

Är du nöjd med ditt system för planering, budgetering och prognos?

BI Lifecycle Satisfaction Survey 2014

kpmg.se

Under-
sökning
3 av 3

Undersökningen

Undersökningen – BI Lifecycle satisfaction

KPMG genomför undersökningar om hur nöjda svenska organisationer är med sina system för:

- Analys
- Konsolidering/Rapportering
- Planering/Budget/Prognos

De tre undersökningarna syftar till att identifiera trender för systemen som är ett viktigt stöd för planering, uppföljning, rapportering och styrning av verksamheten och dess risker.

Undersökning 3 – Planering/Budget/Prognos

Undersökningen riktar sig till både kunder och systemleverantörer. Du som kund kan via KPMG:s rapport jämföra dina system och leverantörer med andra alternativ. Rapporten kan hjälpa dig att förstå styrkor och svagheter med dina system och leverantörer jämfört med marknaden i stort.

Utöver undersökningen av system och leverantörer bidrar rapporten till att sätta systemen i ett större perspektiv. Via KPMG:s ramverk för BI redogörs i rapporten för hur väl strategi, process, organisation, informationskvalitet, teknik och infrastruktur samspelar. Det är inte alltid systemet som är problemet. Hur är er mognadskurva inom Business Intelligence jämfört med branschkollegornas?

Systemleverantörerna får möjlighet att lära sig mer om hur kunderna upplever relativa styrkor och svagheter, något som i slutändan kommer dig som kund till gagn. Systemen har utvärderats av användarna inom fem områden; Funktionalitet, Analysstöd, Service desk/Support, Flexibilitet gällande avtal samt Innovativa lösningar. Utöver svar om systemen och leverantörerna redovisas svar på den upplevda mognadsgraden inom Analys, Planering/Budget/ Prognos respektive Rapportering/Konsolidering. Denna information möjliggör jämförelse av mognadsgrad jämfört med andra verksamheter och organisationer.

Medverkande verksamheter

- Målgruppen är Sveriges 500 största företag och stora offentliga organisationer.
- I undersökningen har 52 respondenter, med befattning som CFO, Controller och Ekonomischef svarat. Resultatet av undersökningen bör betraktas med försiktighet givet antal svarande.
- För att säkerställa tillförlitlighet har system som representeras av färre än 5 respondenter inte särredovisats i undersökningen. Dessa system redovisas under gruppen "Annat".
- Nästan hälften av deltagarna återfinns inom sektorerna industri och kommun.

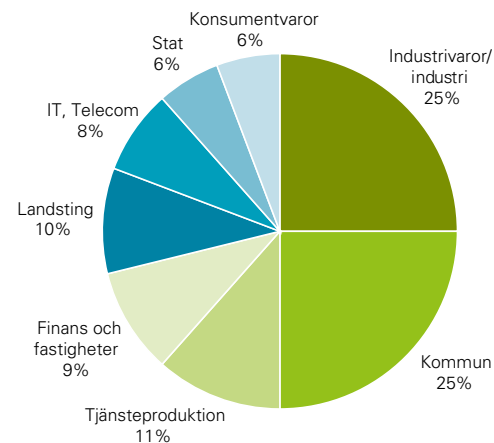
Innehåll

- 3 Undersökningen
- 4 Årets resultat – kundanpassning eller standard?
- 5 Användarnöjdhet – servicedesk och support gör störst skillnad
- 7 Strategisk information och processer
- 8 Ett globalt ramverk för BI
- 9 Balans mellan verksamhet och teknik

