



# LUNDS UNIVERSITET

## Ekonomihögskolan

*Institutionen för informatik*

---

# Affärssystem i molnet

## För- och nackdelar för mikroföretag

Kandidatuppsats 15 hp, kurs SYSK02 i Informationssystem  
Framlagd Maj 2015

Författare: Olle Braconier  
Joakim Jönsson  
Erik Samuelsson

Handledare: Agneta Olerup

Examinatorer: Agneta Olerup  
Mirella Muhic

# Affärssystem i molnet: För- och nackdelar för mikroföretag

Författare: Olle Braconier, Joakim Jönsson och Erik Samuelsson

Utgivare: Inst. för informatik, Ekonomihögskolan, Lund universitet

Dokumenttyp: Kandidatuppsats

Antal sidor: 85

Nyckelord: Molnet, Cloud, ERP, Affärssystem, Mikroföretag, Fördelar, Nackdelar

## Sammanfattning:

Mycket av den litteratur som finns inom området molnbaserade affärssystem beskriver de fördelar samt nackdelar små och medelstora företag får av att använda denna modell jämfört med ett lokalt. Bland annat säger leverantörerna att det finns stora pengar att spara på molnbaserade system medan kritikerna nämner exempelvis säkerhet som en nackdel. Med vår studie ville vi undersöka om de fördelar och nackdelar vi fann i litteraturen även var applicerbara på företag i mikrostorlek.

Vi har i denna studie utfört sex telefonintervjuer på sex olika företag. Samtliga använder tre eller fler molnbaserade ERP-moduler från leverantörerna Fortnox eller Specter. För att skapa oss en bred kunskap inom ämnet samt forskningsfrågan sökte vi relevant information i befintlig litteratur och artiklar inom molnet, affärssystem och molnbaserade affärssystem. Utifrån denna teori skapade vi ett eget teoretiskt ramverk med huvudområden och underområden som låg till grund för vår intervjuguide för att säkerställa att alla frågor grundade sig i relevant information inom ämnet.

Vi fann att mikroföretag som väljer att placera sitt affärssystem i molnet kan se fördelar inom områdena kostnader, teknisk tillgänglighet, användbarhet, implementation, tillgänglighet överallt, och kompatibilitet. De två resterande punkterna, säkerhet och flexibilitet, kunde inte författarna härleda till varken fördelar eller nackdelar.

## Innehållsförteckning

1	Introduktion.....	1
1.1	Bakgrund .....	1
1.2	Problemformulering.....	2
1.3	Syfte.....	2
1.4	Avgränsningar .....	2
2	Litteraturgenomgång .....	3
2.1	ERP-System.....	3
2.2	Molnet.....	3
2.2.1	Beskrivning av molnet .....	3
2.2.2	Servicemodeller inom molnet .....	4
2.2.3	Distributionsmodeller inom molnet .....	5
2.3	Hosted ERP.....	6
2.4	Molnbaserad ERP .....	6
2.5	Teoretiskt ramverk.....	7
2.5.1	Huvudområden .....	8
2.5.2	Ramverk .....	12
3	Metod .....	13
3.1	Metodval.....	13
3.2	Urval .....	13
3.2.1	Företagspresentation.....	14
3.2.2	Undersökta system .....	15
3.3	Intervjuer .....	16
3.3.1	Intervjuguidens utformning.....	16
3.3.2	Genomförandet av intervjuer.....	17
3.4	Bearbetning av data .....	18
3.5	Validitet och Reliabilitet.....	18
3.6	Etik.....	19
4	Resultat .....	20
4.1	För- och nackdelar med ERP i molnet.....	20
4.1.1	Kostnad.....	20
4.1.2	Säkerhet.....	21
4.1.3	Teknisk tillgänglighet.....	22
4.1.4	Användbarhet .....	23
4.1.5	Implementation.....	25

---

4.1.6	Tillgänglighet överallt .....	26
4.1.7	Flexibilitet .....	27
4.1.8	Kompatibilitet.....	28
5	Diskussion.....	30
5.1	Kostnad.....	30
5.1.1	Investeringskostnader.....	30
5.1.2	Supportkostnader.....	31
5.1.3	IT-kostnader .....	31
5.2	Säkerhet .....	32
5.2.1	Data lagras i molnet.....	32
5.2.2	Förlust av data .....	33
5.2.3	Insyn i säkerhetsarbete .....	33
5.3	Teknisk tillgänglighet .....	34
5.3.1	Tillgänglighet för användandet .....	34
5.3.2	Nätverksuppkopplingen .....	34
5.4	Användbarhet.....	35
5.4.1	Nätkapacitet.....	35
5.4.2	Kontaktande av support.....	35
5.4.3	Användarvänlighet .....	35
5.5	Implementation .....	36
5.5.1	Fördelar med implementationen.....	36
5.5.2	Nackdelar med implementationen.....	37
5.5.3	Hinder under implementationen.....	37
5.5.4	Utbildning av personal .....	37
5.6	Tillgänglighet överallt .....	38
5.6.1	Arbeta mobilt.....	38
5.7	Flexibilitet.....	39
5.7.1	Göra förändringar i systemet.....	39
5.7.2	Fördelar med automatiska uppdateringar .....	39
5.7.3	Nackdelar med automatiska uppdateringar .....	39
5.8	Kompatibilitet.....	40
5.8.1	Kompatibilitet med andra system.....	40
5.8.2	Kompatibilitet inom samma system .....	41
5.8.3	Exportera data .....	41
6	Slutsats .....	42
B1.	Kontaktbrev .....	44

B2. Frågeguide .....	45
B3. Transkribering Intervju 1 .....	47
B4. Transkribering Intervju 2.....	53
B5. Transkribering Intervju 3.....	59
B6. Transkribering Intervju 4.....	65
B7. Transkribering Intervju 5.....	72
B8. Transkribering Intervju 6.....	77
Referenser.....	83

## Figurer

Figur 2.1. Modell för teoretiskt ramverk.....	12
-----------------------------------------------	----

## Tabeller

Tabell 2.1. Visar samt beskriver huvudområdena i frågeguiden och i vilka artiklar huvudområdena nämns.....	8
Tabell 3.1. Översikt av företagen .....	14
Tabell 3.2. Översikt av systemen. ....	15
Tabell 3.3. Intervjuguidens konstruktion och upplägg.....	16
Tabell 4.1. Resultattabell för kostnad.....	20
Tabell 4.2. Resultattabell för säkerhet.....	22
Tabell 4.3. Resultattabell för teknisk tillgänglighet. ....	23
Tabell 4.4. Resultattabell för användbarhet.....	24
Tabell 4.5. Resultattabell för implementation. ....	25
Tabell 4.6. Resultattabell för tillgänglighet överallt. ....	26
Tabell 4.7. Resultattabell för flexibilitet. ....	27
Tabell 4.8. Resultattabell för kompatibilitet.....	28

# 1 Introduktion

I detta inledande kapitel presenteras en bakgrund till vårt valda ämne. Vi tar även upp syftet med uppsatsen och hur vi valt att avgränsa oss.

## 1.1 Bakgrund

Sedan tidigt 1990-tal har Enterprise Resource Planning-system (ERP) gett företag god överskådlighet över interna processer som produktionsplanering, tillverkning, inköp och försäljning, inventarier, löner med mera (Magnusson & Olsson, 2008). Genom att erbjuda informationssystem som samlar all data har ERP-system tilltalat och använts av stora som små företag världen över inom allt från tillverkande företag till banker, universitet och sjukhus för att bara nämna några områden (Arnesen, 2013). Historiskt och traditionellt sett har ERP-system körts lokalt, så kallat on-premise. Hårdvara, databaser, moduler och affärskritisk data har då existerat fysiskt inom företagets lokaler och hanterats av lokal IT-personal.

Att implementera ett on-premise ERP-system är oftast dyrt och tidskrävande samtidigt som det finns flera risker. Att flytta ERP till molnet minskar flera av de traditionella problemen samt att kravet på att ha egna IT-resurser inte längre blir lika stort, vilket resulterar i lägre underhållskostnader (Wrycza, 2011). Hårdvara och licenser för mjukvara, tillsammans med implementation och installation av dessa, är kostsam och tidskrävande för on-premise ERP-system (Mijač et al., 2013). On-premise ERP-system innebär oftast stora ekonomiska investeringar vid en implementation vilket en molnbaserad lösning inte behöver innebära (Al-Ghofailia & Al-Mashari, 2014).

Cloud computing, härefter kallat molnet, innebär för ERP att användardata placeras hos leverantören där också beräkningarna sker för att sedan ges åtkomst till via Internet (Park & Jeong, 2013). För företag och organisationer innebär det möjligheten att placera ERP-system så kallat off-premise där det levereras över Internet som Software as a Service (SaaS) (Baun et al., 2011). SaaS har ökat stadigt på senare år och företag går mer och mer över till att använda aktuella tjänster i molnet än att hålla kvar vid lokala system (Wrycza, 2011). Då företag väljer att placera system som ERP i molnet behöver de själva inte investera i egna servrar för beräkningar och lagring utan får istället detta levererat via Internet, från leverantörens serverhall.

I en studie som utfördes av IDG Connect där 625 beslutsfattare från företag runt om i Europa fick svara på frågor angående drift i molnet visade det sig att 93% av de svenska deltagarna har flyttat eller planerade att inom två år flytta delar av sin IT till molnet jämfört med övriga Europa, där 85% har eller planerar att flytta delar eller hela sin IT till molnet (IDG Connect, 2014). Detta visar att intresset för molnet är stort i Europa samt att Sverige ligger i framkant gällande att ta till sig och använda denna modell.

Enligt Wrycza (2011) är säkerhet och integritet, flexibilitet och möjlighet att utan svårigheter byta leverantör områden som kräver mer arbete och tydligare information för att göra ERP i molnet mer attraktivt för fler företag.

## 1.2 Problemformulering

Tidigare undersökningar på molnet har gjorts med bland annat SWOT-analyser (Marston et al., 2011; Bibi et al., 2012). Det har även gjorts undersökningar på faktorer som påverkar införskaffandet av molnbaserat ERP (Johansson & Ruivo, 2013; Mahara, 2013). Vi vill i denna uppsats undersöka hur mikroföretag uppfattar dessa faktorer när de använder molnbaserat ERP.

Vår forskningsfråga är därför

- Vilka för- och nackdelar har affärssystem i molnet för mikroföretag?

## 1.3 Syfte

Syftet med denna uppsats är att identifiera vilka för- och nackdelar mikroföretag får genom att ha hela eller delar av sitt affärssystem i molnet.

Vi undersöker mikroföretag då vi vill identifiera vilka fördelar samt nackdelar som uppstår då affärssystemet eller delar av det placeras i molnet. Mikroföretag har inte undersökts i samma utsträckning som små- och medelstora företag och vi väljer därför att studera dessa för att ge ett ökat underlag till forskningen för molnbaserade ERP-system.

## 1.4 Avgränsningar

Uppsatsen undersöker företag som har hela eller delar av sitt affärssystem i molnet med servicemodellen Software as a Service. Vi undersöker inte företag som använder sig av Hosted ERP.

Vidare undersöker vi endast företag som har placerat hela eller delar av sitt affärssystem i molnet, företag som planerar eller funderar på att göra det har vi valt att utesluta då vi endast vill studera erfarenheter från företag där det redan är i drift. Då vår undersökning riktas till företag som för tillfället använder molnbaserade ERP-system anser vi inte det vara aktuellt för vår studie att inkludera de företag som tidigare använt en molnbaserad tjänst. Detta eftersom risken för icke-aktuella för- och nackdelar anses vara för stor då systemen är under ständigt uppdatering och förändring.

I vår studie tittar vi endast på affärsdrivande företag och väljer därför att utelämna ideella företag och föreningar då skillnader i användandet av affärssystemet riskerar att skilja sig åt för mycket och ha för stor spridning i resultatet.

## 2 Litteraturgenomgång

Litteraturgenomgången börjar med en beskrivning av vad som menas med ERP-system, eller affärssystem i denna uppsats, för att sedan gå över till cloud computing och vad det innebär i uppsatsen. Efter detta behandlas hosted ERP som ibland benämns av leverantörer som ERP SaaS men visar på hur kraven som ställs i uppsatsen inte uppfylls av dessa system. Slutligen diskuteras vilka system denna uppsats vill undersöka och visar på vilka krav som ställs på de systemen.

### 2.1 ERP-System

De informationssystem som funnits i organisationer tidigare hade ofta separerade databaser, detta ledde till att det uppstod redundant och fragmenterad data i organisationerna (Magnusson & Olsson, 2008). Svaret på detta var ERP-system, vilket kan beskrivas på följande sätt ”verksamhetsövergripande system, täckande mer eller mindre samtliga värdeskapande och värdestödjande processer som en verksamhet kan bestå av.” (Magnusson & Olsson, 2008, s. 31). Ett ERP-system underlättar för beslutsfattare att leda och kontrollera i organisationen genom att integrera resurserna (Chang et al., 2008). Utöver integration av resurser är ett starkare informationsflöde mellan avdelningarna i organisationen något som ERP-system bidrar med (Davenport, 1998; Chang et al., 2008).

Eftersom ERP-system är modulbaserade möjliggör det att ta bort eller lägga till moduler om organisationen expanderar till nya verksamhetsområden. Modulpaket finns för i stort sett alla verksamhetsfunktioner. Genom att ha en modulär uppbyggnad kan moduler som används i en del av organisationen bytas ut utan att påverka andra delar (Magnusson & Olsson, 2008).

En implementation av ett ERP-system innebär stora risker för organisationen då det kräver stora investeringar, både rent ekonomiskt men även tidsmässigt (Elragal & Haddara, 2012). Några anledningar till att ERP-implementationer misslyckas är att dess budget missberäknas och att projektets deadline inte kunde följas (Elragal & Haddara, 2012).

### 2.2 Molnet

Först i detta delkapitel kommer en förklaring av vilken beskrivning av molnet som används och vilka egenskaper som ska uppfyllas, därefter följer en beskrivning av molnets servicemodeller och slutligen molnets olika distributionsmodeller.

#### 2.2.1 Beskrivning av molnet

Molnet har flera olika beskrivningar, där servicemodeller, distributionsmodeller och olika grundläggande egenskaper som ska uppfyllas nämns (Wang & Mu, 2011; Mell & Grance, 2011; Armbrust, et al., 2010). Denna uppsats kommer använda den beskrivning som Peter Mell och Timothy Grance på National Institute of Standards and Technology NIST formulerat, då den används som beskrivning i flera artiklar (Modi et al., 2012; Griebel et al.,



2015; Choudhary & Vithayathil, 2013; Carcary et al., 2013) och ger en god överblick av molnet. Enligt Srinivasan (2013) har beskrivningen Mell och Grance (2011) gett blivit en viktig beskrivning för vad molnet är, vilka servicemodeller som finns och vilka distributionsmodeller som kan användas. Dock menar andra författare att det fortfarande inte finns en helt accepterad beskrivning för molnet (Ghilic-Micu et al., 2014).

Mell och Grance (2011) beskriver molnet på följande sätt:

”Cloud computing is a model for enabling ubiquitous, convenient, on-demand network access to a shared pool of configurable computing resources (e.g., networks, servers, storage, applications, and services) that can be rapidly provisioned and released with minimal management effort or service provider interaction.”  
(Mell & Grance, 2011, s. 2).

Utöver den generella förklaringen tar Mell & Grance (2011) även upp fem väsentliga egenskaper som molnet ska uppfylla:

*On-demand self-service:* Användarföretaget ska via en portal kunna ta del av exempelvis servertid och nätverkslagring.

*Broad network access:* Användarföretaget kan komma åt molnet över Internet med en enhet som har en webbläsare exempelvis datorer och smarttelefoner.

