

KPMG SVERIGE

Är du nöjd med ditt analyssystem?

BI Lifecycle Satisfaction Survey 2013

kpmg.se



Undersökningen

BI Lifecycle satisfaction

KPMG genomför tre undersökningar per år om svenska verksamheters tillfredsställelse med sina system för:

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

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

Undersökning 1 – Analys

Undersökningen riktar sig till både kunder och systemleverantörer. Du som kund kan använda informationen som benchmark där du jämför dina system och leverantörer med branschkollegorna.

En lika värdefull information är att förstå styrkor och svagheter med dina system och leverantörer jämfört med marknaden i stort. Systemleverantörerna får samtidigt möjlighet att förstå och undersöka sina styrkor och

svagheter i syfte att genomföra förbättringar till gagn för dig som kund.

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. Är du marknadsledare eller finns det förbättringsområden?

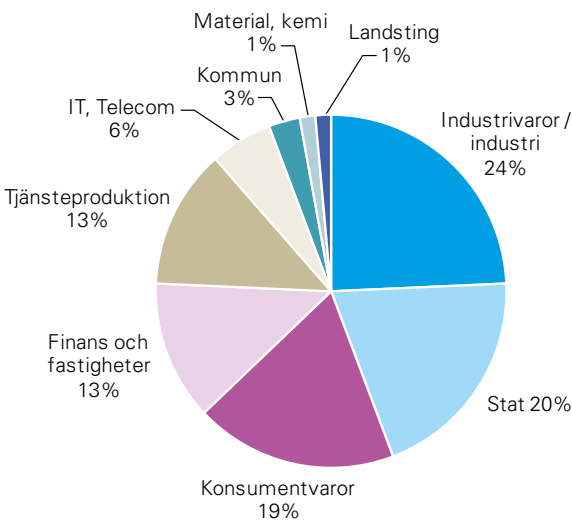
Medverkande verksamheter

- Målgruppen är Sveriges 500 största företag och stora offentliga organisationer.
- Respondenterna har varit CFO:s, Controllers och Ekonomichefer.
- Nästan två tredjedelar av deltagarna återfinns inom branscherna industri-, konsumentvaror och statlig sektor.

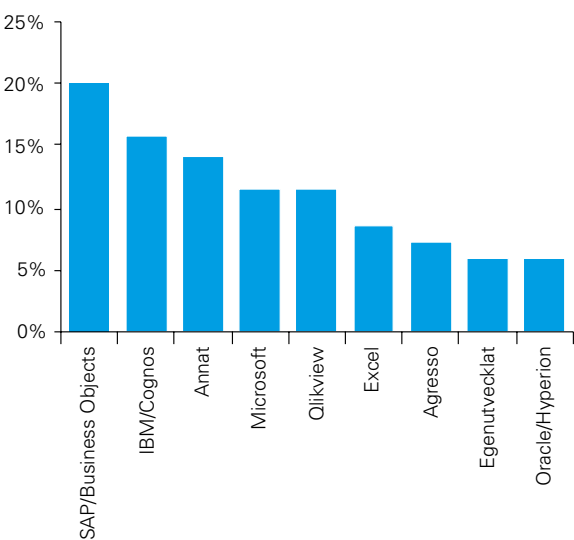
Innehåll

3	Undersökningen	7	Strategisk information och processer
4	Årets resultat	8	Ett globalt ramverk för BI
5	Användarnöjdhet	9	Balans mellan verksamhet och teknik

Branschtillhörighet



Systemanvändning





Användarnöjdhet – System för Analys

Användarna är generellt sett nöjda

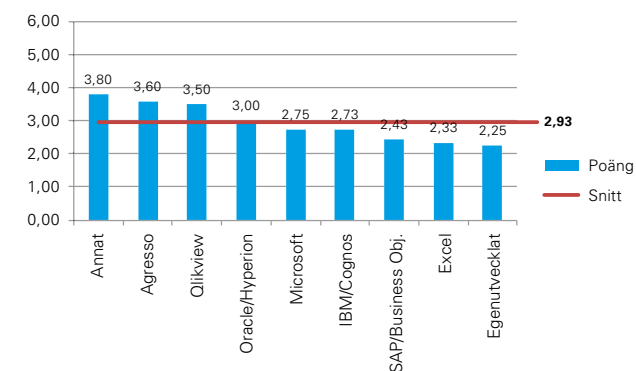
Användarnöjdhet inom de fem områdena

Området Funktionalitet får genomgående högst betyg jämfört med övriga områden. Användarna av Qlikview är mest nöjda och användarna av SAP/Business Objects är minst nöjda avseende Funktionalitet. Skillnaden mellan mest nöjda och minst nöjda användare är lägst jämfört med övriga undersökta områden. Med andra ord tycks de flesta system möta kundernas behov relativt väl.

