

Prestigefull utmärkelse till BL Administration

SRF:s prestigefyllda utmärkelse "Nöjd Kund" delas ut för fjärde året. Totalt 1814 auktoriserade redovisningskonsulter, medlemmar i Sveriges Redovisningskonsulters Förbund, har i en enkät bedömt sina leverantörer av administrativa program.

TEXT: MATS DAHLBERG

► Mätningen är unik såtillvida att de som svarat alla är proffsanvändare. I många fall är de program och den leverantör som man uttalat sig om en av verksamhetens huvudleverantörer av arbetsverktyg.

För tredje året i rad tillfaller utmärkelsen "Nöjd Kund", inom området redovisningsprogram, BL Administration. Vi lyfter på hatten och gratulerar!

I årets mätning "Nöjd Kund" har det största antalet deltagare någonsin medverkat. Stort tack till alla ni 1814 som lämnat era åsikter om de program som ni arbetar med och om leverantörernas service och support. Med utgångspunkt från alla dessa svar kan vi tydligt se hur redovisningskonsulternas förhållande till sina leverantörer och deras produkter är. Många svarande har också valt att lämna fritextkommentarer i vilka man delar ut både ris och ros. Dessutom finns här en mängd insiktsfulla råd som säkert uppskattas av dem som utvecklar för framtiden.

Att tillverka arbetsverktyg för professionella användare är både en utmaning och ett privilegium. En utmaning på så sätt att kraven är tuffa och om man inte lever upp till dem så byts man ut. Ett privilegium för att de professionella användarna är engagerade och ofta generösa med förslag och idéer.

Utveckling

Engagerade användare och kunder är en viktig tillgång för alla företag. För programföretagen har detta varit särskilt tydligt. Många av de funktioner som dagens program innehåller är direkta resultat av feedback från aktiva kunder. Att ordna dialogen med sina kunder kommer att vara en viktig framgångsfaktor även i framtiden. Av kommentarer i enkäten ser vi tydligt att användarna efterfrågar ny funktionalitet och en önskan att flexibelt kunna agera tillsammans med sina kunder över Internet.

Några programföretag har, så vitt vi kan förstå, system för att tillvarata proaktiva kunders bidrag till utveckling vilket lovar gott in för framtiden.

Ny affärsmodell

Samtidigt som administrationsprogrammen flyttar ut i "molnet" så förändras affärsmodellen för både konsulterna och deras leverantörer. Helt nya sätt att göra affärer och skapa nytta finns och kommer att lanseras. Vikten av att

bevaka utvecklingen, kunderna och konkurrenterna har därmed aldrig varit större.

Kanske kan både redovisningskonsulterna och deras programleverantörer lära något av de nya trenderna som på bred front möblerar om samhället och ibland helt vänder på begreppen kund och leverantör? Inom vissa områden visar vår enkät att både konsulter och programmakare har lysande utvecklingsmöjligheter. Frågan är bara vem eller vilka som tar chansen.

Vi mäter relationer

"Nöjd kund 2009" mäter i vilken utsträckning redovisningskonsulterna, som användare av administrativa dataprogram, är nöjda med sina program, programleverantörer och den support som dessa ger. Vi vill poängtera att vi inte tar ställning till specifika funktioner i programmen. Vi förutsätter att var och en valt program efter sitt eget speciella behov. Programmen är dessutom mycket olika på många punkter, varför en jämförelse i det avseendet skulle bli osaklig.

Redovisningsprogram störst kategori

I enkäten finns ett trettioal program för redovisning bedömda. Redovisningsprogram är den kategori där spridningen är som störst. Inom bokslut och lönehantering förekommer ett tiotal och den minsta kategorin, deklarationsprogram, domineras helt av fyra aktörer. Se efterföljande tabeller.

Ju färre som lämnat omdöme om ett program desto större risk att omdömet är irrelevant. Vi redovisar därför endast omdömen om de program som tillsammans omfattar 90% av mätningen. På detta sätt skalar vi bort många program som i och för sig kanske har lyriska användare, men där antalet svarande är för lågt för att vi ska kunna garantera objektivitet.