*Resource pooling:* Datorkapaciteten hos leverantören tilldelas efter vad som används av olika användarföretag och förs vidare när de inte använder den längre. Leverantörens datorkapacitet samlas och görs redo för att erbjuda en mängd användare kapacitet vid behov genom en fleranvändar-modell.

*Rapid elasticity:* Användarföretagens datorkapacitet kan utökas och minskas automatiskt för att ge den datorkapacitet som krävs för tillfället. På så sätt ser användaren aldrig någon begränsning i systemresurser.

*Measured service:* Resursanvändandet kontrolleras och optimeras automatiskt av systemet genom mätpunkter som lämpar sig för tjänsten. Insyn i resursanvändandet kan vara tillgängligt både för leverantör och användarföretagen.

## 2.2.2 Servicemodeller inom molnet

Inom molnet finns det olika servicemodeller som skiljer sig åt beroende på vilka delar av infrastruktur och vilka mjukvaror som erbjuds och förvaltas av de olika parterna. Exempelvis i Software as a Service tar molnleverantören hand om applikationen medan i Platform as a Service är det kunden som installerar och tar hand om applikationen. De som generellt nämns är Software as a Service, Platform as a Service och Infrastructure as a Service (Mell & Grance, 2011).

*Software as a Service (SaaS)* ger användarföretagen applikationer som körs i ett moln. Användarföretagen kan komma åt applikationerna genom webbläsare eller ett programinterface. Leverantören av en SaaS-applikation förvaltar alla delar från nätverk, servrar, operativsystem, lagring och applikationerna. Användarföretagen kan ibland

konfigurera begränsade delar av applikationen (Mell & Grance, 2011). Exempel på SaaS är salesforce.com och Google Docs.

*Platform as a Service (PaaS)* ger användarföretagen möjlighet att köra sin egen eller en köpt applikation hos leverantören. I PaaS tillhandahåller leverantören nätverk, servrar, operativsystem, lagring och miljöer för olika programspråk. Användarföretagen har viss möjlighet att konfigurera plattformen som applikationen ligger på (Mell & Grance, 2011). Exempel på PaaS är IBM Bluemix och Microsoft Azure.

I *Infrastructure as a Service (IaaS)* kan användarföretagen tilldela datorkraft, lagring, nätverk, och andra grundläggande datorresurser. Användarföretagen tar hand om operativsystem och de applikationer som ligger i molnet. I IaaS har användarföretagen även kontroll över lagring och begränsade delar av nätverkskomponenter. Leverantören tar hand om grundkomponenterna i infrastrukturen (Mell & Grance, 2011). Exempel på IaaS är Amazon Web Service.

### 2.2.3 Distributionsmodeller inom molnet

Molnet delas in i fyra olika distributionsmodeller. Dessa modeller skiljer sig åt i vem som har tillgång till, vem som äger och var infrastrukturen är lokaliserad (Mell & Grance, 2011):

*Private cloud* - I ett private cloud är det endast användarföretaget som använder det. Infrastrukturen kan ägas samt förvaltas av användarföretaget eller en tredje part. Infrastrukturen kan finnas lokalt hos användarföretaget eller på annan geografisk plats.

*Public cloud* - I ett public cloud sköter, förvaltar och äger en leverantör infrastrukturen. Leverantören kan vara ett företag eller organisation men även en kombination av dem. Ett public cloud är tillgängligt för användning av allmänheten.

*Community cloud* - Infrastrukturen används av och delas mellan en grupp av organisationer med liknande mål, säkerhetskrav och policys. Community cloud kan ägas, förvaltas och opereras av en eller flera av användarna, eller av en tredje part. Infrastrukturen kan vara lokaliserad hos en av organisationerna eller en tredje part.

*Hybrid cloud* - Är en kombination av två eller fler av de ovanstående modellerna. Modellerna är separata men kommunicerar med varandra. Hybrid cloud kan användas av en organisation som vill ha verksamhetskritisk data i ett privat moln och mindre kritisk data i ett offentligt moln.

Det som avses i denna uppsats när termen moln används är SaaS-modellen i public cloud. Kortfattat ska systemen vara tillgängligt för allmänheten och ska ge användarna en applikation i molnet som körs direkt i en webbläsare samt att molnleverantören ska underhålla och uppdatera alla delar i infrastrukturen och applikationen (Mell & Grance, 2011). De modeller som inte är SaaS och public cloud diskuteras kort för att skapa en bild av hur marknaden ser ut samt vad författarna inte anser är ERP i molnet.

## 2.3 Hosted ERP

Hosted ERP beskrivs på olika sätt i litteraturen. När vissa ERP-leverantörer felaktigt beskriver cloud computing eller SaaS är det endast en hosted version av det traditionella on-premise system som beskrivs. Det har inte de egenskaper som utmärker molnet, som resource pooling, on-demand service, rapid elasticity och pay-per-use-modellen för betalning (Scavo et al., 2012).

Al-Ghofailia & Al-Mashari (2014) beskriver istället hosted ERP-system som att användaren införskaffar IaaS av en molnleverantör, det vill säga att leverantören endast står för infrastrukturen. Användaren köper själv valfritt ERP-system med tillhörande licenser som implementeras och sätts upp i infrastrukturen som leverantören tillhandahåller.

Det som hosted, eller managed hosting innebär enligt Ken Yiznitsky (2003) är endast att tre egenskaper ska uppfyllas. Managed hosting ska uppfylla följande:

Första egenskapen är ett datacenter eller en serverhall som är avlägset belägen och säkrad för åtkomst av utomstående. Lokalen ska erbjuda övervakning av exempelvis faktorer som värme-, fuktighetsavläsning, brandskydd och backup av strömförsörjning. Den andra egenskapen är att managed hosting ska erbjuda användaren övervakning och åtkomst till nätverket dygnet runt, veckans alla dagar. Den tredje egenskapen är att lokalen ska erbjuda backupmöjligheter i form av den hårdvara som behövs.

## 2.4 Molnbaserad ERP

Att ha ERP som molnbaserad-modell skiljer sig från att ha det on-premise och kan förklaras på följande sätt:

“[...] ERP in SaaS is accessed through Internet, the application and data are under control of the service provider while installed applications are offered as a product and accessed and controlled from the customer’s location.”  
(Johansson & Ruivo, 2013, s. 95).

Molnbaserad ERP distribueras bäst som SaaS, ingen installation av mjukvara eller inköp av exempelvis servrar ska krävas av kunden. Det enda som kunden ska behöva för att komma åt sitt molnbaserade ERP är en dator med Internetuppkoppling (Mahara, 2013).

Scobbo (2013) för fram att i jämförelse med on-premise ERP-system skiljer sig en molnbaserad lösning på ett antal punkter. Molnbaserade ERP-system är generellt sett enklare att implementera, har lägre kostnad att äga och fler flexibla prenumerationsmodeller för att passa en större målgrupp. Områden där lösningen inte anses vara mer fördelaktig är att mjukvaran inte är lika kraftfull, inte har lika stor möjlighet att anpassa efter behov, inte lika många alternativ för var systemet körs och att traditionella ERP-system har stabila företag bakom sig med väl beprövade produkter (Scobbo, 2013).

Enligt Peng och Gala (2014) är en fördel med att ha ett molnbaserat ERP att så länge kundens Internet är snabbt blir prestanda och hastighet blir bättre. Systemets responstider kan bli snabbare samt att hastigheten överlag inte försämras med ökad verksamhet och datahantering

om kunden har tillräckligt snabbt Internet. En annan positiv aspekt som författarna lyfter fram är att support oftast blir bättre. Detta då kontakt sker med externa experter som är välutbildade inom området och det behövs ingen djupare utbildning av företagets egen personal, vilket både är kostnads- och tidseffektivt (Peng & Gala, 2014).

Med diskussionen i denna och föregående delkapitel visas skillnaderna mellan vad hosted ERP, eller managed hosting, och molnbaserad ERP är och att de inte ska likställas med varandra.

## 2.5 Teoretiskt ramverk

Vi har valt att skapa ett eget teoretiskt ramverk utifrån befintlig teori och andra befintliga ramverk beskrivna i detta kapitel. Detta för att anpassa ramverket efter vår studie och insamling av empiri.

Upplägget av vår modell har konstruerats enligt en genomgång av den modell som presenterats av Peng och Gala (2014). De har använt sig av en modell som börjar med allmänna områden, för att sedan gå in på mer specifika punkter. Deras modell börjar med fördelar och hinder för ERP i molnet, för att sedan dela upp modellen i två trädstrukturer, en för generella hinder och en för generella fördelar och sedan utvecklat dem till specifika påstående exempelvis låg uppstartskostnad som fördel och låg insyn som hinder. Vi har skapat en egen modell med Peng och Galas (2014) modellstruktur i åtanke. Vår modell skiljer sig på så sätt att vi inte i förväg separerar den i vad vi tror är fördel eller nackdel, då vi vill att informanterna själva ska fastställa detta. Vår anpassning bygger på ett filter som vi har skapat där vi sorterat artiklar baserat på hur ofta de områden vi studerat berörs för att skapa relevans i ramverket. Därefter använde vi oss av en modell med en trädstruktur för att på ett tydligt sätt strukturera upp de aspekter vi vill fokusera på.

Vi har valt ut de steg som är relevanta för uppsatsen och byggt vår utformning från grunden. Steg 1 i figur 2.1 är uppsatsens syfte, för- och nackdelar med molnbaserade ERP-system för mikroföretag.

Steg 2 bygger på de tio faktorer Johansson och Ruivos (2013) presenterar, där experter inom Microsoft har uttalat sig om vad de anser vara de viktigaste faktorerna för valet av eller bytet till ett molnbaserat ERP-system. Dessa tio faktorer är, i fallande ordning efter hur ofta de nämns, kostnad, säkerhet, tillgänglighet, användbarhet, implementation, ubikvitet (tillgänglighet överallt), flexibilitet, kompatibilitet, analys och best-practices.

De åtta första faktorerna diskuteras även frekvent i övrig litteratur, bland annat Arnesen (2013) och Peng och Gala (2014). De två sista punkterna, analys och best-practices, är dock inte lika ofta nämnda i övrig litteratur och har därför valts att inte inkluderas i ramverket. Anledningen är inte att de är oviktiga utan att för denna studie, som fokuserar på mikroföretag, anses det inte vara aktuellt. De återstående åtta faktorerna i steg 2, bildar huvudområden i vår modell. Dessa steg sammanfattas i tabell 2.1.

Al-Ghofailia och Al-Mashari, (2014), Peng och Gala (2014) och Arnesen (2013) presenterar flera för- och nackdelar med molnbaserade ERP-system jämfört med traditionella system, ur ett allmänt perspektiv. De punkter som existerar mer frekvent har inkluderades i vår

undersökningsmodell för att fokusera på mer specifika områden där för- och nackdelar kan vägas mot varandra. För att göra vår teoretiska modell tydligare har vi valt att kategorisera in alla dessa punkter underordnat de åtta huvudområdena i ett eget steg, steg 3. Här sorteras de efter vilken kategori de faller under, exempelvis ekonomiska områden under kostnadsaspekter och supportrelaterat under användbarhet.

### 2.5.1 Huvudområden

En översikt av de åtta huvudområden vi valt finns i tabell 2.1.

**Tabell 2.1. Visar samt beskriver huvudområdena i frågeguiden och i vilka artiklar huvudområdena nämns.**

Huvudområden	Beskrivning	Referenser
Kostnad	Ekonomiska och finansiella aspekter som påverkar valet av ERP-system.	Johansson & Ruivo, 2013 Chen et al., 2015 Park & Jeong, 2013 Bibi et al., 2012 Marston et al., 2011 Mahara, 2013
Säkerhet	Hur säkert systemet är att använda både ur användningssynpunkt och hur data hanteras.	Johansson & Ruivo, 2013 Park & Jeong 2013 Ristov et al., 2012 Mahara, 2013
Teknisk tillgänglighet	Att systemet är åtkomstbart i den utsträckning och i de avseenden det är ämnat.	Johansson & Ruivo, 2013 Ristov et al., 2012 Mahara, 2013
Användbarhet	Hur användarvänligt och användbart systemet är för de som arbetar i det.	Johansson & Ruivo, 2013 Park & Jeong, 2013 Garg et al., 2012 Mahara, 2013
Implementation	Grad av svårighet/enkelhet att implementera ett nytt system samt dess moduler.	Al-Ghofailia & Al-Mashari, 2014 Elragal & Haddara, 2012 Johansson & Ruivo, 2013 Park & Jeong, 2013
Tillgänglighet överallt	Hur mobilt systemet är. Alltså om det är möjligt att arbeta från olika platser.	Johansson & Ruivo, 2013 Mahara, 2013
Flexibilitet	Hur lätt systemet är att förbättra och anpassa efter behov.	Johansson & Ruivo, 2013 Park & Jeong 2013 Arnesen, 2013 Mahara, 2013
Kompatibilitet	Hur väl systemet och dess eventuella tillägg fungerar i olika ekosystem eller tekniska plattformar.	Johansson & Ruivo, 2013 Park & Jeong, 2013 Dillon et al., 2010

*Kostnadsaspekten* är ett av de områden som det inom vetenskapliga studier, diskuteras frekvent vid övervägande eller utvärderande av ERP i molnet (Chen et al., 2015; Johansson & Ruivo, 2013). Kostnaden kan diskuteras ur olika perspektiv, exempelvis Total Cost of Ownership (TCO) eller kostnaden för implementering av systemet. Bibi et al. (2012) undersöker och jämför TCO för ett molnbaserat affärssystem mot ett on-premise ERP-system.

I undersökning av ett företag i petroleumbranschen med 2300 anställda fann de att TCO för ett molnbaserat affärssystem blev ungefär 1/3 av kostnaden efter första året jämfört med ett traditionellt on-premise ERP-system. Utöver att TCO reduceras, minskar molntjänster de initiala kostnaderna för ett system (Bibi et al., 2012). On-premise ERP-system innefattar generellt sett en stor ekonomisk implementationskostnad jämfört med molnbaserade ERP-system, där hårdvara och licenser vid uppstart, utgör en del av implementationskostnaden (Al-Ghofailia & Al-Mashari, 2014). Leverantörer av molnbaserad ERP lyfter fram detta som den punkt där mest pengar går att spara jämfört med on-premise ERP-system. De löpande kostnader som istället uppstår betalas månadsvis eller årsvis och kostnaden varierar och bestäms av antalet moduler, antalet användare och funktionalitet. För att veta vad som blir billigast behöver varje företag göra en individuell kostnadsanalys (Arnesen, 2013).

Eftersom molnets betalningsmodell baseras på ”pay as you go” behöver inte användarföretagen alltid betala en fast summa för samma antal servrar, utan betalar extra när behovet för användarföretaget uppstår och mer resurser behövs (Armbrust et al. 2010). Tidigare har det endast varit möjligt för större organisationer att göra beräkningar som kräver mycket datorkraft under kort tid, detta har molnet möjliggjort för mindre företag (Marston et al., 2011).

Enligt Arnesen (2013) är kostnaden för support likvärdig för molnbaserade ERP-system jämfört med on-premise ERP-system. Skillnaden blir istället hur supporten ges där molnbaserad sker via telefon, chatt eller e-post och support för on-premise ERP-system istället sköts av inhyrd eller intern personal.

*Säkerhet:* Experter inom området påvisar att en av de viktigaste faktorerna som styr kunders val av molntjänst är säkerhet (Johansson & Ruivo, 2013). Skillnader görs på säkerhet om det är on-premise eller molnbaserade. Samma säkerhetsaspekter finns i alla dessa fall men vilka områden som är relevanta för kunderna av molntjänster varierar i olika grad beroende på vald tjänst (Ristov et al., 2012). Säkerheten i molnbaserade ERP-system tenderar att vara högre än i lokala system, då leverantörerna ofta har lagt ner mycket resurser för att öka säkerheten. Detta eftersom kunder oroar sig över säkerheten och att molnleverantörer inte har råd att förlora sina kunders data. Det är ändå viktigt att kunderna har koll på säkerhets-policyer hos molnleverantören eftersom dessa skiljer sig åt mellan de olika leverantörerna (Arnesen, 2013).