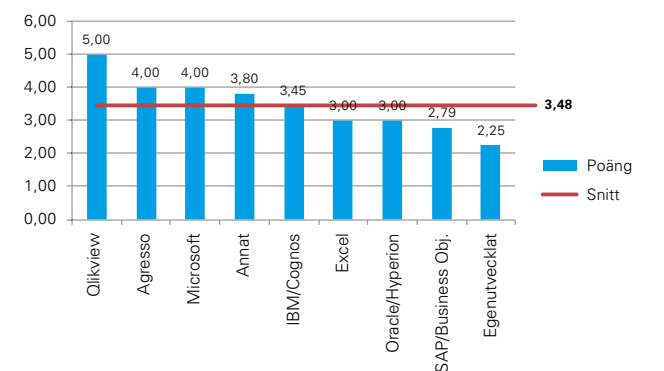
De tre områdena Innovativa lösningar, Analysstöd och Service desk/support får i stort sett samma snittbetyg. Här kan vi vidare notera störst spridning mellan toppen och botten. Användarna uppfattar Excel som bäst inom Analysstöd.

De mindre leverantörerna uppfattas ha en större flexibilitet i sina avtal jämfört med de största leverantörerna. Det kan noteras att samma uppfattning framkommer även i andra sammanhang som t ex ERP-system.

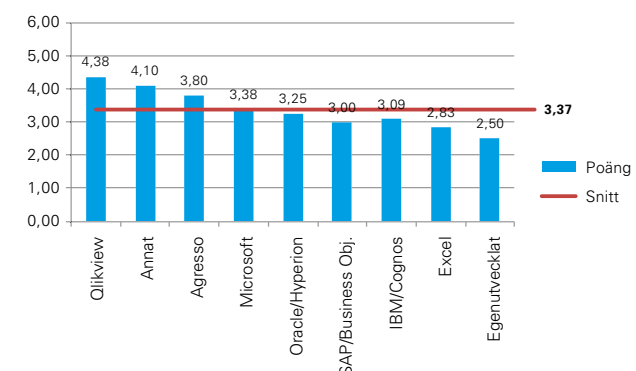
Flexibilitet gällande avtal



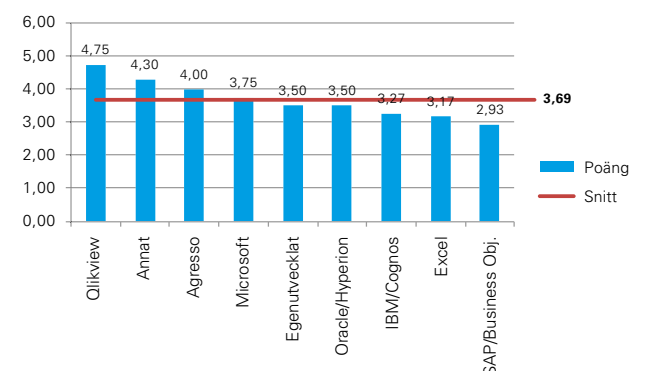
Innovativa lösningar



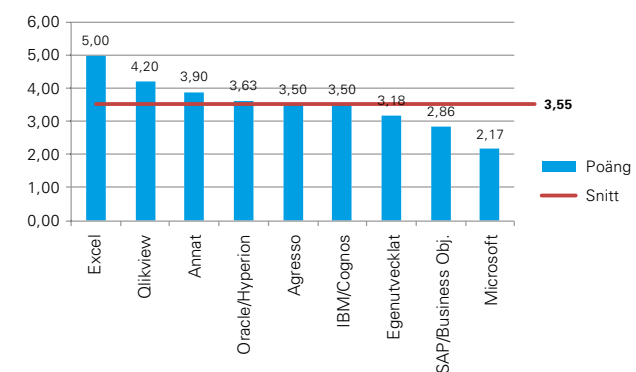
Service desk/support



Funktionalitet



Analysstöd



Årets resultat – Undersökning 1 Analys

Användarna har utvärderat sina system utifrån fem områden; Funktionalitet, Analysstöd, Service desk/Support, Flexibilitet gällande avtal samt Innovativa lösningar.

