

Nöjd kund 2010

För femte året i rad har SRF gjort en kundundersökning bland sina medlemmar angående administrativa program. Störst fokus har vi lagt på kategorin redovisningsprogram där vinnaren visar sig vara en välkänd prenumerant på titeln Nöjd Kund – nämligen BL Administration.

TEXT: TINA SJÖSTRÖM

► Vår mätning av nöjd kund gällande leverantörer av administrativa program är unik såtillvida att de som svarat är proffsanvändare. I många fall är de program och den leverantör man uttalar sig om huvudleverantör av verksamhetens arbetsverktyg. Förutom att leverantören blivit betygsatt i olika kategorier har de som svarat även lämnat synpunkter och åsikter i form av fritextsvar. I år har 1 290 personer besvarat enkäten.

Så här har vi gjort

Vi har delat in enkäten i fyra kategorier – redovisningsprogram, bokslutsprogram, löneprogram och deklarationsprogram. Samma frågor har ställts i alla kategorier, betygen för leverantörerna i varje kategori redovisas i diagram på kommande sidor. Frågeställningarna handlar bland annat om hur väl anpassat programmet är

för verksamheten, hur man upplever supporten från leverantören och hur väl programvaruleverantören känner till branschen.

För att minimera risken att svaren inte skulle vara relevanta har vi valt att inte ta med de programvaror som fått färre än två procent av svaren. Speciellt inom kategorin redovisningsprogram finns det många små aktörer och här har ett 10-tal leverantörer fallit bort.

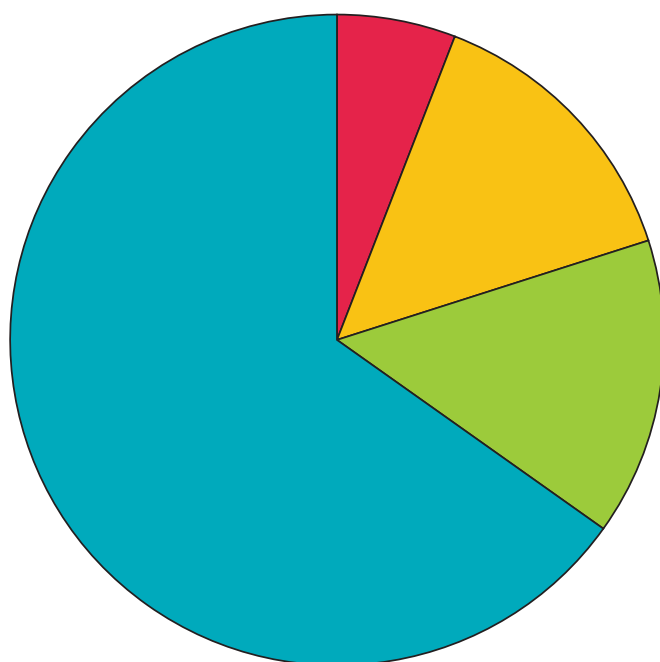
Vi mäter relationen

Nöjd Kund mäter i vilken utsträckning redovisningskonsulterna är nöjda med sina program, programvaruleverantörer och den support som dessa ger. Vi vill poängtera att vi inte tar ställning till specifika funktioner i programmen och har heller inte testat eller jämfört programmen mot varandra. 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 avseende skulle bli för osaklig.