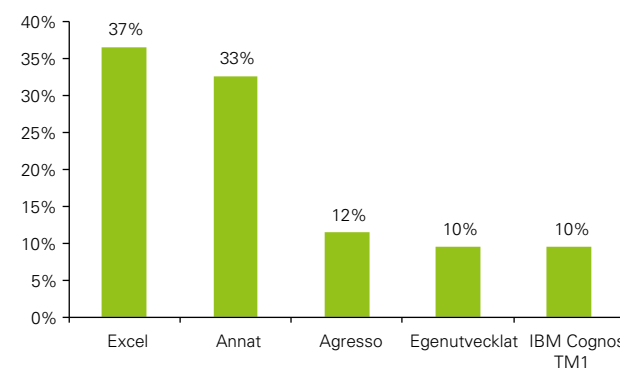
KPMGs oberoende

KPMG AB är oberoende rådgivare inom systemfrågor. Vi är inte återförsäljare för något system i denna undersökning och de tjänster vi erbjuder kunder inom t.ex. projektledning och styrning är helt oberoende av system. KPMG är en federation av bolag och KPMG – bolag i andra länder kan vara återförsäljare eller erbjuda systemkonfigurationstjänster på några av systemen som ingår i undersökningen. KPMG är revisorer för SAP och IBS (ASW).

Sektorer



Systemanvändning



Årets resultat

– Undersökning 3 Planering/budget/prognos

Användarna har utvärderat sina system utifrån fem områden; Funktionalitet, Analysstöd, Service desk/Support, Flexibilitet gällande avtal samt Innovativa lösningar. Egenutvecklade system sticker ut som vinnare inom fem av fem undersökta områden.

Resultatet står i kontrast till KPMG:s två tidigare studier kring BI-system i Sverige där större etablerade system fått högst betyg av sina användare. I senaste studien av analysystem fick både egenutvecklade system och Excel lägst betyg och Qlikview fick högst. I studien av system för konsolidering och rapportering fick Excel lägst betyg och OCRA (UNIT4) fick högst.

Att egenutvecklade system för budget och prognos får högre betyg än etablerade standardsystem överraskar säkert många. Det är ju en vedertagen sanning att standard-system är en framgångsfaktor och egenutveckling och Excel något som ska undvikas. Vad är det som har hänt? Kan kunden ha fel? Eller har de stora leverantörerna gått för långt i standardisering? För att svara på frågorna behöver vi förstå vad en budget och en prognos egentligen är.

Genom budget och prognos strävar ledningen efter att implementera strategi och uppfylla mål, processerna berör organisationens själva kärna och resultaten uttrycker ledningens vilja. Stödprocesser kan i större utsträckning standardiseras, outsourcas och stödjas av standardiserade system. Standardiseras kärnan på fel sätt kan organisationen gå miste om konkurrensfördelar, t.ex. genom att tappa fokus på avgörande värdedrivare och initiativ. I budget- och prognosprocesser är dialogen mellan människor i organisationen avgörande för att få aktuella och rättvisande beslutsunderlag. För att förstå och stödja dialog krävs en förståelse för organisationens kultur – inte bara struktur. System för planering, budget och prognos kräver helt enkelt större kund Anpassning än t.ex. system för redovisning och rapportering.

Är egenutvecklat och Excel framtiden? Nej, flera nackdelar finns jämfört med standardsystem, t.ex. en risk för att fastna i gamla arbetssätt och en högre sårbarhet avseende utveckling, drift och förvaltning. De senaste standardsystemen bygger på processer och arbetssätt som ofta ger ett kraftfullt stöd för effektivisering, ökad kontroll och transparens. KPMG:s svenska studie På CFO:s Agenda (2014) visar att de viktigaste framgångsfaktorerna för planering, budget och prognos är tydliga riktlinjer, standardiserad masterdata, väl fungerande system och standardiserade processer. Egenutvecklade system och små leverantörer överlever bara genom att vara bättre än andra på att tillgodose kundens specifika behov, de kan inte luta sig tillbaka på globala lösningar och starkt varumärke. En hög grad av kund Anpassning kan alltså vara särskilt viktigt när det gäller system för budget och prognos. Detta visar sig även när mindre systemleverantörer (samlade under rubriken "Annat") i undersökningen generellt har fått höga betyg. Exempel på ett sådant system är Insikt.