Olika kategorier

Vid bedömningen av enkätsvaren har vi, förutom att titta på hela gruppen, också delat upp de svarande i olika kategorier inom varje programområde. Vi ser först på den samlade bedömningen från alla som deltagit. Därefter visar vi, i tabellform, särskilda kategorier av svarande. Vad tycker exempelvis de som har inköpsansvar? Är det någon skillnad om vi tittar på de större byråerna, med 12 eller flera anställda? Är kvinnorna mer nöjda än männen eller är det tvärt om?

BL Administration

För tredje året i rad tar BL Administration hem utmärkelsen "Nöjd kund 2009". Vi gratulerar Björn Lundén Information AB till denna bedrift.

Det råder ingen tvekan om att merparten av BL Administrations användare är mycket nöjda med både programmets funktionalitet och den service och support som de får. Programanvändarna ger över lag högsta poäng för användarvänlighet och support. Även på frågorna om man känner att leverantören kan redovisningsbranschen och tar tillvara deras synpunkter får BL höga omdömen.

BL Administration är dock ett av de mindre programmen i mätningens toppskikt. Men med 77 i stort sett samstämmiga användare och med topplacering för tredje året i rad känns det inte som en allt för riskfylld uppgift att tilldela dem utmärkelsen "Nöjd kund 2009". För detaljer se vidare i efterföljande tabeller.

Kommentarer i enkäten om BL Administration
"Det bästa programmet jag har haft genom tiderna."

En kvinna som arbetat mer än 15 år i branschen säger: "Era ERFA-möten med användare och kunder är fantastiskt bra."

Edison

Edison erövrar en hedrande andraplats i enkäten. Kunderna ger även här mycket höga betyg. Edison har varit bland de absoluta favoriterna i alla enkäter som vi gjort.

Kommentarer i enkäten om Edison

"Bästa support jag träffat på!"

Några säger helt enkelt "De är bäst", men även kritiska röster hörs som efterlyser mera utveckling av programmet som upplevs som allt för enkelt i vissa stycken.

Visma

Visma är i särklass störst bland leverantörer av redovisningsprogram och intar en mycket aktningvärd tredje plats i mätningen. Under Vismas varumärke trängs ett antal av marknadens största program för redovisning och administration. Visma har en dominerande position på marknaden för redovisningsprogram avsedda för mindre företag.

I enkäten utgör Visma som leverantör av redovisningsprogram 45% av samtliga svarande och 815 personer har lämnat sitt omdöme. Med tanke på Vismas breda användargrupp är det ett imponerande resultat. Visma har för varje år ökat användarnas betygsättning på frågan om ”snabb och bra support” vilket också är intressant.

Så här fördelar sig antalet svarande mellan Vismas olika program:

Programprodukt	Antal svar
Visma Compact	269
Visma Administration 1000	174
Visma Administration 500	176
Visma Administration 2000	154
Visma Bokföring	19
Visma Administration 200	13
Visma Business	6

Kommentarer i enkäten om Visma

”Jättebra support som alltid har hjälp till hands när det behövs!”

”Jag saknar funktionerna automatisk periodisering, automatisk moms kontroll, funktion för att stämma av banken genom att importera fil från banken.”

”Systemet är bra till registrering och utskrift av endimensionella resultatrapporter samt projektresultat.”

”Jag önskar bättre och flexibla rapporter och möjlighet att skraddarsy rapporter för vissa beslutfattare, utan att behöva bearbeta i andra program.”

”Interaktion med kunderna via webben” efterlyses.

Briljant

Briljant är efter Visma den största enskilda leverantören särskilt till redovisningsbyråer, att döma av enkäten. Omdömet om programmet är ofta att det är flexibelt och lättarbetat men att det skulle behöva en modernisering på många områden. I kategorin byråer med tolv eller fler anställda är Briljant det i särklass största programmet med 43% av gruppen. Dock kniper man ingen topplacering.

Kommentarer i enkäten om Briljant

”Mer engagemang/service när man ringer support. Nu är det mer att man får ursäktas för att man ringer och stör.”

”Bra program, lite snorkig support ibland.”

SoftOne

SoftOne erövrar enkätens femteplats. Användarna ger högre poäng för ”snabb och bra support” än föregående år.