Mohammed (2011) lyfter fram att den låga insyn som kunder har i molntjänsten gör det svårt för kunder att veta hur säkerheten ser ut. Detta medför hinder när företag planerar att införskaffa molntjänster eftersom det minskar tilltron till att data i molnet är säker. När kunder får bättre insyn i sin molntjänst och lagrad data kommer förtroendet öka för dessa tjänster (Mohammed, 2011). Insiderattacker eller obehörig åtkomst kan komma från alla som har tillgång till nätverket hos organisationen, exempelvis anställda, före detta anställda vars inloggning inte tagits bort eller om organisationen har en tredjepart som hjälper dem med nätverket. Riskerna blir större när data läggs utanför organisationens egna nätverk och brandväggar exempelvis i molnet, då fler personer har tillgång till nätverket (Jansen, 2011).

Service Level Agreement (SLA) är det kontrakt eller formell överenskommelse molnleverantören och kunden skriver under för att garantera en viss nivå av service (Dash et al., 2014). Integritet är en viktig del som ska behandlas i SLA och handlar om att all data och kommunikation mellan kunden och leverantören ska vara privat och krypterad. Identitetshantering bör också behandlas i SLA, det är viktigt att leverantören har tillräckligt

bra skydd mot obehörig åtkomst utifrån (Rumale & Chaudhari, 2013). Molnet har precis som med andra datacenter risker för driftstopp eller förlust av data, det kan exempelvis att mjukvaran eller hårdvaran slutar fungera (Marston, 2011). Arnesen (2013) menar att det finns risk att leverantören går i konkurs och att kunden då inte har åtkomst till systemet. Det är därför viktigt att veta vad SLA:et säger och vad leverantören hjälper till med.

*Teknisk tillgänglighet* avser hur hög åtkomsten till systemet är. Teknisk tillgänglighet sågs också som en av de viktigaste faktorerna för kunderna vid valet av molnbaserad ERP enligt experterna i Johansson och Ruivo (2013). Alla områden som påverkar och inverkar på systemet, som exempelvis säkerhetskriterier, gör att prestandan kan bli lidande och således även kan avspeglas på systemets tillgänglighet (Ristov et al., 2012). Armbrust et al. (2010) menar att det är få organisationer som har lika hög tillgänglighet på sina egna IT-system som exempelvis Gmail har, ändå är det många organisationer som oroar sig för tillgängligheten i molnet. Både användaren och leverantören är fullt beroende av Internet för att få åtkomst till systemet (Arnesen, 2013). Dålig eller ingen åtkomst kan bero på incidenter som varken användare eller leverantör fullt ut kan skydda sig mot då det kan bero på oförutsedda händelser som till exempel naturkatastrofer och cyber-attacker som begränsar åtkomst till ERP-systemet (Arnesen, 2013).

SLA innehåller också frågor om teknisk tillgänglighet. Överenskomna tröskelvärden som molnleverantören garanterar att uppehålla i frågor om kvalitet, tillgänglighet, pålitlighet och prestanda (Dillon et al., 2010). Det kan vara svårt för kunderna att diskutera vad SLA innehåller när de är kunder hos stora molnleverantörer, dessa leverantörer använder sig av standard-SLA som alla kunder måste acceptera (Rumale & Chaudhari, 2013).

*Användbarhet* beskriver hur hög grad av användarvänlighet eller användbarhet systemet har. Garg (2012) beskriver användbarhet som en faktor för hur snabbt en organisation kan byta till och börja använda ett system. Användbarhet är även en av punkterna i ISO9126 som fokuserar på system- och mjukvarukvalitet tillsammans med underkriterier för fastställande av kriterier inom området (Park & Jeong, 2013). Användbarhet och dess underkriterier kan förstås genom följande beskrivning. "The ease of using a Cloud service is defined by the attributes of Usability. The components such as operability, learnability, installability and understandability can be quantified as the average time experienced by the previous users of the Cloud service to operate, learn, install and understand it respectively." (Garg et al., 2012, s. 1016).

*Implementation* omfattar de för- och nackdelar som finns när det kommer till själva implementationen av molnbaserade ERP-system, när uppgiften och risken skiftar från kunden av molntjänsten till företaget som tillhandahåller den (Park & Jeong, 2013). Själva implementationen är en kritisk del i införandet av ett ERP-system, om planering och beräkningar inte stämmer kan det leda till konkurs för företaget (Elragal & Haddara, 2012). Att då använda sig av ett molnbaserat ERP-system kan minska risker för kunden då flera områden av implementationen sköts av det tjänstelevererande företaget istället (Al-Ghofailia & Al-Mashari, 2014; Arnesen, 2013).

Vid implementation av ett on-premise ERP-system kan god träning och utbildning i systemet leda till konkurrensfördelar då det kan skapa fördelar som bättre beslutstagande från anställda, värdekedjeeffektivisering, innovation, bättre kundservice och ökad vinst (Ram, 2013).

*Tillgänglighet överallt* betyder att molnsystemet ska vara tillgängligt i princip överallt där ett behov av att få systemåtkomst finns. 14 experter nämner att systemet ska vara åtkomligt över Internet med olika enheter (Johansson & Ruivo, 2013). En allmän förklaring av hur lättåtkomlig molntjänsten bör vara beskrivs i följande citat "Once registered in the cloud environment any one can access the information from any location provided, there is an Internet connection." (Dash et al., 2014, s. 2899). Att molntjänsten ska vara tillgängligt överallt är även något som Mell & Grance (2011) tar upp i sin beskrivning av vad *Cloud Computing* innebär.

*Flexibilitet* innebär hur lätt det är för kunden att anpassa systemet efter behov. De tillfrågade i Johansson och Ruivo (2013) menar att molnbaserade ERP-system är lättare att förbättra och att det är billigare än on-premise. Flexibilitet innebär inte enbart en fördel för berörda kunder utan kan även generera problem och kräva extra resurser då ökad flexibilitet även kan skapa ökad komplexitet (Arnesen, 2013). I molnbaserade ERP-system får kunden de flesta förbättringar och uppdateringar automatiskt (Seethamraju, 2014). Om kunden själv hade ägt systemet hade de behövt göra uppdateringar själv, i molnbaserade ERP-system står leverantören för detta (Marston et al., 2011).

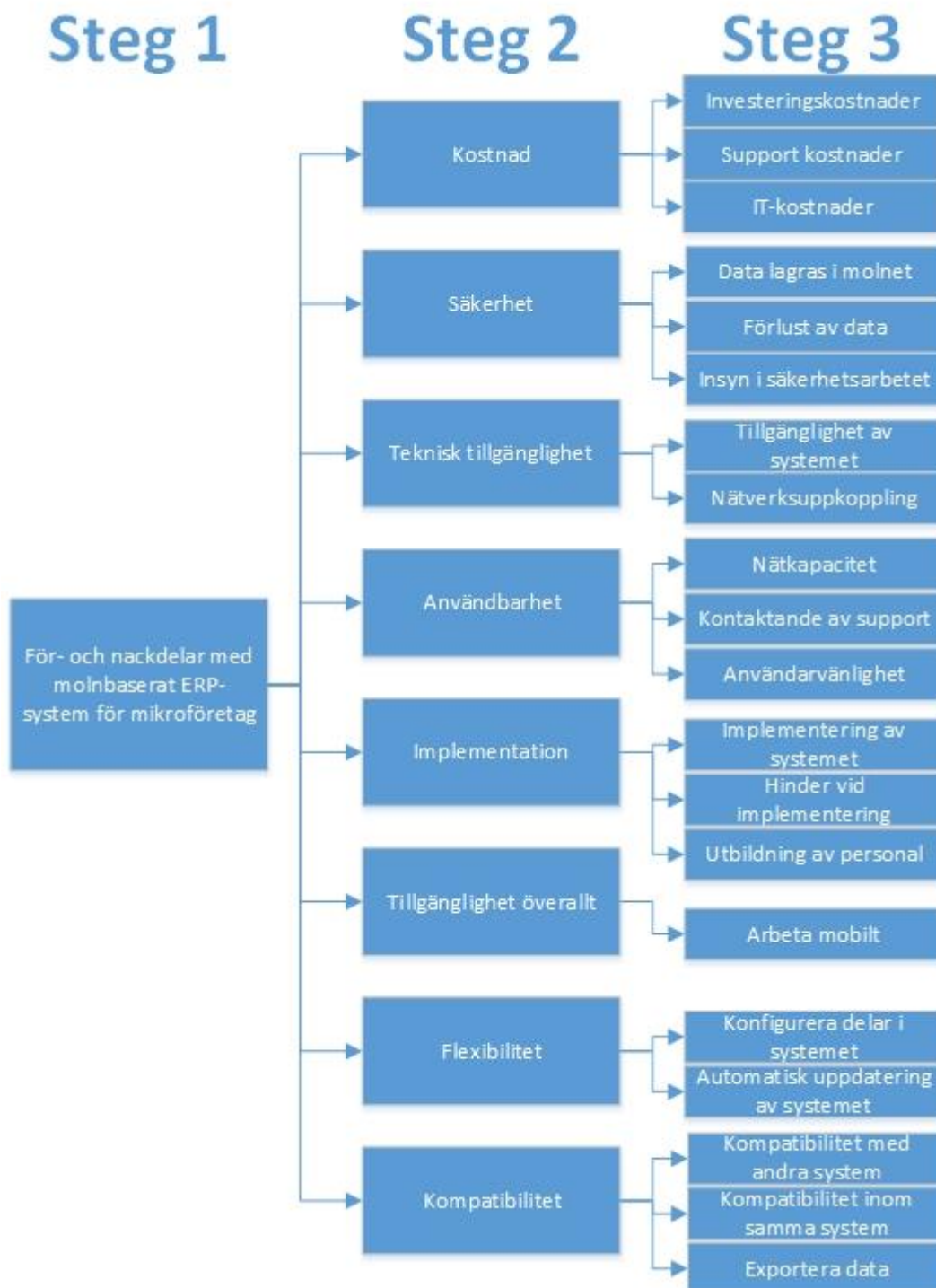
*Kompatibilitet* berör hur lätt det är att integrera olika tjänster med varandra, det kan vara molnlösningar, egna system eller specifika tilläggsmoduler. Hur lätt det är att skapa bra integration mellan systemen beror på hur datastruktur och API:erna i molntjänsten är utformade (Dillon et al., 2010). God kompatibilitet är viktigt då organisationer oftast inte lägger alla system hos en enda molnleverantör utan kanske har sin mail från en annan leverantör och utöver det välja att ha kvar lokala system (Dillon et al., 2010).

En användares data kan till viss del bli låst till leverantören, så kallad data- eller vendor lock-in. Även om data ägs av användaren, äger leverantören strukturen och de kopplingar som behövs för att förstå informationen på ett tydligt sätt (Arnesen, 2013). Det kan vara svårt för användaren att exportera data från molnleverantören för att sedan överföra den till en annan leverantör. Användaren är därför potentiellt mer utsatt för prishöjningar eller problem om molnleverantören går i konkurs (Armbrust et al., 2010). De intervjuer som Peng och Gala (2014) utfört indikerar på att det är svårt och tidskrävande att flytta det egna data vilket resulterar i en rekommendation att göra en analys innan implementationen redan skett, analysen ska inkludera potentiella möjligheter samt svårigheter vid flytt till annan leverantör. Att välja en leverantör där detta anses genomförbart kan senare minimera ekonomisk förlust vid flytt av data.



## 2.5.2 Ramverk

Figur 2.1 är en modell över ramverket som används i uppsatsen.



Figur 2.1. Modell för teoretiskt ramverk.

## 3 Metod

Under denna del av uppsatsen presenterar vi vald metod för insamling och analys av empirisk data. Vi tar upp undersökningens övergripande upplägg och tillvägagångssätt.

### 3.1 Metodval

Vår problemställning är av explorativ natur och innebär då att vår metod helst behöver få fram djupare och mer nyanserad data, vilket då innebär att en kvalitativ ansats är lämplig (Jacobsen, 2002). Alternativet vore exempelvis att sammanställa support-dokument eller chattloggar inom ämnet vilket inte ansågs optimalt för studien. Med vår insamling av empiriska data ville vi få en djupare bild av vad företagen anser om sina molnbaserade ERP-system där vi kan diskutera och få informanterna att utförligt, och på ett öppet sätt, beskriva deras tankar. En fördelaktig metod för detta är att använda sig av öppna individuella intervjuer (Jacobsen, 2002). Dock ville vi ta reda på mer specifika områden vilket också innebär att en mer strukturerad vinkling på metoden är en lösning. Vidare vi ville ha mer nyanserad data innebär det att helt strukturerade intervjuer inte heller var att föredra. Enligt Jacobsen (2002) är en rekommenderad lösning därför att använda ett mellanting, semistrukturerade intervjuer. Där används en intervjuguide med teman och fast ordningsföljd men som ändå tillåter informanten att ge beskrivande och breda svar. Detta är den metod vi har valt att använda oss av.

För att kunna hålla oss inom specifika ämnesområden har vi, utifrån vårt teoretiska ramverk, sammanställt ett antal punkter till en intervjuguide. Detta för att vi själva skulle ha tydliga utgångspunkter men även för att ge informanterna ett tydligare område att diskutera kring om intervjun skulle behöva det. Det gör det även möjligt för oss att ställa relevanta följdfrågor då det känns nödvändigt samt för att kunna få ett bredare eller djupare svar.

Av tidsrelaterade skäl valde vi att begränsa oss till maximalt tio stycken intervjuer, då ett större antal skulle göra att tidsåtgången för sammanställning och transkribering av intervjuerna blev för hög (Jacobsen, 2002).

### 3.2 Urval

För att få så hög kvalitet i intervjuerna som möjligt och säkerställa att den empiriska insamlingen blev relevant till vårt problemområde gjorde vi ett systematiskt urval av vilka företag som skulle kontaktas.

Jacobsen (2002) presenterar ett antal olika faser att gå igenom under urvalsprocessen av vilka personer som ska intervjuas. Det första vi gjorde var att fastställa vilka företag som passade in på de förutbestämda kriterier vi hade för undersökningen, alltså mikroföretag som för nuvarande använder hela eller delar av sitt ERP-system i molnet. Mikroföretag enligt EU ska vara färre än 10 personer och den årliga omsättningen mindre än 2 miljoner Euro (Tillväxtverket, 2005). Alla företag som passar in på den beskrivningen är då relevanta för oss

och det krävdes att få till ett mer realistiskt urval. För att hitta företag till studien besökte vi hemsidorna till leverantörer av molnbaserade ERP-system där vissa av deras kunder presenterades. Vi tog även personlig kontakt med leverantörerna för att höra om de kunde delge kunduppgifter. Efter en stor insamling av möjliga företag sammanställdes de i ett utförligt dokument tillsammans med information om bland annat kontaktuppgifter och vilka affärsmoduler företagen använder. Därefter kontaktades varje företag över mail där vi beskrev vår studie och berättade vilka vi var. Vi frågade om de kunde tänka sig ställa upp på en telefonintervju och att de efter det att uppsatsen var klar får ta del av resultatet, vilket kan vara av intresse för dem.

När vi kontaktade företag i början skedde det till närmare 70 stycken i antal och majoriteten av företagen svarade inte tillbaka över huvud taget. Av de som svarade var det enbart sju stycken som kunde tänkas ställa upp på en intervju. Av dessa sju företag var det ett som inte kunde medverka förrän långt senare, alltså utanför tidsramen för vår uppsats, vilket resulterade i att företaget föll bort. Det slutliga antalet företag som vi kunde intervjuar var sex stycken, alltså färre än 10% av de som initialt kontaktades.