KPMG:s slutsats är att vid implementering av standardsystem behöver hänsyn tas till kundspecifika krav i högre grad. Systemleverantörerna behöver öka sin förståelse för kundernas behov och lägga mer tid på att skapa förståelse och insikt hos kunden för hur aktuellt system kan ge ett utmärkt stöd utan att göra omfattande kund Anpassningar i standardlösning/system. KPMG tror att standardsystem bidrar till att utmana befintlig process och kultur vilket ofta är nyckeln till att skapa en flexibel, användarvänlig samt kostnadseffektiv lösning.



Årets vinnare: Egenutvecklade system

1. Egenutvecklat system
- 2 .Excel
3. Cognos TM1 (IBM)
4. Agresso (UNIT4)

Användarnöjdhet

– System för planering, budget och prognos

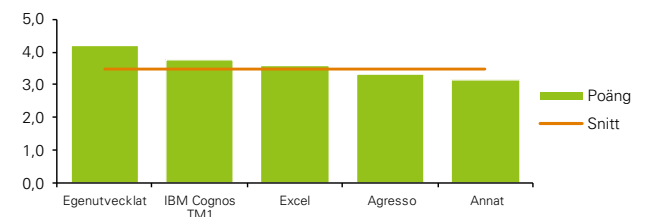
Service desk och support gör störst skillnad

Användarnöjdhet inom de fem områdena

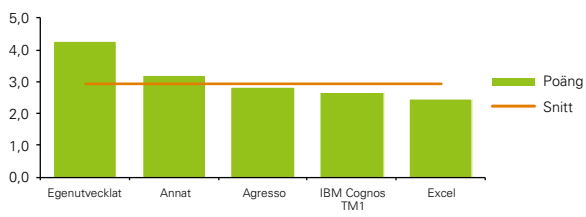
Det användarna är mest nöjda med är systemens funktionalitet och stöd i planering/budget/prognos. Användarna av egenutvecklade system är mest nöjda följt av Cognos TM1. Alla undersökta system får minst "godtagbart" i betyg.

Störst spridning mellan toppen och botten finns inom området Service desk och support. Här har undersökningens vinnare egenutvecklat fått högst betyg. De större leverantörerna har allt att vinna på att bättre förstå och överträffa kundernas förväntningar på Service desk och support.