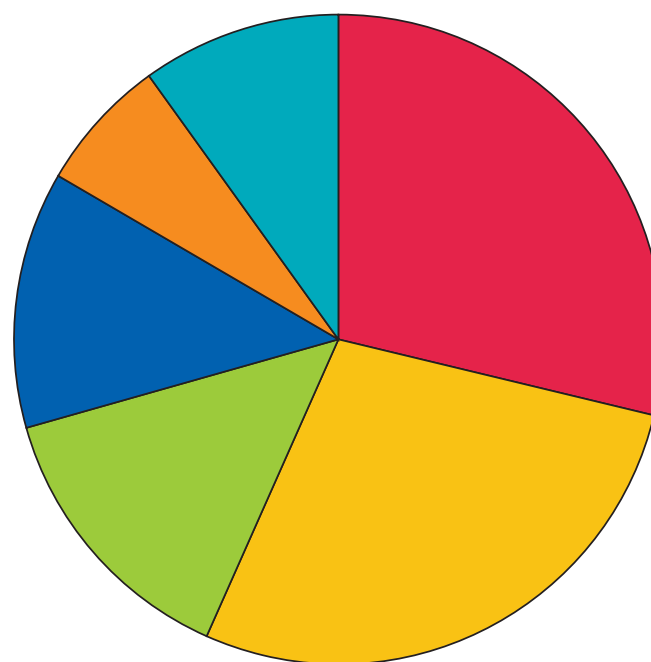
Profilen

Av de som svarat på enkäten är ungefär 60 procent kvinnor. De flesta som svarat har jobbat inom yrket i mer än 15 år, bara sex procent har jobbat kortare tid än fem år. Fler än hälften jobbar på en byrå med fyra anställda eller färre. Bara 10 procent är verksamma på en byrå med fler än 20 anställda. Av de som svarat är så många som 62 procent inköpsansvariga på sin byrå när det gäller administrativa program. Hälften av de som svarat bor i en mindre stad och ungefär 30 procent är aktiva i någon av storstadsregionerna Stockholm, Göteborg eller Malmö.



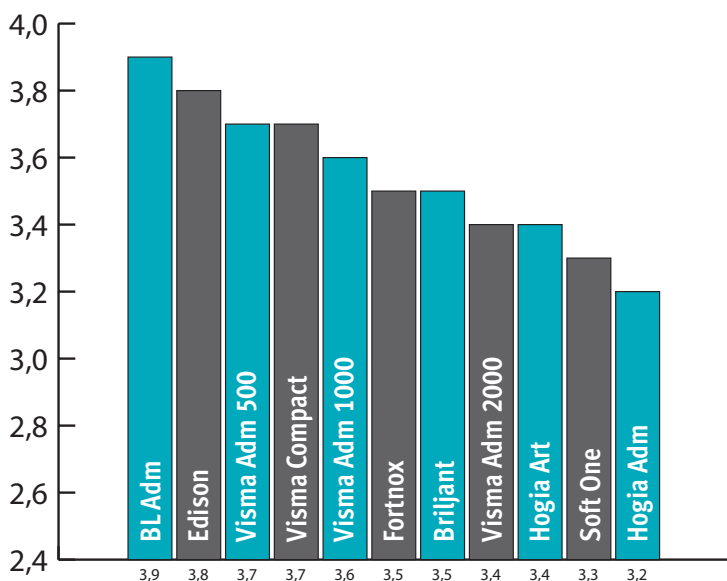
Antal år i yrket

■ 0-5 år ■ 6-10 år ■ 11-15 år ■ mer än 15 år

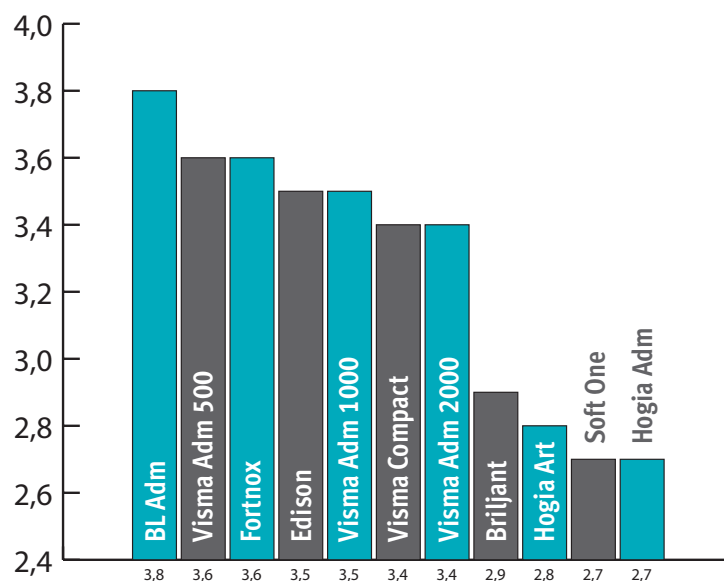


Antal anställda/verksamma på det lokala kontoret

■ 1 ■ 2-4 ■ 5-7 ■ 8-12 ■ 13-20 ■ fler än 20



Programmet är lättarbetat och anpassat för vår verksamhet.



