

KPMG SVERIGE

Är du nöjd med ditt system för rapportering och konsolidering?

BI Lifecycle Satisfaction Survey 2013

kpmg.se

Under-
sökning
2 av 3

Innehåll

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

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).

Undersökningen

BI Lifecycle satisfaction

KPMG genomför tre undersökningar per år 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 2 – Konsolidering/Rapportering

Undersökningen riktar sig till både kunder och systemleverantörer. Du som kund kan via KPMGs 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.

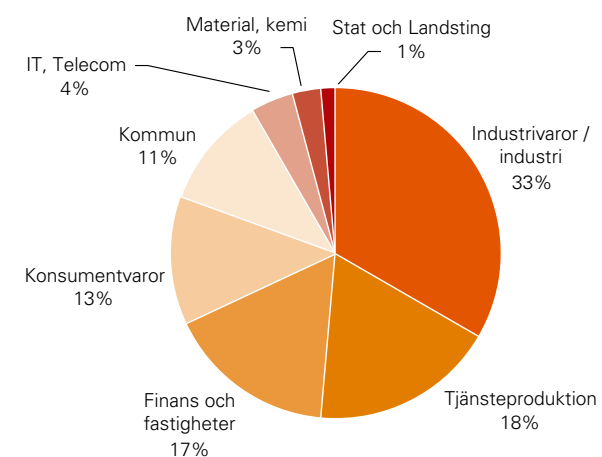
Utöver undersökningen av system och leverantörer bidrar rapporten till att sätta systemen i ett större perspektiv. Via KPMGs ramverk för BI redogörs i rapporten hur väl strategi, process, organisation, informationskvalitet, teknik och infrastruktur samspelar. Det är inte alltid systemet som är problemet. Hur är er mognadskurva 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.

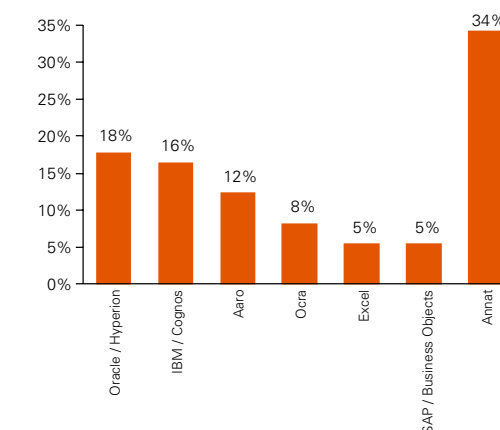
Medverkande verksamheter

- Målgruppen är Sveriges 500 största företag och stora offentliga organisationer.
- I undersökningen har 72 respondenter, med befattning som CFO, Controller och Ekonomischef deltagit.
- För att säkerställa tillförlitlighet har system som representeras av färre än 5 respondenter inte särredovisats i undersökningen. Dessa system redovisas under gruppen "Annat".
- Nästan två tredjedelar av deltagarna återfinns inom branscherna industri-, tjänsteproduktion- samt finans och fastigheter.

Branschtillhörighet



Systemanvändning





Årets resultat – Undersökning 2 Konsolidering/Rapportering

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 Ocras har högst genomsnittlig nöjdhet bland sina användare. Ocras sticker ut som vinnare inom fyra av fem undersökta områden. Endast inom Analysstöd hamnar Ocras först på en fjärde plats. Inom övriga områden finns det anledning för marknaden att notera kundernas positiva omdömen om Ocras.

Excel och Oracle/Hyperion har i undersökningen fått lägst genomsnittlig nöjdhet bland sina användare.