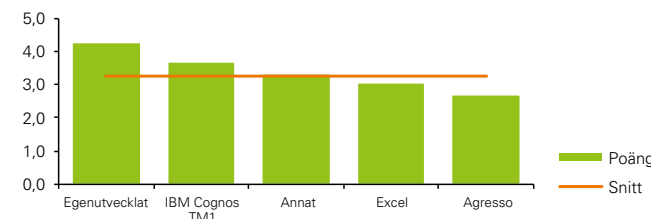
Stöd i planering/budget/prognos



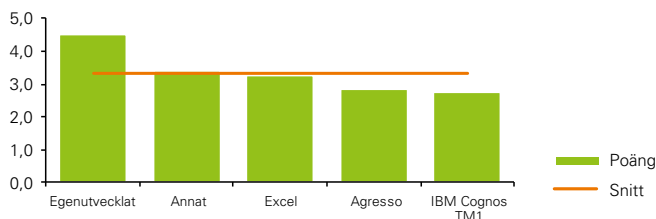
Flexibla avtal



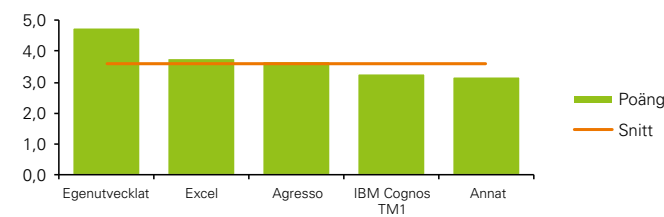
Innovativa lösningar



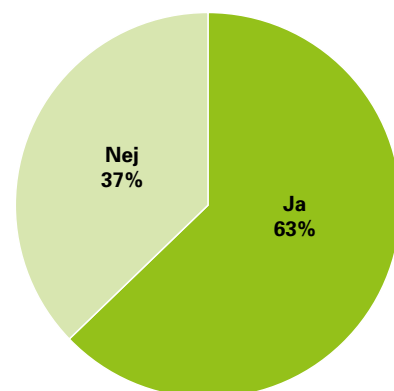
Service desk/support



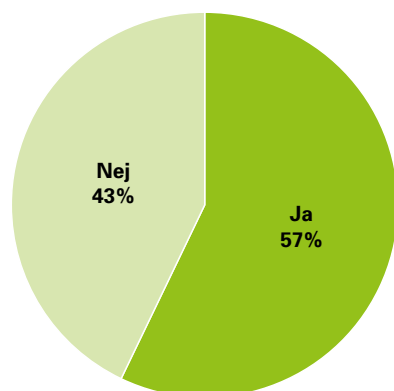
Funktionell kvalitet



Har ni funderat på att byta system/verktyg i framtiden?



Skulle du rekommendera din leverantör till affärskollegor?



Svaren tyder på att användarna inom denna studie är mindre nöjda med sina system för budget och prognos än tidigare undersökningar kring analysystem och system för konsolidering och rapportering. Detta avspeglar sig även i att drygt två av tre användare uppger att deras företag funderar på att byta system i framtiden, vilket är dubbelt så högt som i undersökningen av system för rapportering och konsolidering.

KPMG:s svenska studie På CFO:s agenda (2014) och vår globala studie Being the best (2013) visar på att många företag inte är nöjda med sina processer för planering och prognos och att många har som fokus de kommande åren att se över och utveckla dessa. I samband med översyn av processer är det naturligt att många företag även överväger att byta system.

Funderar ni också på att byta system?

Utveckling, processer och infrastruktur

Tydliga roller och väl integrerad målstyrning men stora brister i informationshantering och process

Av de svarande ansåg en majoritet att det finns en tydlig koppling mellan strategiska mål och planer, budget, operativ planering samt prognoser.

KPMG:s syn är att en väl fungerande målstyrning ger förutsättningar för chefer och medarbetare på operativ nivå att mer självständigt bidra till effektiv styrning och måluppfyllelse.

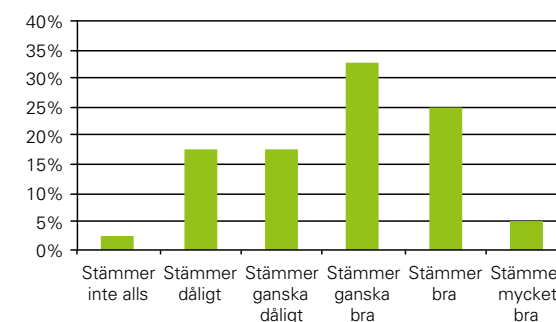
En majoritet av de svarande anser dock att det inte finns en väl fungerande, tillräckligt automatiserad process för planerings- och budgetarbetet.

Många organisationer saknar en infrastruktur för effektiv dataåtkomst, något som hindrar spårbarhet och standardisering av både process och system.

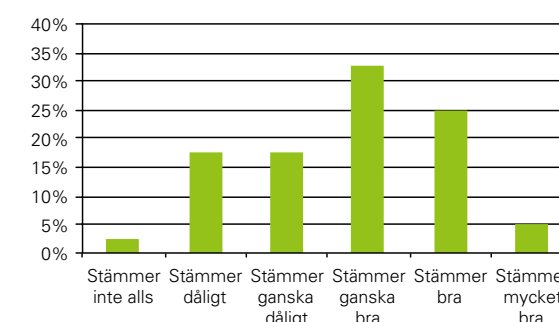
Vår erfarenhet är att mindre mogna organisationer ofta arbetar med planering och budgetering i silos och att de utför arbetet manuellt utan rätt systemstöd. Det innebär att roller och ansvar kan upplevas som tydliga så länge interaktion och dialog bara sker inom enskilda avdelningar och funktioner. När budgetprocessen utvecklas och integreras i hela organisationen aktualiseras behovet av tydliga roller och instruktioner samt gemensamma begrepp. Standardiserad masterdata är en förutsättning när processen ska stödjas av ett gemensamt system.