Programleverantören har snabb och bra support och löser mina problem.

Redovisningsprogram

Det program som i vår undersökning används av flest svaranden är Briljant med 17 procent. Vi har i år valt att särredovisa Vismas olika program och slår därför inte ihop dem till ett, som skett föregående år. Vi anser att resultatet blir tydligare och enklare på det viset.

Betygsättningen från enkätens deltagare är genomgående hög. För tre av fyra påstående har fler än hälften av de svarande gett högsta betyg, något som vittnar om att kampen är hård. För fjärde året i rad står alltså BL Administration som vinnare med en högsta totalpoäng på samtliga frågor.

BL Administration

Av de som besvarat årets enkät är det sex procent som använder BL Administration för sin redovisning. Leverantören får genomgående mycket höga poäng och det är ytterst få som säger sig vilja byta programvaruleverantör inom några år. BL Administration hamnar överst i samtliga frågeställningar varför det inte var några svårigheter att kora vinnaren. Ett urval av kommentarerna är:

”BL har mycket bra bredd, kunskap och lyhördhet inför uppkomna frågor”

”Internetbaserad bokföring borde vara på tiden, kopplad till företagskonto typ Swedbank. Även andra nätverksprodukter som backup och bättre anpassning till e-fakturer”

”Supporten är outstanding”

”Förbättrad kommunikation mellan kund och redovisningsbyrå, den nyligen presenterade lösningen räcker inte”

”BL Administration är alltid hjälpsamma vid ev support och utvecklar sina program efter ändringar inom redovisningsområdet”

”BL är toppen och har bäst support av alla”

”Saknar en mall för uppläggnings av nya kunder. Saknar en stomme att utgå ifrån före kund Anpassning vad gäller kontoplan, rapporter, momsinställningar och reskontra”

Briljant

Briljant är det program som flest av våra svaranden använder, närmare bestämt 17 procent. De placerar sig i mitten efter poängsättning av frågorna. När man tittar på kommentarerna handlar väldigt många om support och att den bör förbättras. Så här skriver några av användarna:

”Jag har arbetat med ett flertal olika redovisningsprogram och Briljant är helt överlägset”

”Briljant hade tidigare en perfekt support, nu har den drastiskt försämrats. Synd på ett så bra program”

”Utarbeta en webbaserad version av programmet”

”Många finesser, dock inte alltid användarvänligt”

”Programmet har stora möjligheter för oss att växa i”

”En mer lätthanterlig faktureringsfunktion hade uppskattats”

”Helt enkelt det bästa som jag jobbat i”

”Det är lite för krångligt med alla inställningar som måste göras. Programmet klarar det mesta men det känns som om man behöver vara programmerare för att få saker att fungera som önskat”

”Supporten måste lösas och ge snabb och bra service till oss användare”

Edison

Edison används av åtta procent av våra svaranden. Vid två av frågorna kommer Edison på andra plats. En gemensam nämnare i kommentarsfältet är det något höga priset vid

fortsättning på nästa sida ►►

► uppdatering. Några av kommentarerna som framkommit är:

”Svårt att söka kund vid inloggning”

”Edison är helt underbart”

”Programmet är för enkelt, har ej ändrats något på flera år”

”Utel leverantörsreskontra, passar inte alls den som har många leverantörer”

”Priset är lite högt, bra att programmet kan användas utan att man uppdaterar det”

”Vissa delar är inte färdigutvecklade och tangenter används olika i olika delar av programmet”

”Saknar rapportfunktion för periodisk sammanställning”

Fortnox

Fyra procent av de svarande har uppgett att de använder Fortnox. Vi kan konstatera att en tredjedel av de som använder detta program i vår undersökning återfinns på en byrå med fler än 12 anställda. Att döma av kommentarerna är användarna förespråkare av webbaserade program. Här är några av dem:

