

Stora affärssystem får underbetyg i test

Vinnare är system som prioriterar användbarhet

I en omfattande användbarhetsundersökning får affärssystemslieferantörer som SAP och Oracle lågt betyg. Att byta till ett mer användarvänligt system kan ge besparingar på många miljoner.

SVERKER BRUNDIN
 sverker.brundin@idg.se

Affärssystemsexperterna på Advince i Stockholm hjälper regelbundet företag att utreda vilket affärssystem som är det bästa valet. Ofta i samband med uppköp.

I samarbete med den fristående användbarhets-experten Nigel Claridge mäter de användbarhet med den internationella metoden Sumi. Resultatet är dystert läsning för några av de största och mest välkända, som SAP, Oracle och Agresso.

– Vi har byggt upp en stor internationell databas med många miljoner svar för 2000–3000 produkter, säger Nigel Claridge.

Den stora trenden visar att mindre och mer specialiserade affärssystem klarar sig betydligt bättre vad gäller användbarhet än dem som är breda och anpassade för många användare.

Skillnaden är betydelsefull eftersom den kan översättas i stora summor pengar.

– Vi menar att de största vinsterna i en affärssystemsinvestering har med användbarhet att göra.

ETT EXEMPEL från ett nyligen genomfört uppdrag jämför Movex med Pyramid i en organisation med 100 användare. Pyramid har betydligt

CS FEM I TOPP OCH FEM I BOTTEN

System	Antal svarande	Antal användare	Total guspöäng
Affärssystemen med bäst användbarhetspoäng:			
1. Pyramid	18	10-50	65
2. Monitor	14	10-50	64
3. Maconomy	14	fler än 50	59
4. Mamut	7	färre än 10	57
5. 24Seven	7	färre än 10	55
Affärssystemen med sämst användbarhetspoäng:			
1. Oracle	64	fler än 50	28
2. ASW (IBS)	10	fler än 50	32
3. FDT Avance	8	färre än 10	37
4. Agresso	6	fler än 50	38
5. Infomanager	19	10-50	40

Källa: Advince

bättre användbarhetspoäng i Sumitestet. Översatt i pengar visar Advinces analys att vinsten i ökad effektivitet är värd 15 miljoner kronor per år.

– Ändå är det exemplet ingen extrem, säger Nigel Claridge.

Vad händer om analysen är felaktig?

– Vi gör känslighetsanalyser också. Även om vi bara skulle ha rätt om effektivitetsvinsten till 40 procent får man en återbetalning av de investerade pengarna, vid ett byte av system.

BASERAT PÅ DE omfattande mätningarna anser Advince sig ha torrt på fötterna när de säger att tyska jätten SAP ligger illa till. SAP är det stora affärssystemet i särskilt Europa, men ligger på plats sex från botten av de system med lägst användbarhetspoäng. Vinnare i den ligan är en annan jätte, Oracle.

– På sikt försvinner SAP. Jämför med Digital, som var den ledande datorleverantören på 1980-talet. Vem hade då trots att källarforetaget Compaq skulle köpa upp dem 16 år senare? Det kommer att hända SAP också,

säger han.

Problemet är att SAP har ett för stort arv från gångna tiders tank när affärssystem var något för ett fåtal experter. Så funkar det inte i dag. Nigel Claridge är lika skeptisk till Oracle.

Amerikanska snabbväxande uppstickaren Netsuite är mer modernt utformat för dagens krav. För svensk del kan det bli problematiskt. Amerikanska affärssystem bygger på amerikansk affärsredovisning som skiljer sig ganska mycket åt från europeisk. Enligt Nigel Claridge är det anledningen till varför amerikanska affärssystem som de från Oracle har svårt att få ordentligt fäste här.

DÅ SER DET BÄTTRE UT för utmanare som norska 24seven-office och svenska Monitor.

– Ytterligare en sak kommer: leverans av funktionalitet. Det blir fler, mer specialiserade leverantörer som är "best of breed" för funktioner som lagerhållning och redovisning. De kommer att ligga på nätet och priset kommer att rasa, förutspår Nigel Claridge.

ENKELHET. Affärssystem med låg användbarhetspoäng innebär lägre produktivitet och effektivitet än affärssystem där användbarheten är hög. Eftersom fler och fler måste använda affärssystemen innebär det en allt större affärsnytta om affärssystemet är lätt att använda.



Därför sparar användbarhet pengar

Eftersom affärssystemen används av allt fler blir begrepp som användbarhet och användarvänlighet affärskritiska.