Sammanfattningsvis visar undersökningen att många organisationer har lyckats skapa tydliga mål, roller och ansvar men att de ofta saknar stöd och förutsättningar för en effektiv process där de ansvariga faktiskt kan styra mot målen på ett kontrollerat sätt.

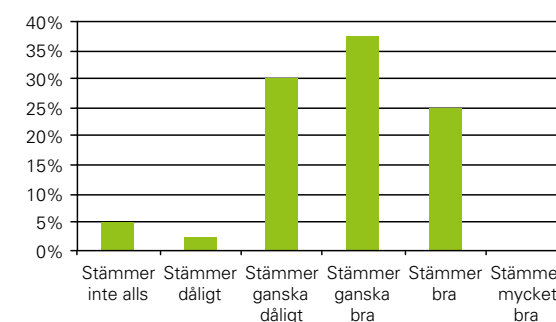
Det finns en tydlig koppling mellan strategiska mål och planer, budget, operativ planering samt prognoser.



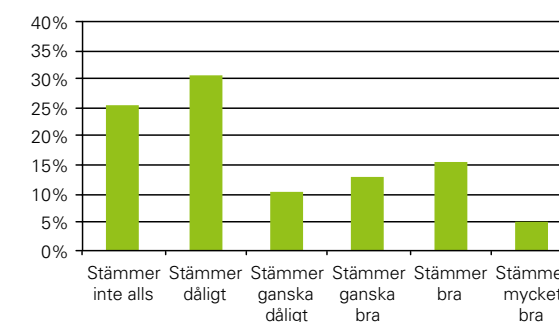
Det finns en väl fungerande, tillräckligt automatiserad, process för planering, budgetering och prognostisering.



Roller och ansvarsfördelning är tydligt definierade för ett effektivt arbete med planering/budgetering/prognos.

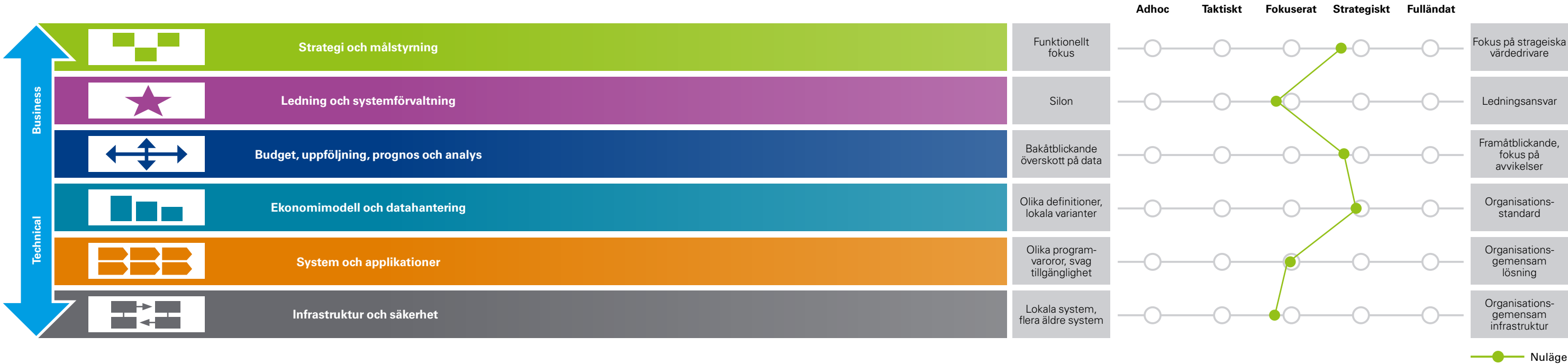


Vi använder en infrastruktur med datalager och dataåtkomst som stödjer effektivt arbete med planering, budgetering och prognostisering.



