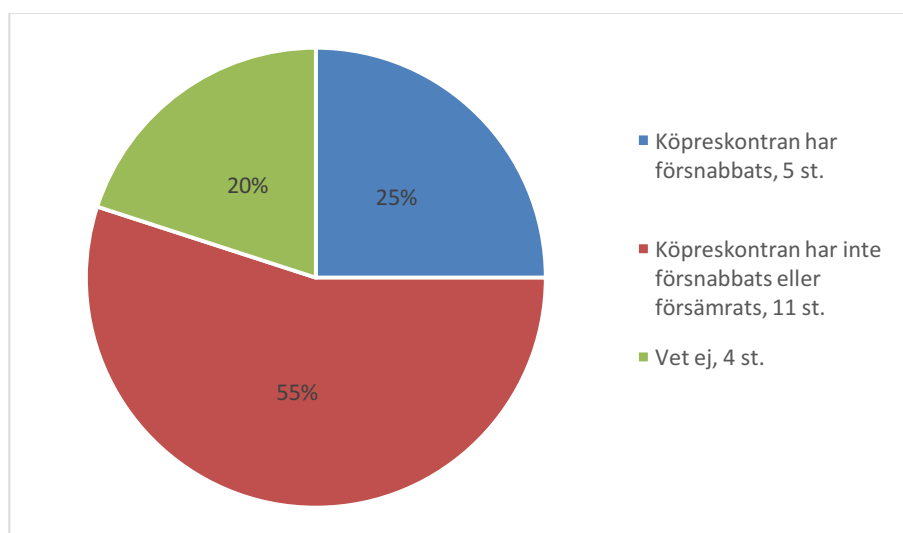
Enligt 15 (75 %) respondenter har fel minskat tack vare affärssystemet i företaget. Ingen av respondenterna hade märkt en försämring på grund av affärssystem. Fyra (20 %) respondenter hade inte märkt någon förändring alls och en (5 %) respondenter kunde inte säga ifall affärssystemet hade haft någon inverkan på antal fel (se Figur 18).



Figur 17. Affärssystemets inverkan på antal fel.

3.8.3 Köpreskontra

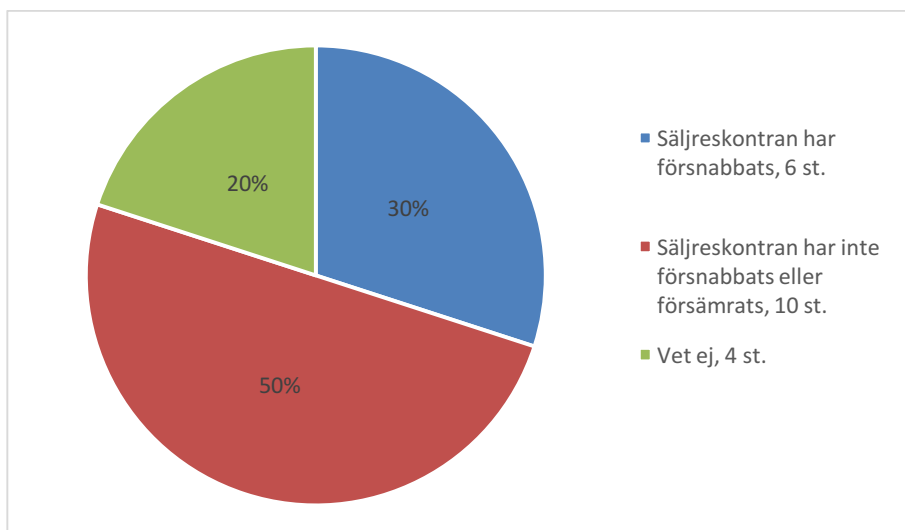
Enligt fem (25 %) respondenter har köpreskontran försnabbats tack vare affärssystemet i företaget. Ingen av respondenterna hade märkt en försämring på grund av affärssystemet. Elva (55 %) respondenter hade inte märkt någon förändring alls och fyra (20 %) respondenter kunde inte säga ifall affärssystemet hade haft någon inverkan på köpreskontran (se Figur 19).



Figur 18. Affärssystemets inverkan på köpreskontran.