### 3.2.1 Företagspresentation

Nedan presenteras företagen som valts ut och ställt upp på intervjuer. Tabell 3.1 visar en överblick av företagen, vilket system de använder och vilka moduler i systemet.

**Tabell 3.1. Översikt av företagen**

	Uddh & Partners AB	ABE Partners AB	Profubrand's AB	Turistcenter i Småland AB	Fix Ekonomi AB	Pluspole AB
Bransch	Detaljhandel Smartcaze	Immateriellrättslig konsultverksamhet	Försäljning hushålls- produkter	Turist- företag	Bokförings- tjänster	Elektronik- utveckling
Säte	Kullavik	Malmö	Källered	Linneryd	Katrineholm	Göteborg
Systemleverantör	Specter	Fortnox	Fortnox	Fortnox	Fortnox	Fortnox
Moduler	CRM/Offert, Inköp, Order/Faktura, Lager, Bokföring	Bokföring, Fakturering, Leverantörsfakturor, Lön, Integration	Bokföring, CRM, Fakturering, Webbshop	Bokföring, Fakturering, Lön	Arkivplats, Bokföring, Fakturering, Lön, Order, Tidredovisning	Bokföring, Fakturering, Order, Tidredovisning
Omsättning (tkr)	108	3 033	435	11 452	4 652	2 406 (2013)
Införskaffade ERP	5-6 år sedan	ca 2,5 år sedan	9 år sedan	6-7 år sedan	3-4 år sedan	ca 4 år sedan
Antal personer	3	5	2	8	9	4

*Uddh & Partners AB* är ett familjeföretag som är verksamma inom detaljhandel, de utvecklar och säljer metallplånböcker med sitt eget varumärke SmartCaze till återförsäljare i Danmark, Finland, Sverige, Nederländerna och Frankrike.

*ABE Partners AB* specialiserar sig på domännamn, trademarks och övervakning. De erbjuder ett brett urval av domänrelaterade tjänster såsom rådgivning av domännamn, administration och analys av trafikflödet. De erbjuder även varumärkeslösningar i samarbete med en erkänd varumärkesbyrå samt bland annat bevakning av varumärkesinkräktande registreringar av domännamn och identifiera försäljning av piratkopior.

*Profubrands AB* säljer sin produkt *Moster Huld*s Äppelskalare både till återförsäljare i Norge, Sverige, Danmark, Finland, Estland och Italien. Även till slutkund via sin webbshop.

*Turistcenter i Småland AB* (även kallat *Korrö Turistby*) arrenderar anläggningen som ägs av Tingsryds kommun, där driver de vandrarhem, hotell och en restaurang. De erbjuder aktiviteter och logen kan hyras för bröllop och fest, de har även konferenslokaler som kan hyras. *Turistcenter i Småland AB* är anslutna till Svenska Turistföreningen.

*Fix Ekonomi AB* startades 2001 och är verksamma inom redovisningsbranschen. De erbjuder tjänster för att hjälpa till med att starta, driva och utveckla företag. Utöver detta så erbjuder de också ekonomitjänster som löpande bokföring, momsredovisning, löner, bokslut, årsredovisning, och deklarationer.

*Pluspole AB* är vad de kallar en utvecklingspartner, de hjälper kunderna att realisera och förvalta idéer samt att ta kritiska beslut om pris, kvalitet och säkerhet. *Pluspole* erbjuder tjänster i form av elektronikdesign, mjukvaruutveckling, prototyp tillverkning, mekanik, och produktion.

### 3.2.2 Undersökta system

Uppsatsen har undersökt två olika system som kommer att presenteras nedan, *Fortnox* och *Specter*.

**Tabell 3.2. Översikt av systemen.**

	Fortnox	Specter Business Management
Hemsida	<a href="http://www.fortnox.se">www.fortnox.se</a>	<a href="http://www.specter.se/">http://www.specter.se/</a>
Grundat	2001	2000
Moduler / Funktioner	Bokföring, Fakturering, CRM Säljstöd, Lön, Tidredovisning, Autogiro, Offert & Order, Anläggningsregister.	CRM / Offert, Order / Faktura, Butikskassa, Lagerhantering, Varianthantering, Multilager, Inköp, Direkt inköp / Drop shipping, Leverantör / Utgift, Bokföring, Avtalsfakturerings, Ärende hantering, Dokumenthantering.
Plattform	PC, Mac, smartphone, surfplattor.	PC, Mac, iPhone, iPad, Androidtelefon och surfplattor.

*Fortnox* är en SaaS-lösning, ett webbaserat affärssystem där det går att logga in när och var som helst. Ingen installation krävs, uppdatering av program och säkerhetskopieringar sköts helt automatiskt. *Fortnox* affärsidé är att erbjuda ett brett sortiment av Internetbaserade program som är enkla att lära sig och att använda, men kraftfulla och funktionsrika nog att möta de flesta önskemål. *Fortnox* erbjuder plustjänster som utskrift och skickande av fakturor. *Fortnox* har även koppling till över 90 andra tjänster.

*Specter Business Management* är en komplett SaaS-lösning, affärssystemet körs i webbläsaren, ingen installation krävs, och är tillgängligt överallt i världen så länge det finns Internetuppkoppling. I avgiften för tjänsten ingår serverdrift, uppdateringar, support och backup. ”Vi sköter det tekniska, du sköter dina affärer!” (Specter, 2014). Systemet har bland annat integration till klarna, webbshop och DIBS.

### 3.3 Intervjuer

#### 3.3.1 Intervjuguidens utformning

Strukturen av vår intervjuguide är konstruerad efter vårt teoretiska ramverk. Ramverket har åtta stycken huvudområden som även har fungerat som de områden vi fokuserar på under intervjun. I tabell 3.3 ingår ytterligare två rader som beskriver inledande samt avslutande frågor. Huvudområdena har i sin tur fler detaljerade underområden för att djupare gå in på varje område.

**Tabell 3.3. Intervjuguidens konstruktion och upplägg.**

Inledning	Frågorna här var av enklare karaktär och var till för att få en grundförståelse av företaget samt underlätta transkribering. Informanten presenterar kort sig själv och företaget. Här ställdes även frågor om allmänt vilka för- och nackdelar de såg med molnbaserat ERP-system.
Kostnad	Denna punkt fokuserar på de områden som rör ekonomiska för- och nackdelar. Detta tar bland annat upp investeringskostnader och de löpande kostnader som existerade med vald lösning.
Säkerhet	Här fokuseras det på säkerhetsrelaterade aspekter. Områden som diskuteras är hur data lagras och hanteras samt hur skyddade kunderna är mot förlust av data. Även om kunden har någon insyn i hur molnleverantörens säkerhetsarbete fungerar.
Teknisk tillgänglighet	Teknisk tillgänglighet är hur väl åtkomsten av systemet fungerar. T.ex. hur nätverksuppkopplingen eller andra, längre driftstörningar påverkar kunden.
Användbarhet	Överlag hur det dagliga arbetet i systemet fungerar. Här diskuteras hur användarvänligt systemet är att arbeta i, hur lätt eller svårt det är att kontakta och använda sig av support samt hur uppkopplingen mellan kund och molnleverantör påverkar arbetet.
Implementation	De för- och nackdelar kunderna upplevde under själva implementationsfasen, införandet av systemet. Här inkluderas den övergripande processen och vilka hinder eller problemområden som dök upp. Samt om det skedde någon utbildning av anställda hos kunden eller om leverantören tillhandahöll någon hjälp.
Tillgängligt överallt	Denna punkt tar upp hur införande av ett molnbaserat system påverkat kunden att arbeta mobilt. Det avser även hur möjligheten är för att komma åt systemet från olika platser.

Flexibilitet	Denna punkt behandlar hur kunden kan anpassa och göra förändringar i det befintliga systemet, hur flexibelt det är. Detta kan vara att anpassa utseende eller konfigurera specifika funktioner. Även uppdateringar av mjukvara inkluderas under denna punkt.
Kompatibilitet	Hur kompatibelt det molnbaserade ERP-systemet är med andra system. Detta innefattar både externa system från en tredje part samt andra system som erbjuds av samma leverantör som ERP-systemet. Även kompatibilitet av exporterad data och hur den går att använda i övriga system.
Avslutande frågor	Slutligen frågar vi om informanten själv vill tillägga något, eller som denne tycker att vi missat att ta upp. Om informanten vill godkänna transkriberingen innan den används i uppsatsen och om han eller hon vill ta del av det färdiga resultatet.

### 3.3.2 Genomförandet av intervjuer

Ett sätt att genomföra intervjuer är enligt Jacobsen (2002) semistrukturerade intervjuer. Vi väljer denna metod med en intervjuguide då vi tror att det ger mer öppna svar och möjligheten att ställa följdfrågor. I vårt fall intervjuas en representant för ett företag om vilka för- och nackdelar det finns med monbaserade ERP-system.

Då företagen vi valt att intervjuas befann sig på olika geografiska platser försvårade det möjligheten att hålla personliga intervjuer ansikte mot ansikte. Vi anser att det på så sätt varit mer fördelaktigt att genomföra telefonintervjuer. För att alla företag ska bli intervjuade under samma förutsättningar har alla intervjuer valts att hållas över telefon, även de som geografiskt sett låg nära.

Telefonintervjuer skapar inte samma personliga koppling och möjlighet till öppna samtal mellan deltagarna och det medför att de utformade frågorna i intervjuguiden inte kan vara lika öppna som de hade kunnat vara under en besöksintervju (Jacobsen, 2002). Med tanke på detta har vi försökt att hålla frågeguiden så kort och koncis som möjligt för att underlätta både för oss och för de vi intervjuade. Risken kunde annars vara att intervjun blev otydlig med för många förtydliganden och följdfrågor. Det finns även fördelar med att hålla intervjuerna över telefon. Bland annat att det är svårare att påverka informanterna åt någon speciell riktning då kroppsspråk och gester inte är inblandade samt att kostnaderna och tidsåtgång hålls nere då resande inte är nödvändigt (Jacobsen, 2002). Vi kunde utföra alla intervjuer från de lokaler vi arbetade i samtidigt som företagen kunde sitta där de själva kände sig bekväma, vilket gjorde intervjuerna mer tidseffektiva och avslappnade.

För att underlätta insamlingen av intervjumaterial har vi valt att spela in samtalen. Jacobsen (2002) för fram att denna lösning kan vara att föredra då man får med hela intervjun ordagrant, tillsammans med exakta citat. Det skapade även ett bättre flyt under intervjun då fokus kunde läggas på samtalet och inte på att skriva anteckningar. Samtidigt finns det nackdelar med inspelning som till exempel tekniska problem (Jacobsen, 2002). På grund av detta har vi använt oss av dubbla inspelningsenheter samtidigt som kortare anteckningar också har gjorts. Detta medför en extra säkerhet om något skulle gå fel. Risken vore annars att intervjun kanske behövdes göras om helt och hållet.

### 3.4 Bearbetning av data

Efter att intervjuer genomförts började transkriberingsarbetet med att lyssna igenom det inspelade materialet och skriva ned det i textform. Enligt Jacobsen (2002) är det oftast nödvändigt att reducera ned insamlad data för att göra den enklare att arbeta med. Vi valde att inte transkribera hela inledningen utan bara frågorna om vilka allmänna för- och nackdelar de såg med molnbaserade ERP-system. Då resterande delar av intervjuernas inledning samt avslut innehöll information som inte bidrog till empirin har de uteslutits ur transkriberingen.

Under själva transkriberingen använde vi oss av ett transkriberingsprogram som underlättade arbetet med att skriva ned all text och sammanställa intervjuerna. Flera program ämnade för transkribering gör det även enkelt att lägga till noteringar och kommentarer på materialet, vilket är en fördel att göra enligt Jacobsen (2002). Under transkriberingen har vi valt att inte ange informanterna vid namn.

Då vi utförde semistrukturerade intervjuer innebar det att alla svar inte alltid var i korrekt ordning, så mycket av arbetet efter transkriberingen låg i att sortera alla informanternas svar under korrekta rubriker. Här kom kommentarerna och noteringarna som gjordes under transkriberingen till stor nytta. Jacobsen (2002) kallar denna kategorisering och består av två steg. Det första steget är att skapa relevanta kategorier för insamlad data. Här hade vi redan färdiga kategorier som vi hade byggt vår intervjuguide från. Det andra steget var att hänföra det insamlade materialet under rätt kategorier. Detta gjordes genom att skapa en tabell för varje huvudområde, kategori, och sen sortera in svaren där det passade. Denna tabell gjorde det överskådligt att se vad informanterna svarat under respektive kategori och underlättade för oss i sammanställning av resultat.

### 3.5 Validitet och Reliabilitet

För att säkerställa att vår undersökning sker på ett korrekt sätt och med korrekta resultat har vi följt vissa riktlinjer, både före och efter själva intervjuerna. När en undersökning utförs finns två krav som bör uppfyllas under insamlingen av all sorts empiri. Det första är att empirin måste vara giltig och relevant och den andra att den måste vara tillförlitlig och trovärdig (Jacobsen, 2002).

För att säkerställa att vår undersökning är giltig har vi utgått från vårt teoretiska ramverk. Alla frågor som ställts under intervjuerna utgår från ramverket vilket har grundats på befintlig litteratur. Som nämnts tidigare utförde vi telefonintervjuer med alla informanter vilket gjorde att alla intervjuades under samma förutsättningar. Detta medför att det inte blir några större skillnader på hur vi påverkar informanterna vilket bidrar till att öka kvalitén på intervjuerna (Jacobsen, 2002). Genom att hålla semistrukturerade intervjuer kunde vi ställa följdfrågor och fråga efter med detaljerade svar om det krävdes. Detta medför att det blir färre misstolkningar och felaktigheter under analys av insamlad data (Jacobsen, 2002).

För att minska risken för feltolkningar har det alltid varit minst två personer närvarande under intervjuerna samt att transkriberat material har lästs igenom av samtliga författare. Intervjuareffekten (Jacobsen, 2002) är även något vi har haft i åtanke före, under och efter intervjuerna. Det finns risker att de som intervjuar påverkar och färgar informanterna under själva intervjuerna. Detta har vi haft i åtanke när intervjuerna utförts genom att försöka att inte

ställa ledande frågor eller på något sätt leda in informanterna på något spår. Ett mål har även varit att försöka hålla det mindre formellt, för att på så sätt få informanterna att öppna upp mer (Jacobsen, 2002).

### 3.6 Etik

Det fanns ett antal etiska aspekter att ta hänsyn till under insamlingen av empirisk data. Inför och under intervjuerna samt efterbehandlingen av dessa. Alla intervjuer är olika och kan ha olika krav på hur de etiska aspekterna ska behandlas men Jacobsen (2002) presenterar ett antal grundkrav som bör uppfyllas.

Vi har utgått från att det ska råda ett informerat samtycke inför och under intervjuerna. Detta innebär att deltagandet i intervjun ska ske helt frivilligt samt att informanten är medveten om eventuella risker detta kan medföra (Jacobsen, 2002). Första kontakten med företagen skedde med ett kort och informativt mail där vi förklarade vår studie och hur den skulle gå till. Genom denna sorts kontakt var vårt mål att ge företagen möjligheten att själva avgöra om de ville delta i studien eller inte utan någon form av påtryckningar från vår sida. Om kontakt istället skulle ske på ett mer personligt sätt fanns risken att företagen valde att delta utan att känna att det var helt frivilligt, vilket kan påverka resultatet (Jacobsen, 2002).