Årets vinnare: Ocras

1. Ocras
2. Aaro
3. SAP/Business Objects
4. Annat
5. IBM/Cognos
6. Oracle/Hyperion
7. Excel



Användarnöjdhet – System för Konsolidering/Rapportering

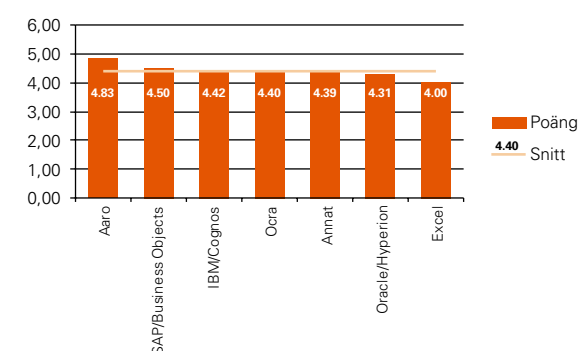
Innovation och flexibilitet gör skillnad

Användarnöjdhet inom de fem områdena

Området Analysstöd får genomgående högst betyg jämfört med övriga områden, och spridningen är liten mellan systemen. Med andra ord tycks de flesta system möta kundernas behov relativt väl inom detta område. Användarna av Aaro är mest nöjda och användarna av Excel och Oracle/Hyperion minst nöjda avseende Analysstöd.

Störst spridning mellan toppen och botten finns inom området Innovativa lösningar. Undersökningens vinnare Ocras har högst betyg och Excel återfinns lägst ned.

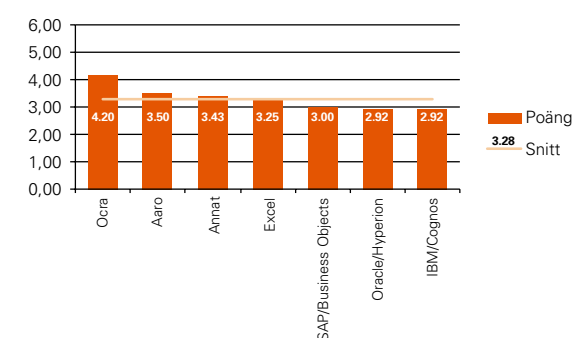
Analysstöd



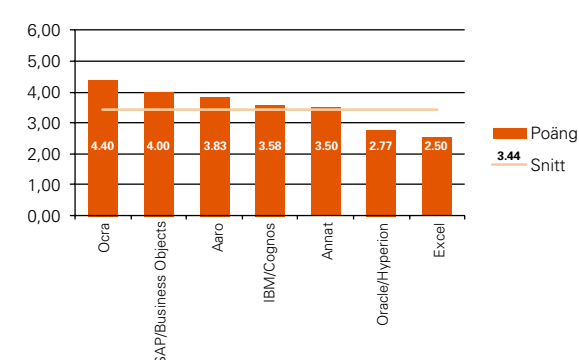
Flexibla avtal är det område som generellt fått lägst betyg, men med Ocras som tydlig vinnare.

Oracle/Hyperion rankas lägst inom två områden och som näst sämst inom övriga områden. Endast Excel hamnar lägre när snittvärden vägs samman.