Kommentarer i enkäten om SoftOne

”Jag har bokfört i många olika program ... som kunder har men inget går upp mot SoftOne.”

”Så fort det finns ett webbaserat program ... fast som är mer användarvänligt köper jag nog det istället.”

Hogia

Hogia placerar sig på sjätte plats bland de programleverantörer som tillsammans utgör 92% av de svarande.

Många ställer särskilt stora krav på Hogia, inte minst med tanke på att Hogia är en av pionjärerna i detta programsegment. Hogia är det tredje största programmet enligt enkäten. Hogia har ökat kundnöjdheten i avdelningen ”snabb och bra support” jämfört med föregående år.

Exempel på kommentarer i enkäten om Hogia

Följande kommentar kan sammanfatta något av kommentarerna kring Hogias program. ”Hogia är till stora delar bra, dock tycker jag att när de uppdaterar programmet så försvinner en del finesser istället för tvärtom. ... Vi som användare får för mycket buggar för pengarna. Dessutom ligger de efter när det gäller nytänkande såsom webb lösningar och skanningslösningar.”

Bokslutsprogram

Norstedts är den i särklass största leverantören av bokslutsprogram med 50% av de svarande. Visma har 22%, Kapell och Hogia 10% vardera samt några mindre aktörer som delar på resten.

I kategorin bokslutsprogram är det en jämn strid. När vi väger ihop poängen för frågorna ett och två, dvs. om programmet är lättarbetat och om man är nöjd med supporten, så hamnar Kapell på 3,36, Norstedts på 3,37, Visma på 3,44 och Hogia på 3,12. Alltså en liten fördel till Visma på grund av ”snabb och bra support”. Se mera i tabellerna.

Samtliga leverantörer får mycket beröm för sina produkter vilket också framgår av de överlag höga poängtalerna.

Deklarationsprogram

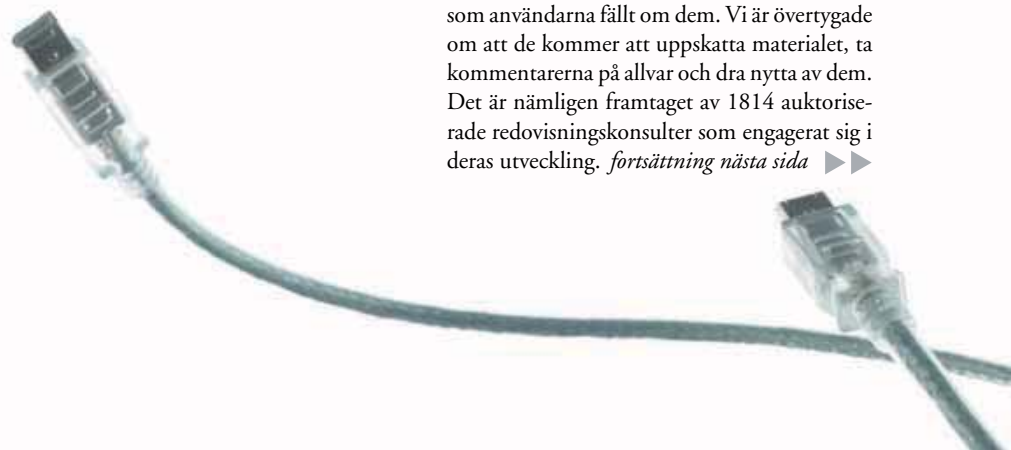
Avdelningen deklarations- och skatteprogram domineras helt av Norstedts, Visma, Winskatt och Hogia. Även här är skillnaderna mellan leverantörerna måttlig och toppstriden är inte helt enkel, men en sammanvägning av funktion och support ger fördel Winskatt.

Löneprogram

Löneprogram är den avdelning som har de lägsta poängen. I år lägger emellertid BL Administration beslag på ledartröjan, tätt följd av Kontek. De största leverantörerna i detta segment är emellertid Visma och Hogia som tillsammans har mer än 76% av de svarande i enkäten. En ökning för båda leverantörerna från en redan hög nivå.