Jacobsen (2002) tar även upp vikten av att kunna vara anonym, vilket gör att vi har använt vissa tillvägagångssätt för att försäkra att informanten är och känner sig säker med att lämna ut personliga uppgifter. Innan varje intervju påbörjades frågade vi informanten om vi fick spela in samtalet och om vi fick nämna företaget vid namn. Vi var även tydliga med att informera att efter transkriberingen var slutförd raderas allt inspelat material helt och hållet, då det rekommenderas att eliminera all data som gör det möjligt att identifiera enskilda individer (Jacobsen, 2002). I vårt fall ansåg vi det inte nödvändigt att benämna informanterna vid namn och alla fall av sådana uppgifter har eliminerats från texten. Detta gäller inte enbart de personer som intervjuats, informanterna, utan även de personer som nämns under intervjun. Vår målsättning var att alla individer skulle vara anonyma i den utsträckning det var möjligt. Då vi har fokuserat på mikroföretag med få antal anställda är det möjligt att ändå identifiera informanten men samtliga företag har gett sitt godkännande att nämnas vid namn.

Vidare belyses vikten av att "försöka återge resultat fullständigt och i rätt sammanhang" (Jacobsen, 2002, s. 488), utan felaktigheter eller missförstånd. För att säkerställa detta har inspelningarna transkriberats i sin helhet efter ljudupptagning samt att informanterna erbjudits att läsa igenom och godkänna det transkriberade materialet innan användning i uppsatsen.



## 4 Resultat

Här presenteras resultatet av de genomförda intervjuerna gjorda över telefon. Totalt sex stycken företag har intervjuats och resultatet redovisas i både tabeller och i text. Tabellerna innehåller nyckelord eller kortare meningar som är de viktigaste punkterna som varje företag nämnde. I textdelen tas längre sammanfattningar eller citat upp för att skapa en bättre helhetsbild.

### 4.1 För- och nackdelar med ERP i molnet

Vi presenterar i detta kapitel resultaten från vår undersökning. Resultatet visas i form av tabeller för att presentera informationen på ett tydligt och överskådligt sätt för att sedan sammanställas med förklarande text. Undersökningen innefattar de sex intervjuer med vardera åtta rubriker och totalt tjugo frågor som utfördes över telefon. Nyckelord läggs sedan in i tabellerna vilket representerar vår empiri i form av transkriberade intervjuer. Svaren jämförs där likartade svar sammanställs för att kunna ge svar på slutsatsen till forskningsfrågan.

#### 4.1.1 Kostnad

Här presenteras ekonomiska och finansiella aspekter som påverkar valet av ERP-system.

Tabell 4.1. Resultattabell för kostnad.

	Investeringskostnaderna	Supportkostnad	IT-kostnader
Uddh & Partners AB	Ingen dyr tekniker. Absolut billigare. Valfungerande välbyggt system med fast kostnad	Support ingår.	Oberoende av hårdvara. Billigare, inte någon fet nätverksinfrastruktur.
ABE Partners AB	Lägre kostnad. Binder ej upp kapital. Lättare att anpassa och skala. Lägre kostnad med underhåll och uppdateringar	Ingår ganska mycket support, med tanke på priset fungerar det bra. Kan vara lite väntetider ibland	Det är inte speciellt dyrt, inte betungade i räkenskaperna.
Profubrand's AB	Inte alls. Aldrig mer fast.	Ingår, funkar underbart bra.	Rent krasst att det har blivit billigare. om jag hade kört fast så hade jag förmodligen fått betala för en support [om jag haft det hemma].
Turistcenter i Småland AB	Kan köpa flera extratjänster i början och sen byta tillbaka. Den största kostnaden var tiden.	Vi betalar ju inte någonting för support, inget extra. Supporten finns ju redan i vår kostnad med PwC,	Jag har inga extra kostnader på just IT på restaurangen.
Fix Ekonomi AB	Det medför en kostnad för hosting, men fördelarna för molnet överväger att ha lokalt.	Supporten ingår	Totalkostnaden har blivit lägre
Pluspole AB	Låga lockpriser vid uppstart. Ingen hårdvarukostnad. Läger inte märke till kostnaden i någon större utsträckning	Supporten kostar inte något extra, den ingår	IT-kostnaden en liten del av totala kostnaden. Jag tror det är billigare att ha det lokalt men det är mobiliteten jag köper.

Vid frågan om hur deras kostnader påverkats vid införskaffandet av molntjänster gav samtliga företag utom Fix Ekonomi AB ett klart svar på att det är billigare att ha det i molnet än lokalt.

Uddh & Partners AB, ABE Partners AB och Fix Ekonomi AB nämner samtliga att det är en fördel att man inte behöver binda upp något kapital i infrastruktur och att det är billigare med månatlig betalning än att investera i egen hårdvara (IP1, Rad 55-56; IP2, Rad 41-42; IP5, Rad 30-31).

Angående kostnad för support svarar samtliga företag att det ingår eller inte medför en extra kostnad, oberoende av deras leverantör. Profubrand's AB anser att ett lokalt ERP-system förmodligen hade medfört extra kostnad för support (IP3, Rad 55-61).

Sett till de löpande kostnaderna anser samtliga tillfrågade företag att det innebär en låg månadskostnad och att det är billigare än att ha ett lokalt system.

Uddh & Partner AB hävdar att om de haft det lokalt så hade det blivit dyrare, för de skulle vara tvungna att hyra in tekniker för att lösa problem (IP1, Rad 66-67), detta menar även ABE Partners AB som säger att kostnaden blir lägre för underhåll och uppdateringar (IP2, Rad 43-44). Pluspole AB anser att det kan vara värt att se över kostnaderna för ett lokalt system om verksamheten ökar i storlek då det eventuellt kan bli billigare (IP6, Rad 39-42). ABE Partners säger också att om företaget är 100 eller 200 anställda kan det finnas större anledning att ha lokal hårdvara för detta (IP2, Rad 79-80).

#### 4.1.2 Säkerhet

Hur säkert systemet är att använda både ur användningssynpunkt och hur data hanteras.

Angående att företagens data lagras i molnet svarar Turistcenter i Småland AB, Profubrand's AB och Pluspole AB att de inte funderat över hur deras data lagras men att de litar på leverantörens säkerhet (IP3, Rad 68-70; IP4, Rad 89-90; IP6, Rad 81-82, 96). Uddh & Partners AB och Fix Ekonomi AB uppger att de själva inte har kompetens eller möjlighet att hålla lika hög säkerhet om systemet hade placerats lokalt (IP1, Rad 80-82; IP5, Rad 86-87). ABE Partners AB anser att det skulle vara möjligt att hålla hög säkerhet lokalt men att det skulle innebära mer underhåll samt att företaget då skulle förlora fördelarna med att ha det i molnet (IP2, Rad 74-77).

Vid frågan om förlust av data svarar Uddh & Partners AB, Profubrand's AB, Turistcenter i Småland AB och Pluspole AB att de inte riktigt vet vilket skydd de har men att de litar på att leverantören har skydd mot förlust av data och att de tar säkerhetsarbetet på allvar (IP1, Rad 93-99; IP3, Rad 89-92, 107, 97; IP4, Rad 115-117; IP6, Rad 96-97). Fix Ekonomi AB säger att tanken inte har slagit dem och att det inte går att gå och oro sig över en sådan sak (IP5, Rad 101-102).

ABE Partners AB anser att en konkurs är en utdragen process och att de har rättighet att få ut sina data om situationen skulle uppstå (IP2, Rad 97-99). Likaså säger Pluspole AB att en konkurs är en utdragen process och att det inte händer på en dag och att man därför har tid på sig att plocka ut sina egna data (IP6, Rad 107-109). Uddh & Partners sparar vissa kundrapporter lokalt som de kan läsa in senare om något skulle inträffa (IP1, Rad 93-95).

ABE Partners AB säger att de också sparar lite data lokalt och att de precis som Pluspole AB har data sparad hos sin revisor eller ekonom (IP2, Rad 99-101; IP6, Rad 109-110).

**Tabell 4.2. Resultattabell för säkerhet.**

	Data lagras i molnet	Förlust av data	Insyn i säkerhetsarbetet
Uddh & Partners AB	Ska vi bygga säkerhetsfunktioner så hade det gått åt helvete. Och blivit dyrt.	Inte resonerat kring det. Sparat lite lokalt. Litar på Specters säkerhet.	Litar blint på dem.
ABE Partners AB	Så mycket data som möjlig i molnet, vi litar på att det är tillräckligt bra och säkert. Policyer om lösenord och sånt. Känns som att det krävs mer underhåll att ha det lokalt och få det tillräckligt säkert.	Bedömer risken som liten, om de skulle gå in konkurs så tar det lång tid och då har vi rättigheter att få ut det, vi sparar verifikat lokalt också.	Gått på vad de säger, att de tar backup varje dag, det har vi testat.
Profubrands AB	Jätteskönt att någon annan tar hand om det. Behöver inte tänka på det själv.	Alltid en risk, men tänker inte så mycket på det.	Ingenting, men jag tror de gör back varje dygn 1-2 gånger
Turistcenter i Småland AB	Ska jag vara riktigt ärlig resonerade vi inte särskilt mycket kring det. Litar på leverantören. Känns säkrare att inte ha det själva där någon kan stjäla det.	Frågor jag aldrig funderat på.	Ingen insyn i säkerhetsarbetet. Känner sig mycket trygg ändå.
Fix Ekonomi AB	Driftsäkerheten ökar än om vi haft det lokalt. Var väl säkrare att ha det i molnet än lokalt. Inte rädsla för obehörigåtkomst, det kan ju förekomma.	Det har inte hänt än så länge. Det vore inte roligt, men inget jag har tänkt på, det kan man inte gå och oroa sig för, då skulle man inte kunna göra någonting.	Nyhetsbrev lite då och då skriver de att de ökat säkerheten, men inget jag sätter mig in i.
Pluspole AB	Tänkte inte på det. Mail är redan online, skulle något brista är det där. Datan är inte intressant för någon annan heller.	Eftersom de har så många kunder tar de det på allvar. Jag vet att man exporterar ut SIE-filer på några minuter så är det mesta löst. En konkurs händer inte på en dag. Årlig och månatlig backup i pappersform	Jag har inte sökt efter detta själv.

Samtliga företags svar tyder på att de inte direkt har någon insyn i säkerhetsarbetet hos sin leverantör. Uddh och Partners och ABE Partners AB svarar att de litar på leverantören (IP1, Rad 104; IP2, Rad 109-110). Fix Ekonomi AB berättar att ett nyhetsbrev med information om bland annat säkerhetsuppdateringar skickas ut ibland men att det inte är något de sätter sig in i (IP5, Rad 106-107).

#### 4.1.3 Teknisk tillgänglighet

Att systemet är åtkomstbart i den utsträckning och i de avseenden det är ämnat.

Företagens svar varierade på frågan om tillgängligheten till systemet. De har i olika grad varit med om driftsstopp, men inga av företagen har något större att klaga på.

**Tabell 4.3. Resultattabell för teknisk tillgänglighet.**

	Tillgängligheten för användandet	Nätverksuppkopplingen
Uddh & Partners AB	Alltid kommit åt det dock ett driftuppehåll.	Inte med det här systemet.
ABE Partners AB	Har varit med om driftstörningar, mer temporära, inte något som påverkat så mycket att det varit jobbigt hos Fortnox, dock har andra leverantörer varit större problem.	Det är Internet i förstahand, ingen som kan garantera 100% på allting.
Profubrands AB	Upptid 99,8-100%. Varit nere ca 5 gånger under 9 år.	Fungerar bra, har fiber.
Turistcenter i Småland AB	Det kan inte vara bättre. Det har aldrig strulat.	Aldrig haft några problem med, trots dåligt Internet där vi finns. Vi har redundant uppkoppling.
Fix Ekonomi AB	Den är okej. Jag vet att man inte ska jobba efter 22 på kvällen då kör de back-up. Täcker våra behov	Det hänger på kontorslinan, men 99.9 % tillgänglighet.
Pluspole AB	Inga större klagomål. Minns inte när det var nere sist. Hög tillgänglighet.	Kommer inte ihåg när det varit problem, så inga problem.

Samtliga företag anser att deras nätverksuppkoppling håller såpass god kvalitet att det inte påverkar deras dagliga arbete i större skala. ABE Partners AB påpekar att mindre driftstörningar är något man får räkna med när det är över Internet (IP2, Rad 119-123).

Turistcenter i Småland AB svarar att de har löst tillgängligheten hos dem själva genom att använda sig av redundant Internetuppkoppling. Skulle den ena anslutningen sluta fungera har de en backup som aktiveras och på så sätt gör att det fortfarande går att få åtkomst till systemet (IP4, Rad 156-158).

#### 4.1.4 Användbarhet

Användbarhet beskriver hur användarvänligt och användbart systemet är för de som arbetar i det.

Alla företag anser att nätkapaciteten som krävs för att systemet ska vara användbart är fullt tillräcklig (IP1, Rad 124; IP2, Rad 128-133; IP3, Rad 132-138; IP4, Rad 165-166; IP5, Rad 124; IP6, Rad 138). Uddh & Partners AB utvecklar sitt svar genom att säga följande om sin leverantör Specter "det här systemet är så pass icke-avancerat skulle jag vilja säga, att det krävs nästan ingenting för att dra runt det här" (IP1, Rad 116-117).

ABE Partners AB säger antalet förfrågningar har begränsats i systemet men att det inte påverkar användarna, snarare deras dator med ett internt system som gör vissa körningar (IP2, Rad 128-133).

Angående att kontakta supporten skiljer sig svaren mellan företagen åt beroende på vilket sätt de kontaktar leverantören, via telefon, mail eller chatt. Genomgående är samtliga nöjda med den support som ges och upplever att den hanteras på ett bra sätt. ABE partners AB nämner att det kan uppstå kötider vid telefonkontakt samt att mail kan ta lite längre tid, men säger att det är tillräckligt bra för deras verksamhet (IP2, Rad 138-142).

**Tabell 4.4. Resultattabell för användbarhet.**

	Nätkapaciteten	Kontaktande av support	Användarvänlighet
Uddh & Partners AB	Det flyter på bra.	Viss support ingår. Fungerar väldigt bra.	Så pass enkelt att min morsa fixar det.
ABE Partners AB	Den är bra, dock är anropen lite begränsade när man kör många förfrågningar, inget som stör en vanlig användare. Så tillräckligt god.	Jag har ju ringt och det kan ju vara lite kötider i vissa fall, mail kan också ta lite längre tid. Jag tycker att den är tillräckligt bra för vår verksamhet i alla fall.	Krångligt att komma igång, men finns ny version nu som är lättare. Vissa små saker kan vara svåra att hitta.
Profubrands AB	Fortnox går ganska snabbt, dock är Logify (annat system) jävligt mycket segare.	98% alltid fått otroligt professionell hjälp och bra service.	Till 90% så är jag jättenöjd och det är användarvänligt. Skyltat upp vissa specialsaker lite dåligt
Turistcenter i Småland AB	Vi har aldrig upplevt något problematiskt i mängden data som krävs.	De har löst problemen jättebra. Vi kunde även få en fysisk person som hjälpte oss på plats (från konsult på PWC)	Inte så lätt i början då Fortnox var nytt. Inte så användarvänligt då. Man bygger kunskap med åren, så nu är det ganska så lätt.
Fix Ekonomi AB	Fortnox uppfattas som bra. Kan upplevas lite segt ibland. Det kan hänga sig ibland men det är inte ofta	Supporten är bra. Kan de inte svara på frågan hittar de någon som kan. Varit bra rakt över.	Fortnox är bra, användarvänligt.
Pluspole AB	Den är rätt bra.	Vi ringer normalt sett. Det fungerar bra.	Tillräckligt för att jag inte ska behöva läsa manualen.