Det sammanlagda resultatet av undersökningen visar att Qlikview har högst genomsnittlig nöjdhet bland sina användare. Qlikview sticker ut som vinnare inom tre av fem undersökta områden: Funktionalitet, Innovativa lösningar och Service desk/support. Inom dessa områden, samt även Analysstöd där de når plats två, finns det anledning för marknaden att notera kundernas positiva omdömen om Qlikview.

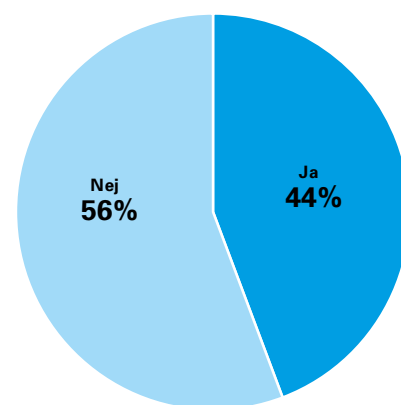
Egenutvecklade system samt Excel har i undersökningen fått lägst genomsnittlig nöjdhet bland sina användare. Vårt att notera är dock att användarna av Excel är nöjdast inom området Analysstöd.

Årets vinnare: Qlikview

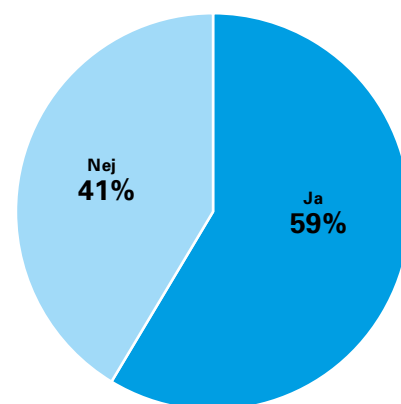
1. QlikView
2. Annat system
3. Agresso
4. Microsoft
5. Oracle/Hyperion
6. IBM/Cognos
7. SAP/Business Objects
8. Egenutvecklat system
9. Excel



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



Skulle du rekommendera din leverantör till kollegor?



Svaren tyder på att användarna är förhållandevis nöjda med sina system med ett något sämre betyg för avtalsflexibiliteten (avser främst de stora leverantörerna). Intressant är att ett så stort antal av de svarande, fyra av tio, anser sig vilja byta system inom en nära framtid. Drygt två tredjedelar av Agresso användarna funderar på att byta system, trots ett relativt högt genomsnittligt betyg gällande användarvänlighet i undersökningen. Användarna av Excel är minst nöjda i undersökningen, vilket även visar sig i att tre fjärdelar av Excel-användarna uppger att de funderar på att byta system.

Få användare av Qlickview funderar på att byta system, vilket även gäller för SAP/Business Objects trots att dess användarna ger systemet ett lågt genomsnittligt betyg.

Qlickview användarna är de med högst benägenhet att rekommendera sitt system till kollegor.

Eftersom användarna av de flesta system trots allt skulle rekommendera sin leverantör skulle slutsatsen kunna vara att de verkar nöjda med att systemet gör sitt jobb men att systemet inte återspeglar det behov verksamheten har.

Frågan är om det handlar om andra omständigheter än systemen, som exempelvis kopplingen mellan verksamhetens mål och strategier och vad som följs upp och analyseras, governance och informationskvalitet?