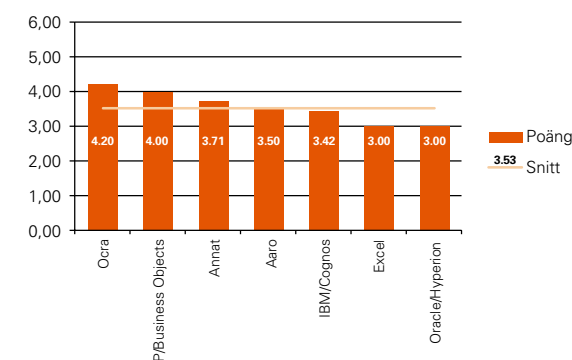
Flexibla avtal



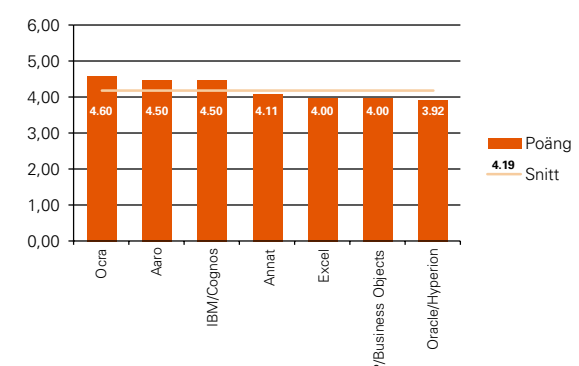
Innovativa lösningar



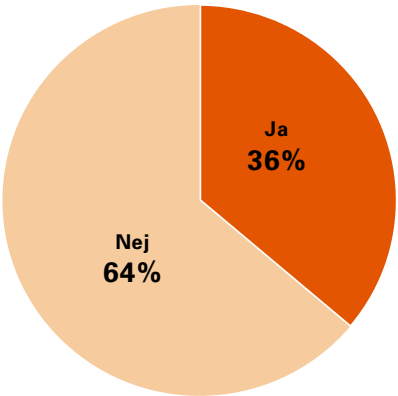
Service desk/support



Funktionell kvalitet



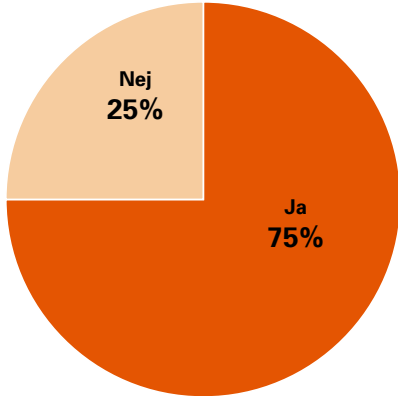
Har ni funderat på att byta system/verktyg i framtiden?



Svaren tyder på att användarna även inom denna studie är förhållandevis nöjda med sina system med ett något sämre betyg för avtalsflexibiliteten. Ungefär en tredjedel övervägar ett byta system inom en nära framtid. Drygt hälften av Oracle/Hyperion användarna anger att de funderar på att byta system/verktyg i framtiden. Undersökningar kring affärssystem visar att kunder ofta väljer nya delar av lösningar och applikationer som tillhör samma produktfamilj som affärssystemet.

Eftersom användarna av de flesta av systemen trots allt skulle rekommendera sin leverantör skulle slutsatsen kunna vara att de verkar nöjda med systemets funktionalitet men att systemet inte återspeglar det behov verksamheten har.

Skulle du rekommendera din leverantör till affärskollegor?



En jämförelse mellan denna undersökning kring system för rapportering och konsolidering och KPMGs senaste undersökning kring analysystem visar att fler rekommenderar sina leverantörer av rapporterings- och konsolideringssystem (75%) än motsvarande för analysystem (59%). Användarna i denna undersökning är mindre benägna att byta ut system för rapportering och konsolidering (36%) än användarna av system för analys (44%). Leverantörerna upplever alltså en minskad rörlighet på denna marknad relativt marknaden för analysystem.

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 eller governance och informationskvalitet?

Utveckling, processer och infrastruktur

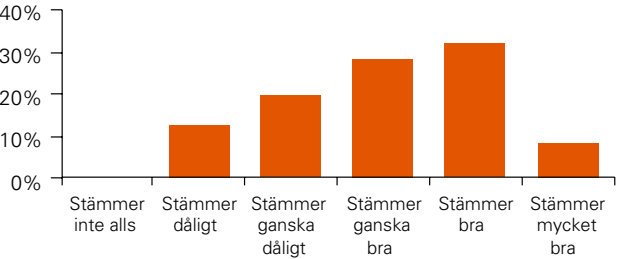
Tydliga roller och processer men brister i informationshantering och teknikstöd

Av de svarande ansåg en majoritet att det finns en utvecklingsplan som kontinuerligt strävar efter att förbättra kvalitet och snabba upp rapporterings-, konsoliderings- och bokslutsprocessen. Detta pekar på att verksamheterna i allmänhet har god förståelse för vikten av att preventivt och kontinuerligt arbeta med utveckling av processerna. Utvecklingsbehov drivs både av interna krav på att utveckla verksamheten och på externa krav i form av regelverksförändringar som exempelvis K3. Mer än en tredjedel av användarna anser inte att detta behov uppfylls. Ekonomi-funktioner utan förmåga att utvecklas i takt med interna och externa krav lyckas inte stödja organisationens utveckling genom snabb och korrekt rapportering med tillförlitliga beslutsunderlag. Verksamheter som omstruktureras eller som växer snabbt, organiskt eller genom förvärv, ställer höga krav på ett stöd från ekonomifunktionen som anpassas och utvecklas i takt med organisationen som ska stödjas.