Det var ett företag som skiljde sig från de övriga. Turistcenter i Småland AB uppgav att de, under införande av nytt kassasystem, fick personlig support på plats. Supporten fick de av PwC som i sin tur hade nära samarbete med Fortnox (IP4, Rad 172-181). Löpande varje år får de en personlig genomgång där eventuellt ny mjukvara och andra uppdateringar demonstreras (IP4, Rad 207-210).

I svaren på användarvänlighet skilde svaren något åt. Uddh & Partners AB som använder Specter svarade "det är ju så pass enkelt att till och med min morsa som är 60 fixar ju det där utan några konstigheter" (IP1, Rad 35-36). ABE Partners AB och Profubrands AB menar att systemen var svårare att använda innan, men att Fortnox har uppdaterat systemen och att det då är lättare att använda (IP2, Rad 158-160; IP3, Rad 178-180, 185). Dock menar ABE Partners AB att det fortfarande kan vara svårt att hitta vissa små saker (IP2, Rad 160-161), Profubrands AB håller med och svarar att vissa saker borde skyltas upp mer (IP3, Rad 180). Pluspole AB och Fix Ekonomi AB svarade att systemet var användarvänligt (IP5, Rad 148;

IP6, Rad 155), dock hade informanten på Pluspole AB tidigare erfarenhet av bokföringsprogram vilket gjorde att det inte var svårt att sätta igång själv (IP6, Rad 186).

#### 4.1.5 Implementation

Grad av svårighet/enkelhet att implementera ett nytt system samt dess moduler.

Tabell 4.5. Resultattabell för implementation.

	Fördelar med implementationen, ex. överföring av gammal data	Nackdelar med implementationen	Hinder under implementationen?	Utbildning av personal
Uddh & Partners AB	Överförde aldrig gammal data		Ingen inläsning av CSV-filer eller liknande.	De hade utbildning, men löste det med hjälpfunktion som hade jättemycket information.
ABE Partners AB	Inte massa oväntade utgifter och investeringskostnader, utan man vet mer; det kostar så mycket per månad	Lite säkerhetsrisk och tillgänglighetsrisk.	Man måste lära sig var saker finns, hur grunduppgifter läggs in och hur man passar in det på ens verksamhet.	Ingen personlig utbildning, utan filmer och sånt. En gedigen grund utbildning hade varit önskvärt. Behöver mer assistans om gammal data ska in.
Profubrands AB	Behövde inte installera någonting. Bara logga in på Fortnox. Överförde gammal data manuellt.	Nej, bara fördelar.	Nej och små grejer ringde jag supporten om och det löste sig.	Fick något lätt A4-papper, så fick lära sig själv.
Turistcenter i Småland AB	Ja det var ju ett jäkla krux. Men det gjorde man på PwC åt oss.	Det kostade ju oss pengar, det är ju ingen tvekan om det.	Vi implementerade inte själva.	Vi hade en liten kortare genomgång. Hade jobbat med bokföring innan.
Fix Ekonomi AB	Har inte 100% koll på det, men det funkade, det var acceptabelt. Konverteringen av data var okej från vad jag förstått.			Webbaserad utbildning.
Pluspole AB	Precis startat bolaget så det gick bra. Ej någon gammal data.	Nej, Det gick bra.		Nej, Youtube-klipp på sin höjd. Jag hade använt bokföringsprogram tidigare, var inte så märkligt.

Angående frågan om vilka fördelar som upplevdes vid implementationen svarade ABE Partners AB att det var en fördel att veta att det inte skulle bli massa oväntade utgifter och investeringskostnader eftersom man i förväg får reda på vad det ska kosta per månad (IP2, Rad 190-193). Profubrands AB, Fix Ekonomi AB samt Pluspole AB beskrev det som att det i

helhet var enkelt och acceptabelt att komma igång (IP3, Rad 190-191; IP5, Rad 157; IP6, Rad 168). Turistcenter i Småland AB såg implementationen av gammal data som en svår och krävande uppgift men fick hjälp av en konsult från PwC och ser detta som en fördel då resultatet blev bra (IP4, Rad 215). Fix Ekonomi AB anser att konverteringen av data var okej (IP5, Rad 161). Profubrands AB valde att flytta in gammal data manuellt från tidigare system (IP3, Rad 195-196)

Profubrands AB och Pluspole AB lyfte inte fram några nackdelar med själva implementationen (IP3, Rad 200; IP6, Rad 171-177). ABE Partners kunde se en viss risk för säkerheten och tillgängligheten under implementationen (IP2, Rad 198) och Turistcenter i Småland AB såg inte själva implementationen som en nackdel utan själva kostnaden som blev på grund av den oundvikliga hjälpen de behövde betala PwC för (IP4, Rad 220).

När det gäller utbildningen av personal under implementationen, skiljer svaren sig åt beroende på när företaget blev kunder hos leverantörerna. Informanterna för Profubrands AB och Turistcenter i Småland AB berättar att utbildningen var knapphändig eftersom leverantören själv var ny på marknaden och utbildningen och genomgången därför var kort och aningen enkel (IP3, Rad 213-214; IP4, Rad 224-236). En webbaserad utbildning med videoklipp har erbjudits för de företag som anslutit sig senare till Fortnox som ABE Partners AB och Pluspole AB (IP2, Rad 166-168; IP6, Rad 181-182). Uddh & Partner AB beskriver den inbyggda hjälpfunktionen som en stor hjälp med jättemycket information (IP1, Rad 195-196).

#### 4.1.6 Tillgänglighet överallt

Hur mobilt systemet är. Om det är möjligt att arbeta från olika platser.

**Tabell 4.6. Resultattabell för tillgänglighet överallt.**

	Arbeta mobilt
Uddh & Partners AB	Helt oberoende av vart man är, kan låna vilken dator som helst.
ABE Partners AB	Det har funkat väldigt bra. Man kan ju sköta saker från annan ort än den kontoret finns på. Större säkerhetsrisk när det är publikt.
Profubrands AB	Ja att arbeta mer mobilt, jag har alltid velat vara rörlig.
Turistcenter i Småland AB	Kan kolla överallt, var som helst. Kan inte ha det bättre
Fix Ekonomi AB	Positivt. Gör det mer i och med att det ligger i molnet. Inga nackdelar om du har en hållbar lina.
Pluspole AB	Ja visst, betalar räkningar och löner hemifrån.

Samtliga företag som intervjuats är positiva till möjligheten att arbeta mer mobilt och att komma åt systemet var man än befinner sig. ABE Partners AB lyfter också fram att det finns en säkerhetsrisk med att använda publika lösningar, att det kan komma i fel händer (IP2, Rad 210-211).

#### 4.1.7 Flexibilitet

Hur lätt systemet är att förbättra och anpassa efter behov.

Alla sex företag vet att möjligheten finns att göra förändringar i systemet. ABE Partners AB och Pluspole AB uppger att det är möjligt att göra förändringar om man själv innehar kunskapen (IP2, Rad 216-223; IP6, Rad 225-229). Uddh & Partners AB, ABE Partners AB, Fix Ekonomi AB och Pluspole AB menar att man kan ringa leverantören och be dem göra förändringen till dem (IP1, Rad 128-131; IP2, Rad 231-232; IP5, Rad 195-196; IP6, Rad 231-237).

**Tabell 4.7. Resultattabell för flexibilitet.**

	Göra förändringar i systemet	Fördelar med automatisk uppdatering	Nackdelar med automatisk uppdatering
Uddh & Partners AB	Nya funktioner tar Specter själva om andra kan tänkas använda det.	Skitbra, oftast säkerhetsuppdateringar eller små buggar. Uppdateringen är till tusentals, så de testar nog ett par gånger	Ingenting fungerar plötsligt. Har dock inte hänt i detta system
ABE Partners AB	Problem att utforma fakturorna som vi ville, med mer kunskap i kodning hade det gått att göra själv, så man är inte helt låst.	Tidsbesparingar, behöver inte reflektera så mycket, inga nya utgifter.	Data skulle kunna falla bort om de ändrar i databaskopplingarna.
Profubrands AB	Jag tror att de lyssnar. I början lyssnade de ganska mycket.	Jag behöver inte ägna en tanke åt det.	Jo en gång, när de bytte layout blev jag vilsen.
Turistcenter i Småland AB	Kan inte svara då jag ej gör fakturorna. Gjorde dock en liten förändring på fakturorna för några år sen, det var inte svårt.	Ja, det är ju jättebra, för annars ska du ju göra den där uppdateringen själv ju.	Ej varit med om det, men det skulle kunna ligga nere. Det är i så fall en nackdel.
Fix Ekonomi AB	Har du en funktion i Fortnox som vill haka på kundreskontra eller leverantörsreskontra så gör vi ju det via Fortnox och det är ju inga problem att göra det. Det är bara att köpa till. Har allt de behöver.	Vi behöver inte bry oss om när var hur, utan de fixar ju allting runt omkring.	Vi kan nog inte påverka så mycket, det är om vi är med i ett pilotprojekt eller något. Inga nackdelar.
Pluspole AB	Det är väl bra. Det går bra att göra förändringar. Man kan ringa Fortnox och fråga vid speciella fall.	Behöver inte tänka på det.	Inte särskilt bra. Precis vant sig vid gamla systemet så byttes det.

Samtliga företag uppgav att de generellt upplevde det som positivt och befriande att systemet uppdaterades automatiskt så att de själva inte behövde tänka på att göra det.

Profubrands AB och Pluspole AB uttryckte att det var svårt att hitta i systemet när layouten förändrades efter en uppdatering vilket anses vara en nackdel (IP3, Rad 246-248; IP6, Rad 246-248, 252-253). Även Uddh & Partners AB uttrycker att liknande scenarion med utseendet kan vara möjliga, men det är inget de själva varit med om (IP1, Rad 233-234).



Uddh & Partners AB och ABE Partners AB säger alla att det finns en risk att delar av systemet slutar fungera vid frågan om det finns några nackdelar med att det uppdateras automatiskt, dock så har det inte hänt någon av dem i de system de använder idag (IP1, Rad 218-224; IP2, Rad 240-241, 245). Turistcenter i Småland AB säger att det kan vara en nackdel att systemet ligger nere under uppdateringen, dock kommer de inte ihåg om det legat nere (IP4, Rad 274-282).

#### 4.1.8 Kompatibilitet

Hur väl systemet och dess eventuella tillägg fungerar i olika ekosystem eller tekniska plattformar.

**Tabell 4.8. Resultattabell för kompatibilitet.**

	Kompatibilitet med andra system?	Kompatibilitet inom samma system	Exportera data
Uddh & Partners AB	Har inget sånt.	De moduler vi har fungerar kanon.	Inte en aning. Kan säkert bli problem att plocka direkt från systemet.
ABE Partners AB	Har kopplat det till banken och spara rätt mycket tid. Dock lite begränsningar i API:et.	Känns nästa helt kompatibla. Främst externa system det finns lite begränsningar.	Vet ej på rak arm, men tror absolut att det är görbart med själva data. Problemen kan vara i andra kopplingar som man lagt upp. Så en nackdel, men tror att det är svårt att komma ifrån.
Profubrands AB	Fungerade väldigt bra. Kopplade ihop Magento och Bokföring i Fortnox.	Tycker det fungerar bra.	Jag tror att det skulle vara väldigt lätt, det finns en knapp "exportera till PDF och allt möjligt".
Turistcenter i Småland AB	Det har vi inte haft några problem med, inte över huvud taget.		Vi skulle faktiskt aldrig få för oss att byta Fortnox mot något annat.
Fix Ekonomi AB	Finns ingen automatisk koppling, kör manuellt via SIE filer och sånt, det är lite knöligt, men det funkar.	Det funkar bra men, kundreskontra och leverantörsreskontra kan man inte få ut några riktiga reskontra på, så att säga och det är ju en nackdel tycker jag.	Inte en susning.
Pluspole AB	Inga andra system sammankopplade.	Nej, inte kompatibla.	Bokföringen tämligen lätt. Till kompatibla standarder.

ABE Partners AB, Profubrands AB och Turistcenter i Småland AB har eller har haft kopplingar till externa system och menar att det fungerar klanderfritt (IP2, Rad 250-257, 263-264; IP3, Rad 253-254; IP4, Rad 301). ABE Partners AB säger dock att APIet är lite begränsat i antalet förfrågningar (IP2, Rad 264-265).

Uddh & Partners AB, ABE Partners AB och Profubrands AB svarade alla på frågan om kompatibiliteten i modulerna inom samma system, att det var väldigt kompatibelt (IP1, Rad 267-269; IP2, Rad 270; IP3, Rad 278-279). Fix Ekonomi AB säger att det fungerar bra, men

att de inte riktigt kan få ut allt de vill ha (IP5, Rad 244-245) och Pluspole AB sa att det saknade kompatibilitet helt (IP6, Rad 273-277).

Tre av företagen, Uddh & Partners AB, ABE Partners AB och Fix Ekonomi AB, säger att de egentligen inte vet hur det fungerar att exportera data (IP1, Rad 274; IP2, Rad 280; IP5, Rad 252) men ABE Partners AB tror att det är möjligt, men att vissa problem kan uppstå (IP2, Rad 281-282). Uddh & Partners AB och Profubrands AB tror båda att det ska vara lätt att exportera sina data (IP1, Rad 274-277; IP3, Rad 285-287). Pluspole AB säger att det skulle vara lätt att exportera bokföringen (IP6, Rad 287-291).

## 5 Diskussion

I detta kapitel analyserar vi de empiriska data och kopplar den till presenterad teori. Detta tillsammans med våra egna tankar och funderingar kring resultatet och hur det förhåller sig mellan de olika företagen. Här diskuteras resultaten och jämförs med teorin, vidare lyfts svar fram som varit avvikande mot övriga svar eller som vi tyckte var intressanta.

### 5.1 Kostnad

Vid frågor om kostnader för molnbaserat ERP så var svaren från företagen förhållandevis lika, de flesta menade att deras kostnader blivit lägre och att de knappt märks av längre.

#### 5.1.1 Investeringskostnader

När det gäller frågan om hur investeringskostnaderna påverkats av att företagen valde att placera affärssystemet i molnet är det viktigt att tänka på i analysen att flertalet av företagen tidigare inte hade haft ett system som är jämförbart med det som de nu har i molnet. På grund av detta kan det bli svårt för företagen att svara om det faktiskt var billigare vid investeringen av ett system i molnet än ett on-premise system. Samtliga företag har dock svarat på hur de upplevde kostnaden vid uppstarten och implementationen.

Fem av sex företag svarade att de trodde att deras investeringskostnader vid införskaffandet var lägre än ett lokalt ERP-system vilket bland annat även Arnesen (2013) och Al-Ghofailia och Al-Mashari (2014) också menar. En av våra informanter uttryckte sig såhär:

“Ta nystartade företag som exempel. Om de då helt plötsligt ska börja fundera på att köpa in servrar för 80 000 spänn, ett gäng laptops för 15 000–20 000 spänn, de har ju inte råd att starta innan de har köpt in den här infrastrukturen som de behöver, så det är bra med de här systemen.”  
(Bilaga 3, Rad 59-61).

Med detta menar informanten att hårdvaran är en stor del av investeringskostnaden samt att det är en oundviklig utgift för ett on-premise ERP-system. Ytterligare två företag nämner att investeringskostnaden bör vara lägre för molnbaserade system när det gäller att skala systemet efter behov och efterfrågan.

“Nej, men det är klart, det är ju... det känns som ju rent spontant som att det blir en lägre kostnad om man lägger det i molnet [...] Det är lättare att anpassa och skala ned eller upp beroende på behov liksom skulle jag säga, så att jag är hyfsat säker på att det är lägre kostnad om man ser till även underhåll och uppdatering och sånt. Så tror jag absolut att det är lägre”  
(Bilaga 4, Rad 40-44).