Strategisk information och processer

Det finns ett tydligt behov av strategisk information

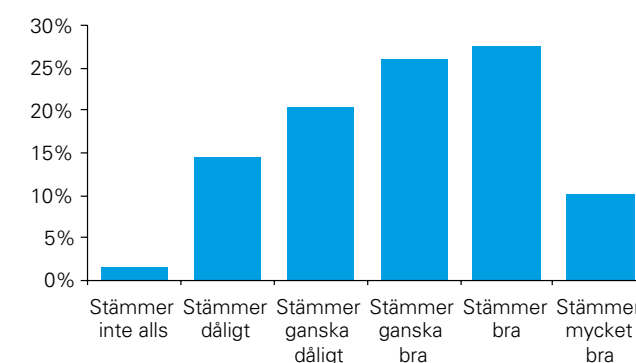
Av de svarande ansåg en majoritet att det finns en stark koppling mellan verksamhetens behov av strategisk information och de nuvarande analyser och rapporter som tas fram. Detta pekar på att verksamheterna i allmänhet har stort behov av strategisk information. Att en dryg tredjedel av användarna inte anser att detta behov uppfylls till fullo kan tyda på brister i uppföljning av mål och strategier och innebära att organisationen inte arbetar på rätt sätt.

Majoriteten av de tillfrågade menar att det finns brister i processer, roller och ansvar för förvaltning av information inom deras respektive verksamhet. Risker är att detta leder till ett ineffektivt arbete, ökade kostnader för licenser, utbildning och support samt lägre utnyttjande av användare.

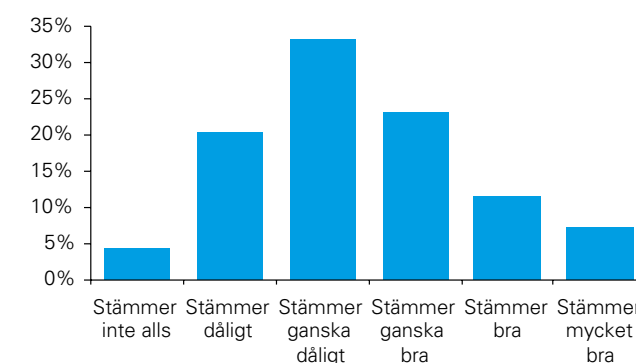
En majoritet av de tillfrågade anser även att påståendet att det finns en definierad och väl fungerande datamodell för hantering, standardisering och kontroll av data inte stämmer överens med deras egen verksamhet. Detta medför risker för datakvaliteten samt minskat förtroende för rapporter och analyser.

KPMGs erfarenhet är att brister i processer, roller, ansvar och datamodell innebär en ökad risk för kvalitetsbrister i rapporter och analyser. Eftersom vi kan konstatera ett tydligt behov av strategisk information är det av största vikt att rapporterna håller en god kvalitet och kan ge ett stöd i verksamhetens beslutsfattande. Ett gap mellan behov och levererat beslutsunderlag ökar risken att beslut fattas på fel grunder eller att viktig information missas.

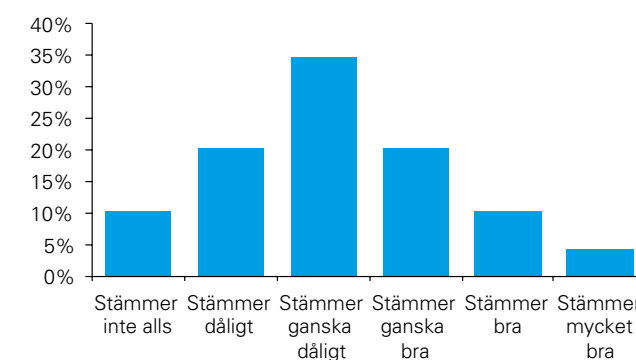
Det finns en stark koppling mellan verksamhetens behov av strategisk information och nuvarande analyser och rapporter.



Det finns en tydlig definition av processer, ansvarsfördelning och roller för att förvalta informationen genom hela organisationen.



Det finns en tydligt definierad datamodell för hantering, standardisering och kontroll av data genom hela organisationen.