Engagemang för utveckling

Så återstår bara att än en gång gratulera BL Administration till utmärkelsen ”Nöjd kund 2009”. Utmärkelsen är verkligen kundernas egen röst. Samtliga här omtalade programtillverkare kommer att få tillgång till de kommentarer som användarna fällt om dem. Vi är övertygade om att de kommer att uppskatta materialet, ta kommentarerna på allvar och dra nytta av dem. Det är nämligen framtaget av 1814 auktoriserade redovisningskonsulter som engagerat sig i deras utveckling. *fortsättning nästa sida* ▶▶



Redovisningsprogram

Dessa program representerar 92 procent av det totala antalet svar.

Alla svar sammantaget	Antal svar	Andel av samtliga svar	Lättarbetat och anpassat för branschen*	Snabb och bra support*
BL Administration	77 (74)	4% (5%)	3,88 (3,92)	3,84 (3,84)
Edison	130 (127)	7% (8%)	3,75 (3,77)	3,60 (3,50)
Visma	815 (754)	45% (47%)	3,64 (3,65)	3,50 (3,38)
Briljant	363 (317)	20% (20%)	3,50 (3,52)	3,14 (3,17)
SoftOne	77 (72)	4% (5%)	3,43 (3,43)	3,08 (2,89)
Hogia	161 (129)	9% (8%)	3,43 (3,36)	3,04 (2,87)

Svar från personer med ansvar för inköp av programvaror	Antal svar	Andel av svar	Lättarbetat och anpassat för branschen*	Snabb och bra support*
BL Administration	65 (57)	6% (6%)	3,86 (3,93)	3,83 (3,88)
Edison	106 (69)	10% (7%)	3,78 (3,84)	3,61 (3,32)
Briljant	66 (96)	6% (10%)	3,86 (3,79)	3,38 (3,56)
Visma	577 (497)	54% (53%)	3,66 (3,68)	3,49 (3,42)
Hogia	109 (93)	10% (10%)	3,54 (3,45)	3,13 (3,00)
SoftOne	45 (53)	4% (6%)	3,38 (3,42)	3,13 (2,94)

Svar från personer som arbetar på byråer med 12 eller fler anställda	Antal svar	Andel av svar	Lättarbetat och anpassat för branschen*	Snabb och bra support*
Visma	174 (173)	28% (34%)	3,59 (3,57)	3,45 (3,29)
Fortnox	19	3%	3,42	3,42
Edison	23 (23)	4% (4%)	3,48 (3,61)	3,22 (3,26)
SoftOne	29 (27)	5% (5%)	3,48 (3,37)	3,03 (2,89)
Briljant	264 (214)	43% (42%)	3,37 (3,43)	2,97 (3,07)
Hogia	39 (23)	6% (4%)	3,10 (3,22)	2,82 (2,26)

Svar från samtliga kvinnor	Antal svar	Andel av svar	Lättarbetat och anpassat för branschen*	Snabb och bra support*
BL Administration	47 (45)	4% (4%)	3,91 (3,96)	3,83 (3,80)
Edison	75 (81)	7% (8%)	3,79 (3,78)	3,69 (3,47)
Visma	509 (488)	45% (48%)	3,66 (3,66)	3,50 (3,39)
SoftOne	48 (44)	4% (4%)	3,48 (3,48)	3,04 (2,86)
Briljant	245 (221)	22% (22%)	3,48 (3,54)	2,99 (3,13)
Hogia	93 (75)	8% (7%)	3,46 (3,40)	3,05 (2,84)

Svar från samtliga män	Antal svar	Andel av svar	Lättarbetat och anpassat för branschen*	Snabb och bra support*
BL Administration	30 (29)	4% (5%)	3,83 (3,86)	3,87 (3,90)
Edison	55 (44)	8% (8%)	3,71 (3,75)	3,42 (3,52)
Visma	306 (264)	45% (46%)	3,60 (3,63)	3,42 (3,36)
Briljant	118 (96)	17% (17%)	3,44 (3,47)	3,22 (3,25)
Hogia	68 (54)	10% (9%)	3,38 (3,31)	3,01 (2,91)
SoftOne	29 (26)	4% (5%)	3,34 (3,35)	3,03 (2,96)

Bokslutsprogram

Dessa program representerar 91 procent av det totala antalet svar.