Svaren tyder på att användarna upplever att det är billigare men ger samtidigt inte uttryck för att de skulle ha utfört några kostnadsanalyser som bevisar att det faktiskt stämmer. Två av företagen uttrycker att om företagen ökar markant i storlek behöver kostnaden ses över om det

är billigare att ha det i molnet eller inte. Enligt vår undersökning framgår det att mikroföretag anser att det är billigare att använda sig av en molnbaserad variant samt att det är inte är berättigat att köpa in ett lokalt ERP-system om inte företaget växer till en större storlek.

Våra intervjuer indikerar att företagen faktiskt inte gjort några djupgående analyser huruvida investeringen för ett lokalt system är billigare. Istället verkar de intervjuade företagen lyfta fram andra fördelar som de anser är viktigare än själva kostnaden vid investeringen.

### 5.1.2 Supportkostnader

Enligt Arnesen (2013) är kostnader för support ofta lika stora för både ERP i molnet och lokalt ERP. Det som framkommer i vår studie är att samtliga företag i undersökningen anser att det inte finns någon kostnad för support. Ett av företagen hyr dock in extern konsultverksamhet men denna support är inte enbart för det molnbaserade ERP-systemet utan för hårdvara och dess koppling till mjukvarusystem och räknas därför inte in i vår analys för supportkostnad som avser kostnaden för molnbaserad ERP. Samtliga företag säger att supporten ingår i den månatliga kostnaden för molnbaserat ERP.

Ett av företagen uttrycker sig på följande sätt:

“Ja, alltså vi betalar ju inte någonting för support, inget extra. Alltså, den supporten finns ju redan i vår kostnad med PwC, vi ser ju ingen extra kostnad.”  
(Bilaga 6, Rad 66-67).

Samtliga företag svarade att support ingick i den årliga eller månatliga kostnaden och att det inte var något de betalade extra för. Eftersom det ingår i det totala priset är det en del av kostnaden vilket innebär att det inte är gratis. Med citatet ovan tydliggörs det vi vill påpeka, just att företagen inte ser den extra kostnaden. Det innebär inte att kostnaden inte finns där och det betyder samtidigt att om supporten inte används av företaget är det något som företagen betalar för men inte utnyttjar.

Ett av företagen säger att det skulle vara dyrare att ha support på ett on-premise ERP-system eftersom sannolikt en support-tekniker fysiskt hade behövt ta sig ut till platsen. Företaget uttrycker sig på följande sätt om att ha en tekniker på plats:

“[...] om vi hade haft det lokalt så hade vi behövt ringa in någon skön tekniker eller konsult som ska ge sig in där och kleta och pleta och kosta en jävla massa pengar”  
(Bilaga 3, Rad 66-67).

Ett annat företag säger följande om att support för molnbaserad ERP sannolikt är billigare:

“[...] jag är hyffsat säker på att det är lägre kostnad om man ser till även underhåll och uppdatering [...]”  
(Bilaga 4, Rad 43-44).

### 5.1.3 IT-kostnader

I området som berör IT-kostnader får företagen svara på frågan hur de anser att deras totala kostnader för IT har påverkats av att de valde att använda molnbaserat istället för on-premise

ERP-system. Fem av sex företag uppger att det inte är en stor kostnad sett till totala utgifter och att de upplever det som att det är billigare att ha det i molnet än att ha det lokalt av olika anledningar. Litteraturen lyfter fram att det skulle vara lägre IT-kostnader för små och medelstora företag att ha molnbaserade ERP-system jämfört on-premise, sett till exempelvis hårdvarukostnad (Al-Ghofailia & Al-Mashari, 2014). Detta verkar i vår studie stämma bra överens även på mikroföretag.

Flera av företagen uttrycker att endast en enkel dator behövs för att komma åt systemen som ligger i molnet. Ett av företagen uttryckte sig på följande sätt i frågan:

“[...]oberoende av vad vi kör för hårdvara så länge vi har en webbläsare på datorn. Eftersom ingen processorkraft sker in-house så kan man egentligen sitta på vilken dyngdator som helst.”  
(Bilaga 3, Rad 48-50).

I studien utförd av Bibi et al. (2012) utförs en TCO-analys på ett företag med 2300 anställda. Analysen beräknar vad som är billigast att äga och hur lång tid som måste passera för att on-premise ERP-system ska bli billigare än molnbaserad ERP för det studerade företaget. Genom våra utförda intervjuer märkte vi dock att inget av företagen sa att de faktiskt utfört någon TCO. Arnesen (2013) säger att varje företag måste göra en individuell analys som jämför lokalt ERP mot molnbaserat. Då olika företag använder olika moduler och varierande antal moduler är det inte självklart att ett on-premise ERP-system blir dyrare. Då det inte framgår in intervjuerna om några djupgående analyser har gjorts är det risk för att svaren blir spekulativa. Det är dock rimligt att dra slutsatsen att det är billigare att behålla befintlig enkel hårdvara än att investera i ny.

## 5.2 Säkerhet

Gällande de intervjuade företagens förståelse och insyn i säkerheten hos sina leverantör är det genomgående mycket ovisshet. Säkerhet anser vi vara en väldigt viktig punkt när det gäller ERP-system och att förståelsen är så låg är negativt.

### 5.2.1 Data lagras i molnet

Hälften av företagen svarar att de inte är medvetna om hur deras data lagras i molnet men att de litar på att leverantören lagrar den på ett säkerhetsmässigt korrekt sätt. Anledningen till att hälften inte har reflekterat över detta beror delvis på att företagen inte anser att de lagrar känsliga data i molnet men även viss okunskap om vilka risker det kan innebära. Riskerna med att lagra data i molnet är att de som kan komma åt den ökar då fler personer är inblandade i hanteringen av denna data (Jansen, 2014).

"[...] något som jag inte reagerat på, det är bra ni ställer frågorna till mig. Jo, självklart är det en risk, men det är samma risk som egentligen att någon på banken får för sig att gå in på mitt personnummer. Jag väljer att se det så annars hade det tagit för mycket energi och man blir alldeles orolig för allting.”  
(Bilaga 5, Rad 81-84).

Precis som citatet ovan beskriver det får vi uppfattningen att informanterna litar på att leverantören har bra säkerhet och det inte går att fundera på säkerheten hela tiden. Att inte fler är medvetna om hur deras data hanteras anser vi vara något som bör förbättras och som fler företag bör ha i åtanke.

### 5.2.2 Förlust av data

Över hälften av de intervjuade företagen uppger att de inte är medvetna om vilket skydd de har mot förlust av data de lagrat i molnet. Tre av dessa företag är även samma som var omedvetna om hur deras data lagrades i föregående sektion. Arnesen (2013) för fram att molnleverantörer ofta har högre datasäkerhet än vad som återfinns i lokala system. Det bör vara i företagets intresse att vara medvetna om hur en av ett företags viktigaste tillgångar hanteras.

Två företag sparar viss data lokalt som en extra säkerhet och lika många har data sparad hos sin ekonom. Med gällande finansiella regler och lagar bör fler företag ha data sparad någon annanstans även fast de inte är medvetna om det eller inte nämner det i intervjun. Detta är specifikt den data som gäller företagets egna ekonomiska uppgifter medan ansvaret för backup av övriga data ligger hos kunden själv.

När vi i början av intervjun frågade om de nackdelar kunden själv såg med att ha sitt ERP-system i molnet sades detta.

“[...] eller att bolaget går i konkurs egentligen och att all information försvinner. Det är väl den nackdelen jag ser.”  
(Bilaga 5, Rad 14-15).

Även om risken för förlust av data lagrad hos molnleverantören får anses vara mycket liten, nästintill minimal, är det antagligen inte nödvändigt för kunden att säkerhetskopiera sina filer ytterligare men att det ändå får anses vara att föredra. Detta speciellt om ett företags data är verksamhetskritisk.

### 5.2.3 Insyn i säkerhetsarbete

Som med övriga säkerhetsaspekter har kunderna låg eller ingen insyn i hur säkerhetsarbetet hos sin leverantör fungerar.

Att ha bra insyn i en molnleverantörs säkerhetsarbete är svårt menar Mohammed (2011) som även säger att det medför ett hinder för mer utbredd användning av molntjänster. Han menar också att svårigheten att få insyn innebär att kunder får minskad tilltro och förtroende för dessa tjänster vilket är raka motsatsen mot vår studie. De företag vi har intervjuat har i princip ingen insyn eller närmare förståelse i hur säkerhetsarbetet fungerar men har trots det väldigt högt förtroende för sin leverantör. En av informanterna beskriver det på följande sätt:

“Nä, alltså, jag vet inte vad de har för säkerhetssystem”  
(Bilaga 6, Rad 115).

“Jag känner mig trygg i det, [...]”  
(Bilaga 6, Rad 119).

Vårt intryck är att det råder ett stort ointresse att engagera sig i hur säkerheten fungerar hos leverantören. Detta är något som flera företag har uttryckt, att de tycker det är skönt att det bara funkar.

### 5.3 Teknisk tillgänglighet

Överlag var svaren att den tekniska tillgängligheten för systemen ansågs vara fullt acceptabla för att sköta det dagliga arbetet och att Internetuppkopplingen inte påverkade tillgängligheten mer än att det ansågs vara rimligt.

#### 5.3.1 Tillgänglighet för användandet

Samtliga företag svarade att det inte fanns något direkt nämnvärt att klaga på när det kom till tillgänglighet. Armbrust et al. (2010) skriver att det är få organisationer som kan ha lika hög tillgänglighet på sina system som exempelvis Gmail. Detta påstående verkar vara applicerbart även på Fortnox eftersom inget av de fem företagen hade något att klaga på när det kom till tillgängligheten.

“Jag tror att det har hänt fem gånger under de här 9 åren, att jag inte kommit in, att det varit någon chall på linjen eller så[...]”  
(Bilaga 5, Rad 118-119).

De gånger de inte har kommit åt systemet kan eventuellt kopplas till oförutsedda händelser som Fortnox inte själva kan stå för. Sådana händelser benämner litteraturen som exempelvis naturkatastrofer eller cyberattacker (Arnesen, 2013).

Företaget som använder Specter hade heller inget att klaga på, men det är svårt att generalisera om tillgänglighet för Specter när endast ett företag i studien använder det.

#### 5.3.2 Nätverksuppkopplingen

Nätverksuppkopplingen påverkade inte i någon större utsträckning företagen i deras arbete. Ett av företagen menade dock att mindre driftstörningar fick man räkna med när det är över Internet. Det kan vara svårt att avgöra om de driftstörningar de nämner har med deras egen Internetuppkoppling att göra eller om det är molnleverantörerna det blir fel hos. Det verkade dock på företagen som att de var införstådda med att de är beroende av att deras Internet fungerar som Arnesen (2013) också lyfter fram som en svaghet. Ett av företagen hade skaffat redundant uppkoppling för att alltid ha tillgång till systemet och sa samtidigt att de aldrig haft problem.

Utifrån svaren vi fått från företagen kan man argumentera för att systemen har väldigt god tillgänglighet, eftersom inget av företagen direkt klagade på tillgängligheten för användandet eller deras nätverksuppkoppling.

## 5.4 Användbarhet

Generellt anses användbarheten i dag vara positivt enligt företagen men för ett antal år sedan var det inte lika bra. Hur det såg ut för flera år sedan är inte vara relevant då vår studie fokuserar på hur det ser ut i dagsläget. Det skiljer sig även åt hos ett företag som valt att hyra in konsulter inom vissa områden för att underlätta i sitt eget arbete.

### 5.4.1 Nätkapacitet

Alla företagen svarade att nätkapaciteten upplevdes som fullt tillräcklig. Detta stämmer överens med vad Peng och Gala (2014) säger så länge kunden har tillräckligt bra Internet så ska systemet fungera bra. Dock så lyfte ett företag fram:

“Fortnox uppfattas som bra, kan hänga sig i bland, men det är inte ofta.”  
(Bilaga 7, Rad 124).

På en uppföljningsfråga om de jämförde med en desktop-applikationer så svarade företaget att det kunde upplevas som lite fördröjningar i systemet ibland. Det är svårt att avgöra om det är systemet som inte har tillräckligt god nätkapacitet då företaget upplever det som segt eller om det är företagets Internet som inte är tillräckligt bra. Ett annat företag svarade att det fanns vissa begränsningar i antalet förfrågningar, men att en vanlig användare inte märkte av det.

Överlag verkar det som att företagen är nöjda och inte ser nätkapaciteten som någon direkt nackdel.

### 5.4.2 Kontaktande av support

Genomgående vid frågan om kontaktande av support var att alla företagen var nöjda med hur det fungerade även om de valde att kontakta supporten på olika sätt. Ett av företagen uttryckte sig på följande sätt vid kontaktande av support:

“[...] är det så att den handläggaren man talar med är osäker, så får man alltid backup från en annan, [...]”  
(Bilaga 7, Rad 134-135).

Detta stämmer med en av de fördelar Peng och Gala (2014) tog fram med molnbaserat ERP-system, att kunden får bättre support av en extern IT-expert. Tre av de tillfrågade företagen sa att de inte såg någon nackdel med hur de kunde kontakta supporten. Vi ser att kontaktande av support kan lyftas fram som en fördel, då alla företag verkade nöjda med den support de får och hur de kan gå tillväga. Dock menar vi inte nödvändigtvis att supporten för molnbaserat ERP-system är bättre än den som finns vid on-premise ERP-system.

### 5.4.3 Användarvänlighet

De flesta företagen svarade att deras system var användarvänliga. De som haft systemet lite längre tid menar dock att det har blivit bättre med åren. En informant svarade på frågan om användarvänlighet:



“Tillräckligt för att jag inte skulle behöva läsa manualen.”  
(Bilaga 8, Rad 155).

Det bör tilläggas att informanten hade använt bokföringsprogram tidigare. Eftersom företagen överlag svarade att det är användarvänligt, uppfyller nog båda systemen attributen Garg et al. (2012) nämner som utgör användbarhet. Det kan vara så att de som haft systemet länge och menade på att det har blivit bättre med åren egentligen bara har haft lång tid på sig att lära sig hur systemet fungerar, vilket påvisas av citatet nedan.

“Men man bygger ju kunskap med åren, så nu är det ganska så lätt.”  
(Bilaga 6, Rad 209-210).

Två av företagen svarade att vissa saker borde skyltas upp mer, men då fem av sex företag svarade att deras system var användarvänliga kan detta sannolikt ses som en fördel med molnbaserade ERP-system.

## 5.5 Implementation

Själva implementationsdelen skiljde sig åt mellan företagen i studien. Vissa företag hade börjat använda sig av molnbaserade ERP-system då företaget grundades medan andra hade befintlig data att föra över till det nya systemet. Även om det fanns data att föra över för vissa företag har det gjorts på olika sätt, vissa överförde manuellt och andra lät konsulter göra det. Detta kan medföra att det är svårt att få en helhetsbild medan det å andra sidan innebär att det ger en bredare beskrivning då flera olika tillvägagångssätt har används.

### 5.5.1 Fördelar med implementationen

Scobbo (2013) för fram att det är enklare att implementera i molnet än att göra det på ett lokalt system. Detta är även något som vissa av de intervjuade företagen påpekar.

“[...] jag behövde inte installera någonting på en dator, jag behövde bara logga in på fortnox.se, [...]”  
(Bilaga 5, Rad 190).

En stor anledning till att företag väljer ERP i molnet får antas vara just enkelheten och den korta startfas det innebär. Ett nystartat företag vill antagligen inte lägga ned stora resurser i tid och pengar på att rulla ut ett on-premise ERP-system när det finns alternativ som är bättre inom de aspekterna.

Litteraturen för fram att en fördel med ERP i molnet är att det inte medför några större implementeringskostnader, vilket en implementation av ett lokalt system kan göra (Al-Ghofailia & Al-Mashari, 2014). ABE Partners AB lyfter fram de ekonomiska fördelarna under implementeringen.