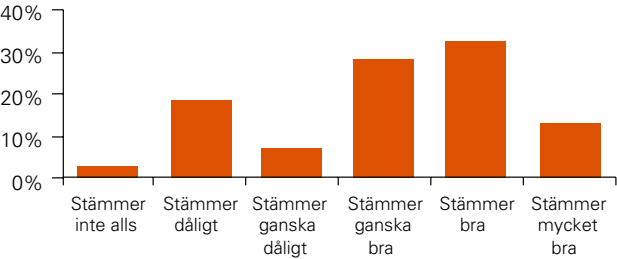
Positivt är att drygt tre fjärdedelar anser att processer, ansvarsfördelning och roller för ett effektivt arbete med rapportering, konsolidering och bokslut är tydligt definierade. Gällande tillgång till tid för analys och förbättringsarbete genom en automatiserad process är bilden mer splittrad. Det kan förklaras med att en majoritet av användarna saknar rätt stöd från en infrastruktur med datalager och effektiv dataåtkomst. Dessa brister innebär ökat manuellt arbete med sammanställning vid rapportering, vilket innebär att mindre tid blir över för analys och förbättringsarbete.

Sammanfattningsvis verkar det finnas ett fokus i användarnas organisationer att snabba upp och förbättra kvalitet i rapporterings-, konsoliderings, och bokslutsprocessen. Många saknar dock rätt tekniska förutsättningar för detta, vilket kan försvåra arbetet med att frigöra tid för utveckling mot en ekonomifunktion som tar steget mot att bli verksamhetens rådgivare – Business Partner.

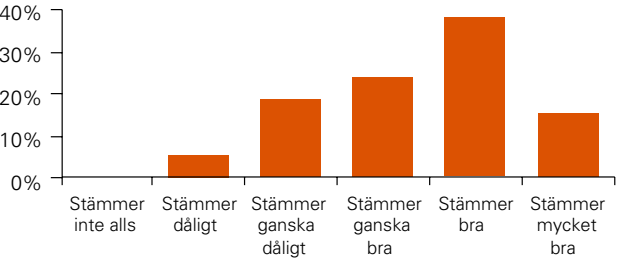
Det finns en utvecklingsplan som utöver dagliga mindre förbättringar kontinuerligt strävar efter att förbättra kvalitet och snabba upp rapporterings-, konsoliderings- och bokslutsprocessen.



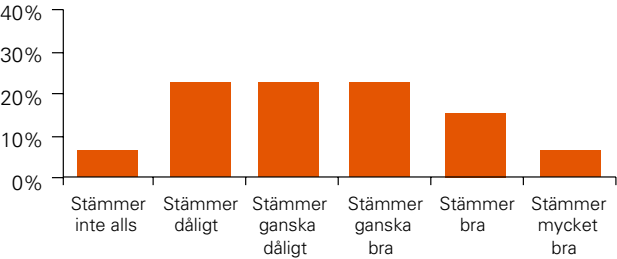
Tid för analys och förbättringsarbete frigörs genom en effektiv och tillräckligt automatiserad process för rapportering, konsolidering och bokslut.



Det finns en tydlig definition av processer, ansvarsfördelning och roller för ett effektivt arbete med rapportering, konsolidering och bokslut.