Ett globalt ramverk för BI

Business Intelligence Framework – Enkätens analysverktyg



Utöver de frågor som har ställts till användarna gällande deras nöjdhet av systemet har även en rad frågor ställts utifrån KPMG:s Business Intelligence Framework.

Genom lång och omfattande erfarenhet från projekt hos kunder och i samarbete med Cambridge University har KPMG utvecklat ett globalt ramverk för BI. Ramverket består av sex sammankopplade delar omfattande både affärsverksamhet och teknik. Att använda ramverket säkerställer en helhetssyn på organisationens utmaningar och krav.

Ramverket är ett stöd för att skapa en “BI roadmap” för att prioritera de största fördelarna för affärsverksamheten och även säkerställa koppling till nyckelaktiviteter i existerande program inom BI.

Balans mellan verksamhet och teknik

KPMG:s ramverk förespråkar en balans mellan områdena

Mognadsanalys enligt KPMG:s BI-framework
Grundat på användarnas svar har en analys utifrån KPMG:s BI-ramverk genomförts.

Analysen visar att organisationerna som i deltagit i studien generellt sett inte har kommit lika långt i sin mognad gällande budget/prognos/uppföljning jämfört med tidigare undersökningar med fokus på Analys samt Rapportering och konsolidering. Detta är i linje med resultat i flera av KPMG:s andra undersökningar som visat att Budget och prognos är ett område som släpar efter t.ex. rapportering.

Särskilt lågt rankar organisationerna sig själva på frågor kring användande av infrastruktur med datalager och dataåtkomst som stöd i arbetet. Detta beror sannolikt på att många organisationer uppgett att de använder egen-utvecklade system och Excel samtidigt som de inte kommit särskilt långt i att arbeta på ett enhetligt sätt i organisationerna med budget/prognos/uppföljning.

Bristen på integration mellan system avspeglas också i det relativt låga betyget för ledning och systemförvaltning. De som lyckas integrera samverkande system för planering

och budgetering får större krav på att ledning och systemförvaltning fungerar tillfredställande, och att processer för de samverkande delarna är tydligt beskrivna.

En optimal användning av ramverket innebär att en verksamhet först bör säkerställa en stark koppling mellan mål och strategier och vad som följs upp, rapporteras och analyseras. Därefter bör verksamheten systematiskt och uppi från och ner arbeta med förbättringar inom de övriga områdena. En optimal “mognadskurva” ligger på ungefär samma nivå inom samtliga områden.

Hur ser mognadskurvan ut i er organisation?

Anteckningar

Kontakta våra experter för mer information om alla slags utmaningar gällande Business Intelligence



Robert Cagnell

Head of BI Advisory
070-812 58 50
robert.cagnell@kpmg.se



Henrik Frimodig

070 588 61 78
henrik.frimodig@kpmg.se



Christina Kristensson

070 849 15 91
christina.kristensson@kpmg.se

KPMG

Besöksadress:

Tegelbacken 4A

Postadress:

Box 16106
103 23 Stockholm

Tel: 08-723 91 00

E-post: info@kpmg.se

kpmg.se

KPMG erbjuder branschspecifika och kvalificerade tjänster inom revision, skatt och rådgivning. Genom vårt globala nätverk är vi ett av världens ledande kunskapsföretag med 155 000 specialister i 155 länder. I Sverige har vi stark lokal förankring med 1 600 medarbetare på 60 orter.

© 2014 KPMG AB, a Swedish limited liability company and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity. All rights reserved. Printed in Sweden.