Alla svar sammantaget	Antal svar	Andel av svar	Lättarbetat och anpassat för branschen*	Snabb och bra support*
Visma	364 (293)	22% (20%)	3,39 (3,41)	3,49 (3,47)
Norstedts	847 (784)	50% (54%)	3,47 (3,63)	3,26 (3,28)
Kapell	163 (101)	10% (7%)	3,52 (3,69)	3,20 (3,22)
Hogia	162 (140)	10% (10%)	3,10 (3,05)	3,14 (3,01)

* Ju högre betyg desto bättre. Maximal utdelning är 4,0. Föregående års siffror anges inom parentes där så är möjligt.

fortsättning nästa sida ►►

Deklarationsprogram

Dessa program representerar 99 procent av det totala antalet svar.

Alla svar sammantaget	Antal svar	Andel av svar	Lättarbetat och anpassat för branschen*	Snabb och bra support*
Win Skatt	264 (237)	15% (15%)	3,70 (3,69)	3,70 (3,65)
Visma	432 (358)	24% (23%)	3,60 (3,57)	3,52 (3,51)
Norstedts	900 (809)	51% (52%)	3,67 (3,71)	3,34 (3,38)
Hogia	163 (146)	9% (9%)	3,59 (3,55)	3,25 (3,21)

Löneprogram

Dessa program representerar 91 procent av det totala antalet svar.

Alla svar sammantaget	Antal svar	Andel av svar	Lättarbetat och anpassat för branschen*	Snabb och bra support*
BL Administration	55 (52)	4% (5%)	3,24 (3,17)	3,56 (3,44)
Kontek	50 (57)	4% (5%)	3,24 (3,26)	3,54 (3,54)
Crona	80 (60)	6% (5%)	3,18 (3,18)	3,33 (3,27)
Visma	633 (567)	51% (50%)	3,11 (3,13)	3,23 (3,22)
Hogia	308 (247)	25% (22%)	2,83 (3,06)	2,76 (2,96)
Briljant	62 (45)	5% (4%)	2,53 (2,71)	2,58 (2,80)

* Ju högre betyg desto bättre. Maximal utdelning är 4,0. Föregående års siffror anges inom parentes där så är möjligt.

Rekordmånga deltog i programenkät

Under fjorton dagar i oktober 2009 svarade 1814 personer på en enkät vars syfte var att kartlägga hur nöjda redovisningskonsulterna är med sina program och programleverantörer.

TEXT: MATS DAHLBERG

► Enkäten vände sig uteslutande till auktoriserade redovisningskonsulter anslutna till SRF, vilket innebär att samtliga svarande är yrkesverksamma inom ekonomiadministration. Frågorna gällde program för redovisning, bokslut, deklaration/skatt samt löneadministration. Samma frågor ställdes i alla fyra kategorierna.

Vi gjorde följande påståenden

Deltagarna hade möjlighet att ta ställning till följande påståenden om respektive program och leverantör:

”Programmet är lättarbetat och anpassat för vår verksamhet och vårt användningsområde”.

”Programleverantören har snabb och bra support och löser mina problem”.

”Programleverantören kan min bransch”.

”Jag känner att programleverantören tar vara på mina synpunkter”.

”Vi kommer sannolikt att byta programleverantör inom 2-4 år”.

De svarande har på en skala, från ett till fyra, fått ta ställning till huruvida påståendena, stämmer mycket bra eller inte alls stämmer med deras uppfattning.

Det fanns även möjlighet att ge ett så kallat ”fritextsvar” i alla fyra programkategorierna, redovisningsprogram, bokslutsprogram, deklarationsprogram och löneprogram. Många valde också att motivera varför man gett visst betyg.

Några av enkätens frågor var till för att dela in de svarande i olika kategorier. Vi kan exempelvis se om den som svarat har inköpsansvar för programvaror, vilket förhoppningsvis får programleverantören att lyssna lite extra. Det finns alltså stora möjligheter att vrida och vända på statistiken. De programleverantörer som vi omnämnt i tidigare artikel får samtliga svar och kommentarer som gäller deras program, något som borde vara värdefullt i deras arbete med att göra sina kunder nöjda.