”Fortnox är ett väldigt bra och mycket modernt system. Jag kommer åt det varifrån som helst, slipper back-up och uppdateringar. Det är helt klart framtidens program”

”Mycket bra för byrån och kunderna att det är webbaserat och att man kan jobba i samma system”

”Programmet är inte färdigt, har mycket att rätta till och förbättra”

”Förbättra tidsredovisningsmodulen för redovisningskonsulter, förbättra även budgetmodulen och rapportgeneratorm”

Hogia Administration

Detta program används av fem procent av våra svaranden. Hogia Administration hamnar långt ner i vår undersökning och sämst betyg får leverantören när det gäller hur väl de tar tillvara på användarnas synpunkter. Detta är några av kommentarerna som framkommit:

”Lyssna mer på användarna”

”Gör programmet lite lättare att jobba med”

Hogia Art

Det andra av Hogias program som varit med i undersökningen och har tre procent av användarna. Hogia Art placerar sig något bättre än sitt systerprogram vid samtliga frågeställningar utom sannolikheten att användaren kommer att byta program inom några år. Här hamnar Hogia Art på sista plats. Hälften av de svarande som använder detta program

jobbar på en byrå med 2-4 anställda. Några kommentarer:

”Se till att vi som idag använder Art inte behöver byta till Hogia Ekonomi, gör det ekonomiskt attraktivt att byta program inom Hogias utbud”

”Programmet är inte så självinstruerande för den som är ovan. En hel del specialkommandon är svåra att hitta i huvudmenyerna”

”Licensvillkoren för nya redovisningsprogram är oacceptabla. Numera stannar programmet om man inte betalar löpande avgifter för uppdateringar”

”Intuitivt och lättarbetat”

SoftOne

SoftOne kommer, tillsammans med Hogias två program, längst ner på betygsskalan. Fyra procent av enkätsvararna har angett att de använder detta program. Så många som 70 procent av dessa användare har jobbat länge än 15 år i branschen. Så här ser kommentarerna för programmet ut:

”Programmet är kanonbra, framförallt dess flexibilitet i grundredovisningen”

”Omtyckt hos mina kunder”

”Bra support för lätta frågor, däremot inte för lite svårare frågor”

”Arbetar med gamla SoftOne vilket gör min kritik ganska hård”

”Vad jag förstår arbetas det nu fram ett nytt program mer baserat på att jobba via internet med kunden. Jag uppskattar inte den delen, känner att det är en onödig kostnad och byter därför program”

Visma Compact

Visma Compact används av 15 procent av våra enkätsvarare och är därmed det mest populära av Vismas program. Här följer ett urval av de kommentarer som lämnats:

”Gör det möjligt att snabbt nå en klient genom att söka i databasen efter de första bokstäverna”

”Behåll Compact i Visma-buketten. Mycket bra program”

”Jag tycker att Visma Compact utvecklar programmet mer och mer för att likna Visma SPCS vilket inte alls känns bekvämt”

”Webbaserad version måste tas fram”

”Provkör nya uppdateringar hos fler användare innan det släpps”

”Compact är bra och lättarbetat, men det utvecklas inte”

”Efterfrågar enklare användarinställningar vid ändring av momsdeklaration, koppling från resultatkonto till momsdeklaration”

”Efterfrågar periodisering av leverantörsfakturer, månadsbeskrivningar etc på ett mycket enklare sätt”

Visma Adm 500

Detta program i Vismas utbud används av 11 procent av våra svarare. Detta är också det Visma-program som fått bäst betyg i undersökningen. Så här lyder några kommentarer:

”Programmet är lättarbetat, vi har så gott som aldrig anlitat supporten”

”Längtar efter att enkelt kunna få ut rapporter i excel, för vidare bearbetning”

”Ordna ett eget virusprogram eller samarbeta med någon befintlig leverantör och rekommendera detta som ett bra alternativ”

”Alla ändringar som görs i programmet är för anpassning till större företag. Tänk på de som arbetar på mindre företag också”

”Bygg in så att beräkning kan ske direkt i cellerna för belopp, likt excel”