3.8.4 Säljreskontra

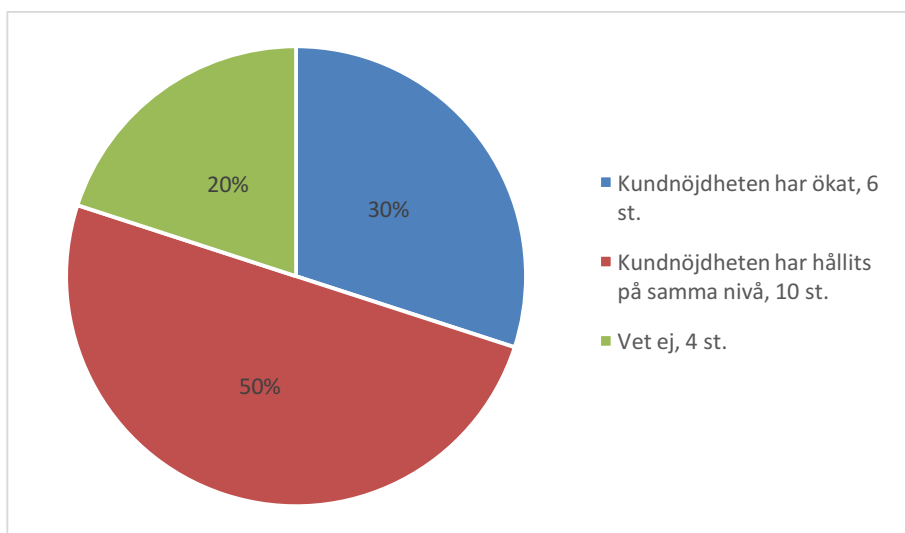
Enligt sex (30 %) respondenter har säljreskontran försnabbats tack vare affärssystemet i företaget. Ingen av respondenterna hade märkt en försämring på grund av affärssystemet. Tio (50 %) respondenter hade inte märkt någon förändring alls och fyra (20 %) respondenter kunde inte säga ifall affärssystemet hade haft någon inverkan på säljreskontran (se Figur 20).



Figur 19. Affärssystemets inverkan på säljreskontran.

3.8.5 Kundnöjdhet

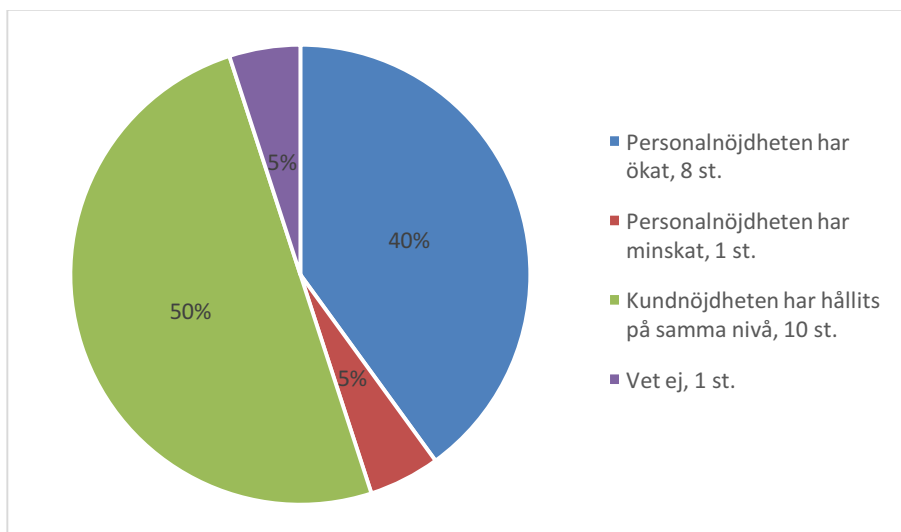
Enligt sex (30 %) respondenter har kundnöjdheten ökat tack vare affärssystemet i företaget. Ingen av respondenterna hade märkt en försämring på grund av affärssystem. Tio (50 %) respondenter hade inte märkt någon förändring alls och fyra (20 %) respondenter kunde inte säga ifall affärssystemet hade haft någon inverkan på kundnöjdhet (se Figur 21).



Figur 20. Affärssystemets inverkan på kundnöjdhet.