Ett globalt ramverk för BI

Business Intelligence Framework – Undersökningens analysverktyg



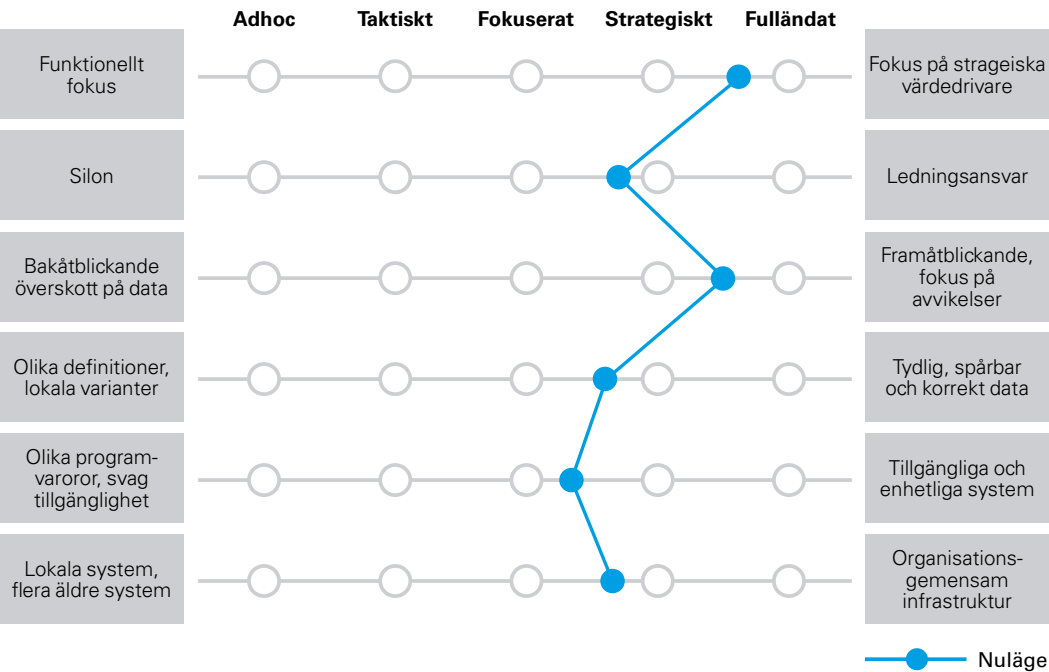
Utöver de frågor som har ställts till användarna gällande deras nöjdhet av systemet har även en rad frågor ställts utifrån KPMGs Business Intelligence Framework.

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

KPMGs ramverk kräver en balans mellan områdena...



Mognadsanalys enligt KPMGs BI-ramverk

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

En optimal användning av BI inom verksamheten bygger på att först säkerställa en stark koppling mellan mål och strategier och vad som följs upp, rapporteras och analyseras. Därefter bör verksamheten systematiskt utifrån KPMGs BI-ramverk arbeta uppifrån och ned med förbättringar inom de övriga områdena. Anledningen är att områdenas orsak och verkan är nära sammanlänkade och ger direkt utslag på hur arbetet med BI fungerar. En optimal "mognadskurva" ligger på ungefär samma nivå inom samtliga områden.

Analysen pekar på att de svarandes organisationer generellt anser sig ha kommit långt inom "Strategi och målstyrning". Samtidigt anser man sig vara mindre starka inom "System och applikationer". Resultatet pekar även mot att verksamheten anser sig ha kommit längre i sin utveckling av BI än vad teknologin tillåter. Detta innebär att verksamheterna inte har den balans mellan områdena som krävs för att kunna använda sig av BI på ett effektivt sätt.

KPMGs oberoende

KPMG AB är oberoende rådgivare inom systemfrågor. Vi är inte återförsäljare för något system i denna undersökning och erbjuder inte implementationstjänster kopplat till något av dessa 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).

Anteckningar

Kontakt



Ole Arvesen

Head of BI Advisory
070-999 85 40
ole.arvesen@kpmg.se



Robert Cagnell

Manager
070-812 58 50
robert.cagnell@kpmg.se



Andreas Görling

073-320 38 56
andreas.görling@kpmg.se



Stephanie Kaup

073-23 92 386
stephanie.kaup@kpmg.se



Selim Timocin

070-823 63 72
selim.timocin@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 152 000 specialister i 156 länder. I Sverige har vi stark lokal förankring med 1 600 medarbetare på 60 orter.

© 2013 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. KXXXXXXXXXXXXXXXXX