Visma Adm 1000

Ytterligare ett Visma-program som är populärt, denna version används av 11 procent av de som besvarat enkäten. Flera av de som lämnat kommentarer om programmet efterfrågar en bättre webbaserad lösning. Här ser ni några av kommentarerna:

”Har många företag upplagda och använder mig av många funktioner, tycker det fungerar utmärkt”

”Reskontra leverantör tidskrävande”

”Efterfrågar komplett webbaserad lösning, hänvisas idag till en lösning jag ej anser vara optimal”

”Saknar funktion för hantering av skannade fakturer utan att behöva köpa externt program”

”Helt suverän support”

”Snabbknappar till balans- och resultatrapport”

”Bra och lättarbetat program”

”Systemet är något för tungrott, vi saknar bättre periodiseringsmöjligheter samt bättre utskriftmeny”

Visma Adm 2000

Detta program används av åtta procent av de som besvarat enkäten. Detta är också det av Vismas produkter som här får sämst betyg. Så här tycker några av användarna:

”Supporten har blivit bättre men det måste gå ännu snabbare att få hjälp”

”Vore bra om man i reskontran kunde sortera på belopp”

”Ta inte intryck av de som säljer innan programmen fungerar och på så sätt låter brukarna utveckla”

”Bästa redovisningsprogrammet i branschen”

”Önskar kunna läsa in ett kontoutdrag från banken för automatisk avstämning”

”Fortsätt utveckla programmet i lugn takt.”

Bokslutsprogram

När det gäller bokslutsprogram har Norstedts nästan 50 procent av de svarande och är därmed det största bokslutsprogrammet. Visma är näst störst med 20 procent. Även i den här kategorin står BL Administration som vinnare och är således den leverantör som har mest nöjda kunder. BL Administration är i denna kategori en ganska liten aktör och har i vår undersökning tre procent av de som svarat. När man tittar på

kommentarerna så tycker många att Norstedts är lite för dyrt men ett mycket bra program. Senaste versionen upplevs dock som krångligare att komma igång med.

När det gäller Visma anser många att det är tungjobbat, speciellt för mindre företag.

Outsider, förutom BL Administration, är WinBokslut från Programgruppen. Ett program som i vår enkät har förhållandevis få användare men som genomgående får höga betyg.

Deklarationsprogram

I gruppen deklarationsprogram finns fyra starka aktörer – Norstedts Skatt (50%), Visma Skatt (25%), WinSkatt (16%) och Hogia Skatt (9%). Över lag får samtliga program höga betyg när det gäller support samt hur lättarbetat och väl anpassat programmen är till verksamheten. Få

svarande anger att de inom några år tänker byta program. Flest nöjda kunder och vinnare i denna kategori är WinSkatt från Programgruppen.

Även här anses Norstedts program vara väl dyrt i jämförelse med konkurrenterna.

Löneprogram

Även i kategorin löneprogram står BL Administration till slut som knapp vinnare. Kontek Lön kommer upp på samma poäng i alla frågor utom en. BL Administration har fem procent av deltagarna i enkäten och Kontek Lön har tre. Visma Lön är i vår enkät det största löneprogrammet med 38 procent av användarna. Noterbart är att så många som 20 procent anger att de inte använder något löneprogram alls.

fortsättning på nästa sida ►►



”Nöjd Kund mäter i vilken utsträckning redovisningskonsulterna är nöjda med sina program, programvaruleverantörer och den support som dessa ger.

Redovisningsprogram

Observera att programmen står i bokstavsordning.

Program	Lättarbetat och anpassat för branschen	Snabb och bra support	Programleverantören kan min bransch	Programvaruleverantören tar vara på mina synpunkter
BL Administration	3,9	3,8	3,8	3,6
Briljant	3,5	2,9	3,3	2,9
Edison	3,8	3,5	3,6	3,2
Fortnox	3,5	3,6	3,4	3,4
Hogia Administration	3,2	2,7	3,1	2,5
Hogia Art	3,4	2,8	3,3	2,8
Soft One	3,3	2,7	3	2,6
Visma Adm 1000	3,6	3,5	3,4	3
Visma Adm 2000	3,4	3,4	3,3	2,9
Visma Adm 500	3,7	3,6	3,4	3,1
Visma Compact	3,7	3,4	3,4	2,9

Bokslutsprogram

Observera att programmen står i bokstavsordning.