3.8.6 Personalnöjdhet

Enligt åtta (40 %) respondenter har personalnöjdheten ökat tack vare affärssystemet i företaget. En (5 %) av respondenterna hade märkt en försämring på grund av affärssystemet. Tio (50 %) respondenter hade inte märkt någon förändring alls och en (5 %) respondent kunde inte säga ifall affärssystemet hade haft någon inverkan på kundnöjdhet (se Figur 22).



Figur 21. Affärssystemets inverkan på kundnöjdhet.

4 SLUTSATSER

På basis av enkätens resultat kan man påstå, att marknaden för affärssystem ser ut som Columbus har lagt i sina figurer. Endast två av företagen använder sig av Microsoft, ett av de stora företagen som finns med i tabellen, medan resten använder sig av andra leverantörer. Visserligen blev antal svar lågt, men kontrasten är såpas stark, att den inte går att neka. Det finns också bevis på det som Tzuo påstår, att molntjänster kommer att ersätta lokalt installerade affärssystem. Det faktum att hälften av respondenterna redan använder molntjänst och att fyra kommer att förflytta sig till molntjänst på grund av kostnads- och användarorsaker visar vart företagen är på väg i framtiden.

Affärssystemen används enligt resultatet i flesta företag till ekonomistyrning, produktion och kunder samt kundrelationer. Detta kommer inte direkt som någon överraskning med tanke på att dessa tre delar ligger som hörnstenar i många företag. Det går dock inte att dra direkta slutsatser av denna data eftersom företagen var slumpmässigt utvalda. Däremot skulle det vara intressant att veta vilka andra uppgifter företagens affärssystem används till, eftersom det i enkäten fanns nämnda alla huvuddelarna i ett företag. Största delen av företagen kommer att uppdatera och utveckla sina affärssystem inom kort framtid. Genom att tolka svaren kan man påstå, att utvecklingen av affärssystem är en löpande process för många företag, eftersom systemets ålder inte hade stor betydelse ifall det skall uppdateras eller inte. Det går lätt att se varför Electrolux förlorade såpas stor summa på grund av dåligt affärssystem.

Huvudagendan med undersökningen var dock att ta reda på ifall företag har nytta av sina affärssystem och ifall det finns någon direkt länk mellan utbildning och kunskap att använda affärssystem effektivt. På basis av resultatet finns det ingen direkt sammankoppling mellan kunskap att använda affärssystem och utbildning på arbetsplatsen. Detta resultat stöder också undersökningen som Mahdavian och Mostajeran gjorde. Av alla åtta företag där det saknas kunskap ordnas det utbildning på sju arbetsplatser. Endast ett av företagen där det saknas kunskap saknas det också utbildning. Antingen har företagen misslyckats med utbildningen, eller så finns det andra hinder inom företaget som orsakar problem att implementera ett affärssystem. Det går inte heller att dra slut-

satser på basis av affärssystemets ålder eftersom det finns problem med system av alla åldrar. Utan vidare undersökningar går det tyvärr inte att gå djupare in på problemet.

Däremot visade resultaten att de flesta företagen haft en klar nytta av sina affärssystem. Av företagen hade 70 % märkt att arbetstiden för allmänna processer har minskat. Dessutom hade hela 75 % av företagen märkt en minskning av fel i arbetet på företaget. Köp- och säljreskontran samt kund- och personalnöjdheten hade stigit i medeltal i 30 % av företagen. Hälften av företagen hade inte märkt någon förändring i dessa områden över huvud taget, men det betyder att inget har blivit värre. Endast ett företag hade märkt en försämring i personalnöjdheten. Samma företag hade också enligt respondenten dålig kunskap i användning av det under fem år gamla affärssystemet även om utbildning fanns erbjuden.

Eftersom resultaten baserar sig på endast 20 företag, vilket är 0,8 % av antalet medelstora företag i huvudstadsregionen, kan man omöjligt dra allmänna slutsatser. Däremot stämde undersökningens resultat till en stor grad överens med de redan tidigare gjorda undersökningarna och teorierna gällande affärssystemens framtid.