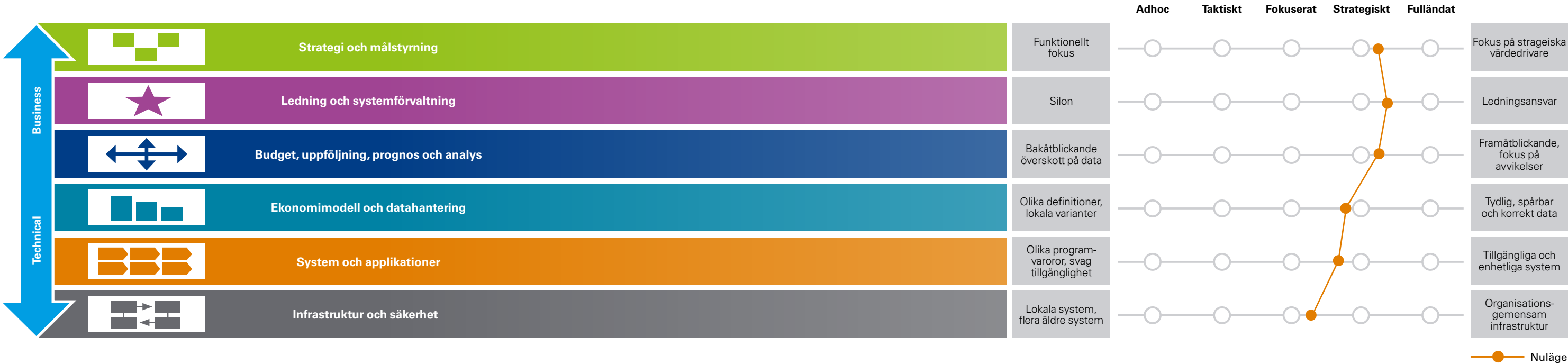


Vi använder en infrastruktur med datalager och dataåtkomst som möjliggör framgångsrik leverans av rapporter till verksamheten.



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 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 förespråkar en balans mellan områdena

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

Analysen pekar på att organisationerna generellt sett anser sig ha kommit långt inom "Ledning och systemförvaltning". Betyget för detta område är märkbart högre än i KPMGs förra studie vilken då fokuserade på system för analys. Skillnaden kan bero på att system och processer för rapportering och konsolidering är mer mogna än motsvarande för analys, något som KPMG konstaterat i flera olika studier kring ekonomifunktioner och system.

Samtidigt anser man sig vara mindre starka inom "Infrastruktur och säkerhet". Detta är i linje med observationer i våra andra studier. Brister inom detta område hindrar automatisering och kvalitetssäkring samt driver ofta tidskrävande och manuellt arbete med att söka och validera information i olika system.

Resultatet pekar sammanfattningsvis mot att verksamheten (de tre översta områdena i modellen ovan) har kommit längre i sin utveckling av BI än vad teknologisidan (de tre undre områdena) tillåter. Så många som 31% svarar att infrastruktur och dataåtkomst fungerar dåligt

eller inte alls. Detta innebär en obalans mellan områdena som behöver samverka för att BI ska fungera på ett effektivt sätt. Resultatet är i linje med vad KPMGs tidigare studier visat. Vår bedömning är att denna obalans är relativt känd i organisationerna men att den ändå inte åtgärdas. Vi möter ofta CFO:er och CIO:er som är helt överens om vikten av att skapa en stabil grund i form av ekonomimodell, enhetliga definitioner och system vilande på en gemensam infrastruktur. Varför består då obalansen? Vi tror att många bedömer infrastruktur, ekonomimodell och system som så komplexa att det upplevs som säkrare att leva med de problem som finns än att ändra det befintliga.

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 uppifrån och ner arbeta med förbättringar inom de övriga områdena. En optimal "mognadskurva" ligger på ungefär samma nivå inom samtliga områden.

Anteckningar

Vill du veta mer eller ha hjälp av oss – kontakta våra experter



Robert Cagnell

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



Selim Timocin

070-823 63 72
selim.timocin@kpmg.se



Andreas Görling

073-320 38 56
andreas.gorling@kpmg.se



Stephanie Kaup

073-239 23 86
stephanie.kaup@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.