SVERKER BRUNDIN
sverker.brundin@idg.se

Det viktigaste när man talar om användbarhet är förstås att systemet är enkelt att använda. Dessutom att resultatet blir bra – att systemet används på rätt sätt. Affärsnyttan ökar om användarna blir effektiva och nöjda.

Tidigare försökte många leverantörer öka affärsnyttan genom att lägga till fler funktioner. Men användarna av systemen blev ofta besvikna.

En metod för att i stället mäta användbarheten är Sumi-testet. Konsultföretaget Advince har använt denna under lång tid

och anser sig ha hittat konkreta samband mellan hur effektiva företagen är och resultaten från mätningarna.

SUMI ANVÄNDER FEM perspektiv av användbarhet:

1 Påverkan. Hur reagerar användaren känslomässigt vid interaktion med systemet? Är den tilltalande för användaren?

2 Effektivitet. Upplever användaren att uppgifter kan utföras snabbt och effektivt, eller rentav det motsatta?

3 Hjälpsamhet. Uppfattar användaren kommunikationen (meddelanden och varningar) med programmet som positivt eller negativt?

4 Styrbarhet. Upplever användaren att programmet gör vad det ska?

5 Lärbarhet. Upplevs programmet som enkelt att lära

sig att använda, är gränssnittet och manualen till belåtenhet?

Sumi står för Software Usability Measurement Inventory. Testet utvecklades av universitetet i irländska Cork under 1990-talet, som en spin-off till ett stort EU-projekt om användbarhet, Music Measuring Usability of Systems in Context.

ANVÄNDARNA SVARAR PÅ 50 frågor. För att få en tillförlitlig bild räcker det med att få in svar från en grupp på minst tio personer.

Utifrån områdena ges en sammanfattande poäng, global usability score, gus. Den räknas fram genom att jämföra med tidigare svar i en stor internationell databas. Ett genomsnittligt system ska hamna på 50–55 gus-poäng.

DEN STORA MÄNGDEN mätningar visar att det finns ett samband

mellan gus-poängen och den kostnad som en dålig effektivitet medför.

Varje gus-poäng motsvarar en effektivitetskostnad på 8500 kronor per användare och år.

Väljer man mellan två system som har 47 respektive 55 poäng och som är tänkt att användas av 20 personer så motsvarar det 1,2 miljoner kronor per år.

Summan 8500 kronor kommer från studier tillsammans med användande företag där Advince har gått igenom användarkategorier som ekonomichef, assistent, och så vidare.

Tiden det tar att utföra en viss arbetsuppgift jämförs med den förväntade tiden som uppgiften anses kräva. I slutändan kommer en kostnad ut, som i praktiken varierar beroende på företagets storlek.

1 Hur använder du systemet?

2 Hur lätt tycker du att det är att använda systemet?



Affärssystem: **SAP**
Perry Forsberg, it-chef, Hästens:

1 "Jag är inte daglig användare utan använder det mer i uppföljande syfte för att få fram rapporter med mera. Daglig användning som planering, inköp och dokumentation görs av andra personer."

2 "Det är en viss läroperiod för de delar man behöver. När man väl har lärt sig sin del är det lätt att använda systemet. Men systemet är jättestort och ska man gå utanför sin egen del är det lite svårare. Det är inte självinstruerande, utan då behöver man hjälp av andra."



Affärssystem: **Monitor**
Lise-Lotte Hassinen, ekonomiansvarig, BTT Plåt, Parsgruppen:

1 "Jag använder det till att fakturera, göra ut- och inbetalningar, göra lönefiler och redovisningsarbete."

2 "Det är ett jättebra system. Det är logiskt och lätt att jobba i. Jag hittar lätt saker."



Affärssystem: **Oracle**
Annette Öhman, ekonomiassistent, affärsstöd, Skanska:

1 "Till att gå in och hämta upp bankfiler från Plusgirot och SEB. Jag gör bokföringsorder på de betalningar som ska göras i Oracle. Varje månadsslut går jag också in och hämtar upp åldersfördelning från huvudboken för att se vilka fakturor som är obetalda. Vi gör en första avstämning och skickar sedan vidare till redovisningsavdelningen."

2 "Jag tycker att det är relativt lätt. Det enda är att vid månadskiftet när alla ska ha rapporter tar det lite väl lång tid, jag vill att det ska gå på en gång. Men det är lätt att hitta och lära sig systemet. Det är visserligen några sidor man ska gå in i och skriva rätt i, men på det stora hela tycker jag att det fungerar bra."