5 AVSLUTNING

För att vara den första riktiga undersökningen jag någonsin gör, kunde jag säga att den lyckades relativt bra. Jag hittade nyttig teori vilket hjälpte mig att bygga upp stommen av arbetet som var enkäten. Dessutom var det mycket intressant genom projektet eftersom jag lyckades hitta ett problem som intresserade mig.

Resultaten jag fick motsvarade mina förväntningar. Jag blev dock överraskad över svaren om leverantörerna. Jag hade förväntat mig att flera av respondenterna använde sig av de nämnda leverantörerna. Å andra sidan finns det stora och starka finländska företag, till exempel Basware och Visma, som erbjuder samma lösningar som de internationella jättarna.

Nästa undersökning jag gör kommer jag dock göra på annat sätt. Det svåraste med undersökningen var att hitta information på företag som passar målgruppen. Även om det finns 2400 medelstora företag i huvudstadsregionen är det inte lätt att hitta företag som inte hör till en större koncern eller som ägs av andra företag. Ifall jag behöver liknande information i framtiden kommer jag att köpa den informationen istället för att söka själv manuellt på Fonectas sökmotor. Jag fick också en bild på hur många enkäter man egentligen måste skicka för att få ett rimligt svar som motsvarar den målgrupp man vill undersöka.

Jag vill till slut tacka min familj, min handledare och min arbetsgivare som har hjälpt mig att få detta arbete till stånds

KÄLLOR

Columbus, Louis 2014, *Gartner's ERP Market Share Update Shows The Future Of Cloud ERP Is Now.* Forbes. Tillgänglig:

<http://www.forbes.com/sites/louiscolumbus/2014/05/12/gartners-erp-market-share-update-shows-the-future-of-cloud-erp-is-now/> Hämtad: 7.1.2015

Columbus, Louis 2013, *2013 ERP Market Share Update: SAP Solidifies Market Leadership,* Forbes. Tillgänglig:

<http://www.forbes.com/sites/louiscolumbus/2013/05/12/2013-erp-market-share-update-sap-solidifies-market-leadership/> Hämtad 31.8.2015

Eresource 2015, *ERP modules in eresource are designed to interact with each other.*

Tillgänglig: <http://www.eresourceerp.com/erp-module.html> Hämtad 8.11.2015

Företagande i Finland 2015. Tillgänglig: <http://www.yrittajat.fi/sv-FI/foretagarnainfinland/foretagandeifinland/> Hämtad 16.8.2015

Netsuite 2015, *How Cloud ERP Compares to On-premise ERP.* Tillgänglig: <http://www.netsuite.com/portal/resource/articles/on-premise-cloud-erp.shtml> Hämtad 8.11.2015

Heed, Pär, *Välja affärssystem? 2014.* Office Factory. Tillgänglig: <http://www.officefactory.se/affarsystem/valja-affarsystem/> Hämtad: 7.1.2015.

Helsingforsregionen.fi. 2013. Tillgänglig: http://www.helsinginseutu.fi/hki/HS/Selkosivut_sv/Selkosivut_sv/St_derna/Huvudstadsregionen Hämtad 16.8.2015

Helsingin seudun yrityskatsaus 2014, Toimipaikat 2012. 2014. Tillgänglig: <https://www.hsy.fi/fi/asiantuntijalle/seututieto/tyopaikat/Sivut/Yritysraportointi.aspx> Hämtad 16.8.2015

Jalal, A. 2011, "Enterprise Resource Planning: An Empirical Study of Its Impact on Job Performance", *International Journal of Business and Information*, vol. 6, no. 1, s. 77-90.

Tillgänglig: <http://search.proquest.com/docview/884626757?accountid=27294>

Hämtad 16.6.2015

Kuo, C. 2014, "Effect of Enterprise Resource Planning Information System on Business Performance: An Empirical Case of Taiwan", *Journal of Applied Finance and Banking*, vol. 4, no. 2, s. 1-19. Tillgänglig:

<http://search.proquest.com/docview/1511118116?accountid=27294> Hämtad 16.6.2015

Mahdavian, M, & Mostajeran, F 2013, 'Studying key users' skills of ERP system through a comprehensive skill measurement model', *International Journal Of Advanced Manufacturing Technology*, 69, 9-12, s. 1981-1999, Academic Search Elite, EBSCO-host, viewed 7 January 2015.