Inget funktionstest

Vi vill påpeka att vi inte har testat programmen eller jämfört dem med varandra när det gäller innehåll och funktioner. Vi tar för givet att byråerna själva vet vilka behov de har och köper programvara därefter.

Som användare är det också viktigt att tänka framåt och att försöka uppskatta framtida behov vid val av programvara. Det är oftast

mycket kostsamt att byta program och de produktionsverktygen har stor betydelse för vilken service byrån kan ge sina kunder. Ett programbyte kan ställa till en hel del turbulens i en arbetsgrupp, då långt ifrån alla välkomnar det merarbete som ett programbyte medför. Vanans makt är en annan faktor som man måste ta itu med vid ett programbyte.

Många program

I avdelningen redovisningsprogram återfinns det största antalet enskilda program och aktörer i enkäten. Några nya har tillkommit och några har fallit bort jämfört med förra året, men totalt rör det sig om ett trettiofem leverantörer.

Inom deklaration och skatteberäkning är det betydligt färre leverantörer och marknaden domineras helt av fyra stora. Detsamma gäller för avdelningen bokslutsprogram.

Det finns däremot betydligt fler lösningar för lönehantering. Här förekommer även egenutvecklade datorstödda mallar.

Så här gjorde vi vår bedömning

Vi har först och främst gått på betygsättningen i fråga ett, det vill säga om programmet upplevs som lättarbetat och anpassat för den speciella arbetsuppgiften på byrån. De flesta av de större leverantörerna har mycket höga betyg och nöjda kunder. Det är därför inte lätt att utse en entydig vinnare. I vissa fall, såsom hos Visma, finns ett flertal likartade program samlade under en leverantör. Skillnaderna i bedömning, om man delar upp det per program, är dock minimal, vilket tyder på att användaren valt program efter behov och funktion och är nöjd med det man fått. För leverantören blir alltså kundbehovsanalysen en viktig del i säljarbetet, för att säkerställa att kunden får en produkt som passar hans eller hennes behov.

Här drog vi gränsen

Vi redovisar de program som tillsammans utgör 90 procent av respektive produktgrupp. Någonstans måste vi dra gränsen för vilka som kan redovisas. Ju mindre antal bedömningar ett program har, desto större är risken att det sammanvägda svaret inte är relevant. ◀



Ulf Svensson

Björn Lundén Information gjorde det igen

Användarna har sagt sitt. För tredje gången är det återigen Björn Lundén Information som vinner SRF:s stora användarenkät i avdelningen för redovisningsprogram. Företagets VD Ulf Svensson är både glad och överraskad.

TEXT: TINA SJÖSTRÖM FOTO: BJÖRN LUNDÉN INFORMATION AB

volvera användarna, vi tar reda på vad de tycker genom återkommande träffar. De är i högsta grad med i utvecklingen av våra programvaror. Naturligtvis finns det olika åsikter om hur saker och ting fungerar, och jag tycker att konkurrens är nödvändig. Utan konkurrens blir man inte bättre.

Har du något bra tips till era konkurrenter?

– Det vore väl dumt att berätta om hur vi gör, då kanske vi inte vinner nästa år. Skämt åsido, ett tips är att inte bli för stora. Vi har en fördel gentemot de största i branschen, ju större du är desto mer trögrörlig blir du. Jag tror också att kunderna känner sig mer bekväma med någon de känner. Vi är ju inte direkt jättesmå, men de flesta som har kontakt med oss känner igen ansiktet på den de pratar med.



Hur ska ni fira segern?

– Jag hade en sådan tur så jag var på ett café när jag fick höra nyheten, så jag köpte mig en bakelse. Vi har planerat en personalfest snart, vi får väl försöka fira ordentligt då. ◀

▶ *Grattis till segern! Vad har ni för knep egentligen?*

– Ha, ha, ja det undrar jag också. Jag tror att mycket av vår styrka beror på att vi är snabba på att anpassa våra program till nya händelser. Där tjänar vi mycket på att vi även jobbar med annan information. Vi försöker hela tiden in-