Program	Lättarbetat och anpassat för branschen	Snabb och bra support	Programleverantören kan min bransch	Programvaruleverantören tar vara på mina synpunkter
BL Administration	3,7	3,8	3,7	3,6
Hogia Bokslut	3,1	3,0	3,3	2,8
Kapell	3,5	3,1	3,6	3,0
Norstedts Bokslut	3,5	3,3	3,5	3,0
WinBokslut	3,4	3,7	3,7	3,5
Visma Bokslut	3,4	3,4	3,3	3,0

Deklarationsprogram

Observera att programmen står i bokstavsordning.

Program	Lättarbetat och anpassat för branschen	Snabb och bra support	Programleverantören kan min bransch	Programvaruleverantören tar vara på mina synpunkter
Hogia Skatt	3,6	3,3	3,5	3,0
Norstedts Skatt	3,7	3,4	3,6	3,1
Winskatt	3,8	3,7	3,7	3,5
Visma Skatt	3,6	3,5	3,4	3,2

Löneprogram

Observera att programmen står i bokstavsordning.

Program	Lättarbetat och anpassat för branschen	Snabb och bra support	Programleverantören kan min bransch	Programvaruleverantören tar vara på mina synpunkter
BL Lön	3,4	3,7	3,6	3,3
Briljant	2,8	2,6	2,9	2,6
Crona Lön	3,4	3,4	3,4	3,1
Edison Lön	3,2	3,5	3,3	3,2
Hogia Lön	3,1	3,0	3,1	2,8
Kontek Lön	3,4	3,6	3,6	3,3
Visma Lön	3,1	3,3	3,2	2,9

”Betygsättningen från enkätens deltagare är genomgående hög. För tre av fyra påstående har fler än hälften av de svarande gett högsta betyg, något som vittnar om att kampen är hård.



Nöjd vinnare

För fjärde året i rad står alltså BL Information som vinnare i SRF:s enkätundersökning "Nöjd kund". Företagets VD Ulf Svensson är mycket nöjd med att kunderna ser dem som en pålitlig partner och återigen ger höga betyg.

TEXT: TINA SJÖSTRÖM FOTO: BJÖRN LUNDÉN INFORMATION AB

► – Jag vet inte riktigt vad jag ska säga, tror att jag redan sagt allt.

Ulf Svensson blir mycket glad men kanske inte så förvånad när han får höra resultatet av vår undersökning. Överraskad blir han däremot när han får höra att BL Information står som vinnare i samtliga klasser.

– Vad säger du, det var kul, utbrister han då.

Förklaringen till dessa nöjda kunder ligger i BL Informations genuina intresse av användarna enligt Ulf Svensson.

– Vi jobbar just nu stenhårt med den biten, fortsätter Ulf. Vi utvecklar ett helt nytt internetbaserat system samtidigt som vi jobbar med en nätfunktion i nuvarande program. Vi inser att vi måste möta den våg som kommer. Fler och fler vill jobba nätbaserat.

Något annat som efterfrågas är dokumentmallar som anpassats enligt Reko.

– Sista veckorna har vi fått många frågor om just anpassningar till Reko, berättar Ulf. Många vet ännu inte riktigt vad som krävs men vi kom-

”Vi lägger ner mycket tid, kraft och pengar på vår service.

– Vi lägger ner mycket tid, kraft och pengar på vår service, säger han. Branschen utvecklas snabbt och vi måste lägga ännu mer resurser för att inte halka efter.

Nästa utmaning blir att tillmötesgå användarnas behov av nätbaserade lösningar.

mer att se till att vårt program ligger i linje med ramverket Reko.

– Jag vill ta tillfället i akt och tacka alla våra användare, fortsätter Ulf. De här enkätundersökningarna har en bra genomslagskraft, det är fler nu som ser oss som huvudalternativ. ◀



Ulf Svensson