Murthy, C 2008, *Enterprise Resource Planning and Management Information Systems : Text and Case Studies*, Himalaya Publishing House, Mumbai, IND. Tillgänglig: ProQuest ebrary. Hämtad 6.1.2015.

Parthasarthy, S 2007, *Enterprise Resource Planning: A Managerial and Technical Perspective*, New Age International, Daryaganj, Delhi, IND. 152 s. Tillgänglig: ProQuest ebrary. Hämtad 6.1.2015.

Patel, Runa; Davidson, Bo 2011, *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning*, 4 uppl., Studentlitteratur, 149 s.

Ruotsin Electrolux hukkasi rahansa SAP-järjestelmään, Taloussanomat. Tillgänglig:

<http://www.taloussanomat.fi/tietoliikenne/2014/01/31/ruotsin-electrolux-hukkasi-rahansa-sap-jarjestelmaan/20141572/12> Hämtad 1.12.2014.

Svenska akademien 2006, *Svenska akademiens ordlista över svenska språket*, 13 uppl., Norstedts Akademiska Förlag, 1130 s.

Tzuo, Tien 2012, *The end of ERP*. Forbes. Tillgänglig:
<http://www.forbes.com/sites/ciocentral/2012/02/09/the-end-of-erp/> Hämtad: 7.1.2015

Wallace, T.F. Kremzar, M.H. 2001, *ERP: making it happen: the implementers' guide to success with enterprise resource planning*. Somerset, NJ, USA: John Wiley & Sons.
Tillgänglig: Helmet. Hämtad 7.1.201

BILAGA 1. ENKÄT

1. Vilken leverantör använder ni?
 - a. SAP
 - b. Oracle
 - c. Sage
 - d. Infor
 - e. Microsoft
 - f. Annat

2. Hur länge har ni haft det nuvarande systemet?
 - a. 5 år eller mindre
 - b. 6-10 år
 - c. Över 10 år
 - d. Vet ej

3. Flerval: Till vilken uppgift (modul) använder ni affärssystemet?
 - a. Ekonomistyrning (fakturering)
 - b. Logistik
 - c. Tillverkning
 - d. HR
 - e. Kunder och kundrelationer
 - f. Annat

4. Är systemet färdigt, eller utvecklas det som bäst/kommer det att utvecklas i framtiden?
 - a. Systemet är färdigt, inga uppdateringar planerade i nära framtiden
 - b. Det finns planer att uppdatera systemet i nära framtiden

5. Använder ni er av lokal server eller molntjänst?
 - a. Lokal server
 - b. Molntjänst
 - c. Båda
6. Ifall ni använder er av lokal server, har ni planer att förflytta er till molntjänst?
 - a. Nej
 - b. Ja: Det nuvarande systemet har för höga kostnader
 - c. Ja: Det nuvarande systemet är inte tillräckligt användarvänligt
 - d. Ja: Det nuvarande systemet är inte tillräckligt säkert
 - e. Ja: Det nuvarande systemet är inte tillräckligt pålitligt
 - f. Annan orsak
7. Ifall ni använder er av molntjänst, har ni planer att förflytta er till lokal server?
 - a. Nej
 - b. Ja: Det nuvarande systemet har för höga kostnader
 - c. Ja: Det nuvarande systemet är inte tillräckligt användarvänligt
 - d. Ja: Det nuvarande systemet är inte tillräckligt säkert
 - e. Ja: Det nuvarande systemet är inte tillräckligt pålitligt
 - f. Annan orsak
8. Anser ni att företagets personal kan använda systemet tillräckligt bra?
 - a. Ja
 - b. Nej
 - c. Vet ej
9. Ordnas det utbildning för personalen gällande användning av systemet?
 - a. Ja
 - b. Nej
 - c. Vet ej

10. Har ni på företaget observerat någon förbättring tack vare affärssystemet inom ett eller flera av följande områden:

SVARSALTERNATIV: Ja; Nej, hållits samma; Nej, blivit sämre; Vet ej

- a. Arbetstiden med processer har minskat
- b. Fel har minskat
- c. Köpreskontra har försnabbats
- d. Säljreskontra har försnabbats
- e. Kundnöjdhet har ökat
- f. Personalnöjdhet har ökat