“[...] inte behöva ha massa oväntade utgifter och investeringskostnader, utan man vet mer. Det kostar så och så mycket per månad [...]”  
(Bilaga 4, Rad 191-192).

Att mikroföretag ser implementeringsfasen som en relativt enkel process och med låg kostnadspåverkan får anses vara positivt. En misslyckad implementation av ett on-premise ERP-system skulle i värsta fall kunna försätta ett helt företag i konkurs (Elragal & Haddara, 2012).

### 5.5.2 Nackdelar med implementationen

Som nämnts i sektionen ovan är det främst fördelar med att implementera i molnet men två av de intervjuade företagen uttryckte ändå några mindre nackdelar. Ett företag hade hyrt in konsulter för att sköta implementeringen av deras nya system och såg då inte själva implementeringen som en nackdel utan istället den kostnad det medförde med en inhyrd konsult. Detta behöver inte anses vara en direkt nackdel för själva implementeringen då företaget i fråga upplevde att införande av ett nytt system kunde bli problematiskt utan denna hjälp.

Det andra företaget som såg nackdelar med implementeringen nämnde två områden den intervjuade såg som problematiska. "Lite säkerhetsrisk och lite tillgänglighetsrisk." (Bilaga 4, Rad 198). Detta är motsatsen till vad både Arnesen (2013) och Al-Ghofailia och Al-Mashari (2014) för fram och de hävdar att riskerna minskar för kunden att införa molnbaserat jämfört med on-premise. Anledningen till detta är att flera av riskområdena förflyttas från kunden till det tjänstelevererande företaget. Orsaken till att det intervjuade företaget ser dessa nackdelar kan nog ses som ett generellt tänk när det kommer gäller implementation av ERP-system och inte specifikt för molnbaserat. Alla implementeringar medför risker och kan innebära stora resursförluster (Elragal & Haddara, 2012).

### 5.5.3 Hinder under implementationen

Några större hinder har inte företagen stött på under implementationen utan det var enbart vissa mindre problem som dök upp. Dessa små problem kunde supporten snabbt lösa. Ett företag påpekade att det var en aning problematiskt att importera befintlig data och veta hur den lades till i det nya systemet.

### 5.5.4 Utbildning av personal

Ram (2013) visar på vilka fördelar en god utbildning ger för användare av on-premise ERP-system. Med de svar vi fått från intervjuade företag anser vi att utbildning av företag som väljer molnbaserad ERP bör ge samma fördelar som vid ett on-premise ERP-system. De svar vi fått från de företag som intervjuats i vår studie visar att alla har fått någon form av utbildning men att sättet den utfördes på skiljer sig mycket åt beroende på när de anslöt sig och vem som levererar det molnbaserade ERP-systemet. Ett av företagen är kund hos Specter, resterande fem är kunder hos Fortnox. Vi har full förståelse för att olika leverantörer kan utbilda sina kunder på olika sätt men eftersom båda leverantörerna levererar molnbaserad ERP med likartade lösningar väljer vi att inte skilja dem åt i resultat och diskussion.

Två företag nämner att de fick se filmer där funktioner för användandet förklarades. Ett annat företag nämner ett så kallat webinar (web seminar) som utbildning. Ett företag säger sig endast ha fått ett papper med information att läsa in för att sedan lära sig själv efter hand, detta

är det företag i vår studie som haft molnbaserat ERP längst. Vilket visar på att Fortnox har ändrat sin utbildningsstrategi. Resterande två säger sig endast ha fått kortare utbildning där det ena företaget utnyttjat systemets inbyggda hjälpfunktion och tyckt att den varit till stor hjälp. Ett företag uttrycker på följande sätt att det hade varit önskvärt med mer utbildning:

“Ja, jo, det är klart att det hade varit önskvärt att få en lite mer gedigen grundutbildning, om jag ska ge feedback. [...] det hade varit bra tror jag.”  
(Bilaga 4, Rad 173-174).

Då litteraturen lyfter fram att utbildning ger flertalet fördelar för den som implementerar ett on-premise ERP-system tycker vi att leverantörerna bör överväga att erbjuda mer utbildning även för molnbaserade ERP-system. Antingen utöka den befintliga utbildningen eller fråga företagen om de vill ha en person som utbildar på plats. Detta kan skapa mer nöjda kunder vilket i sin tur gynnar leverantörerna.

## 5.6 Tillgänglighet överallt

Enligt svaren vi fått in är detta ämne ett av de starkaste argumenten för ett molnbaserat ERP-system jämfört med ett on-premise ERP-system. Att kunna komma åt systemet vart man än är anser alla företag vara positivt.

### 5.6.1 Arbeta mobilt

Det ämne som skapade flest positiva reaktioner från de intervjuade företagen var frågan om att komma åt systemet överallt, alltså mobilitet. De ser alla en fördel med att kunna komma åt systemet oavsett vart man befinner sig. Ett företag beskriver det såhär.

“[...] det är ju suveränt, jag kan ju ta upp min bärbara var som, jag kan ta upp den hemma, jag kan även följa det i min telefon, jag kan se allt i telefonen.”  
(Bilaga 6, Rad 246-247).

Att detta fungerar så bra som det gör är positivt. Då tillgänglighet överallt är en av de saker som Mell & Grance (2011) nämner när de beskriver vad en molntjänst är.

Det är enbart ett företag som lyfter fram nackdelar med att ha ett system som går att använda mobilt, även om det främst innebär fördelar. Detta företag nämner säkerhetsrisken med att använda systemet på publika platser.

”Absolut främst fördelar. Eventuell nackdel har jag ju varit inne på, säkerhet så klart. Det känns ju som att det är lite större risk då när saker är publikt att det kan komma ur rätta händer och så här.”  
(Bilaga 4, Rad 210-211).

Att enbart ett av företagen ser en säkerhetsrisk med att använda systemet mobilt kan ses problematiskt. Då systemen som används i dag sannolikt använder krypterade anslutningar ser vi att det enbart är inmatning av lösenord som är en säkerhetsrisk.

## 5.7 Flexibilitet

Generellt sett är företagen medvetna om att det går att göra förändringar och att systemet uppdateras automatiskt. Att de upplevt några direkta för- och nackdelar med detta har dock inte alla gjort utan det är en del spekulationer och antaganden från vissa.

### 5.7.1 Göra förändringar i systemet

Medvetenheten om att kunna göra förändringar i systemet finns hos alla företagen. Det var varierande svar mellan företag som försökt göra förändringar själv, vissa menade att det var lätt medan andra att det var fullt möjligt, men att det kräver specialkompetens. Fyra av företagen svarade att de kunde ringa sin leverantör för att få hjälp av dem. Företagens upplevelser kring att göra förändringar i systemet stämmer inte helt överens med det som experterna i Johansson och Ruivos (2014) studie nämnde. De sa att det skulle vara billigare och enklare att göra förändringar i molnbaserade ERP-system än på on-premise ERP-system. Företagen i vår studie har inte haft on-premise ERP-system tidigare. Det kan därför vara svårt att jämföra, dock menar företagen att det går att göra förändringar men inte nödvändigtvis att det är enkelt samt att kostnaden för detta var okänd. Företagen var ändå överlag nöjda med deras möjligheter.

### 5.7.2 Fördelar med automatiska uppdateringar

Överlag ser alla de undersökta företagen det som positivt att systemet uppdateras automatiskt och att de slipper göra detta arbete själva.

“Det är ju framför allt tidsbesparing och att det just sker automatiskt och man behöver inte reflektera så mycket om det.”  
(Bilaga 4, Rad 238-239).

“Ja, det är ju jättebra, för annars ska du ju göra den där uppdateringen själv ju.”  
(Bilaga 6, Rad 269).

Båda dessa citat stämmer väl överens med vad Marston et al. (2011) skriver om kunderna haft systemet on-premise hade de själva behövt göra uppdateringarna. Detta är en av de punkterna där företagens svar var mest likvärdiga, alla var positiva till det och detta kan då troligtvis ses som en fördel med molnbaserat ERP-system.

### 5.7.3 Nackdelar med automatiska uppdateringar

Vid frågan om nackdelar med att systemet automatiskt uppdateras nämnde tre av företagen saker de menar skulle kunna inträffa, nämligen data försvinner, systemet slutar fungera under en period eller att systemet ligger nere. Dock så har de sakerna inte inträffat. Två av företagen har upplevt problem efter att systemets utseende har förändrats.

Seethamraju (2014) skriver att kunden får de flesta uppdateringar automatiskt. Detta kan skapa problem för kunden om då exempelvis utseendet uppdateras.

“Jo, en gång när de bytte layout så blev jag lite vilsen [...]”  
(Bilaga 5, Rad 246).

Det är dock viktigt att lyfta fram att informanten sa att de hade ett halvår på sig att acceptera uppdateringen, men valde att skjuta på det. Detta även om det kan vara nödvändigt på grund av säkerhetsuppdateringar.

## 5.8 Kompatibilitet

Majoriteten av företagen hade förståelse för hur kompatibiliteten mellan andra system fungerade men alla hade inte nödvändigtvis nytta av det då de inte använde fler system. Det som däremot märks är att inget företag hade full koll på hur data exporteras från nuvarande system till ett annat. De flesta tog dock för givet att det skulle fungera.

### 5.8.1 Kompatibilitet med andra system

Under denna fråga skulle informanterna svara på huruvida de upplevde att de system de jobbar i idag i molnet samverkar med andra system som inte ligger hos samma leverantör. Dillon et al. (2010) säger att det är viktigt att denna koppling finns då många företag väljer att inte ha alla system hos samma leverantör. För att kunna ge ett svar på den här frågan krävdes det att företagen jobbade i något annat system utöver det som köpts från molnleverantören. De resultat vi fick visade att det endast var hälften av företagen som jobbade i externa system eller tidigare hade gjort detta. Vi är ödmjuka inför de svaren för att endast hälften hade någon extern koppling. De företag som svarade att de hade kopplingar med andra system sa att de var överlag nöjda och uttryckte att det fungerade bra. Ett företag uttryckte dock att fanns begränsningar i det API som finns att tillgå från Fortnox samtidigt som ett annat sa att det fungerade bra med deras API. De två citat som nedan presenteras visar att synen på hur Fortnox API fungerar skiljer sig åt:

“[...] då valde vi att implementera någon sån här API eller vad det heter till Fortnox bokföring. [...] det funkade också väldigt bra.”  
(Bilaga 5, Rad 260-262).

“[...] det finns lite begränsningar i Fortnox som har framförallt med hur mycket förfrågningar de tillåter per sekund eller enhet. Där är det lite begränsningar, det är lite andra begränsningar i API:et också.”  
(Bilaga 4, Rad 264-265).

Då samtliga företag i vår studie agerar inom olika branscher är det rimligt att dra slutsatser att de har olika teknisk kunskap och utbildning vilket i sin tur gör att frågan kan ha tolkats olika. Svaren kan påverkas av att ett företag med sin egen kunskap försökt skapa en koppling med ett externt system medan det andra företaget betalade för att få hjälpen av leverantören direkt och på så sätt upplevde det olika.

### 5.8.2 Kompatibilitet inom samma system

Med denna fråga ville vi få svar på hur användarföretagen kände att de olika moduler de använde inom samma system samarbetade för att dela information dem sinsemellan, det vill säga om en modul klarade av att kommunicera med en annan och utbyta information.

Här svarade alla företag utom ett att det fungerade bra eller mycket bra. Ett av företagen uttrycker sig på följande vis:

“Ja, de känns nästa helt kompatibla, det känns väldigt integrerat.”  
(Bilaga 4, Rad 270).

Det är endast ett företag som avviker och vi ställer oss frågande till svaret då denna säger att det helt saknades kommunikation mellan modulerna trots att flera av modulerna är gemensamma för de andra företagen som hävdar att det går bra. Vi är ödmjuka för detta svar då det kan vara så att frågan missförstods eller att företaget eventuellt inte haft behov för detta och därför inte kollat djupare på funktionen.

### 5.8.3 Exportera data

Den här frågan utformades på så sätt att vi ville ta reda på om företagen i vår studie visste vilka möjligheter de hade att exportera den data de själva lagt in i molnleverantörens system och om det gick att få ut informationen i form av kompatibla standarder för att exempelvis byta leverantör. Vilket Arnesen (2013) och Armbrust et al. (2010) lyfter fram som svårigheter med molnbaserade system.

Gemensamt för samtliga företag är att inget av dem exakt visste hur de skulle gå tillväga för att exportera sin data. Av olika anledningar visste de inte, hade inte funderat på eller ville inte fundera på det eftersom ett byte till en annan leverantör inte var aktuellt. Ett företag sa att de åtminstone visste hur de skulle få ut bokföringen till kompatibla standarder. Ett annat företag uttryckte sig på följande sätt om hur de trodde att de skulle gå tillväga:

“Jag tror att det skulle vara väldigt lätt. Det finns en knapp, exportera till textfiler och PDF:er och allt möjligt. [...] jag tror att det går lätt i alla fall”  
(Bilaga 5, Rad 285-287).

Då samtliga svar endast är spekulativa gissningar blir resultatet svårt att ställa mot den teori som Peng och Gala (2014) presenterar där de menar att det är svårt och tidskrävande att flytta egen data.

## 6 Slutsats

Vår forskningsfråga var att undersöka vilka fördelar och nackdelar företag i mikrostorlek upplevde sig få av att införskaffa och använda ett affärssystem i molnet. Empirin bygger på intervjuer från företag som agerar i sex olika branscher, men modulerna som används av företagen är i många fall desamma. Då mycket av den forskning som existerar inom ämnet berör större företag än mikroföretag ville vi undersöka om mikroföretagen upplever samma fördelar och nackdelar trots sin mindre storlek.

På de frågor som berörde *kostnader* svarade företagen generellt sett att de upplevde molnbaserad ERP som billigare än att investera i ett lokalt placerat system både sett till investeringskostnader och löpande kostnader. Vi fick en bild av att företagen inte analyserat djupgående om ett lokalt system faktiskt var dyrare än ett molnbaserat. Då övervägande företagen upplevde det som billigare anser vi att *kostnad* är en fördel med molnbaserat före lokalt ERP.

*Säkerhet* är viktigt oavsett om systemet är lokalt eller molnbaserat, sett till litteraturen är detta en viktig fråga när data placeras i molnet. Genomgående svarar företagen att de har dålig insyn i hur säkerhetsarbetet sköts hos molnleverantören samt att ett direkt intresse för hur molnleverantörens säkerhet fungerar inte existerar. Istället litar man på att molnleverantören utför sitt jobb på ett bra sätt. Då säkerhet är ett avancerat område som kräver specialkunskap kan detta ses som en fördel då molnleverantörerna bör vara betydligt mer kompetenta än många av företagen som ansluter sig till deras tjänster. Men för att detta ska kunna ses som en fördel kräver det att säkerheten verkligen är så god att den går att lita på, vilket kan vara svårt att avgöra. Företagen ser säkerheten som en fördel, vi ser det som problematiskt att kunderna inte vet hur säkerheten fungerar, därför kan vi inte avgöra om säkerhet är en fördel eller nackdel.

Då ett affärssystem placeras i molnet är det viktigt att ha god *teknisk tillgänglighet* oavsett om det gäller att leverantören har god drifttid eller att företagets egen Internetuppkoppling fungerar. Om tillgänglighet saknas innebär det att företagen inte kan jobba i sina system. Sett till vår studie hade inget av företagen upplevt tillgänglighet som ett problem. Då inget av företagen såg nätverksuppkoppling eller leverantörens tillgänglighet som en nackdel anser vi att det går att lyfta fram som en fördel.

När företagen tillfrågades om *användarvänlighet* var vi intresserade av att ta reda på hur företagen ansåg att systemen var att använda. Några informanter påpekar att systemen har blivit lättare att använda med åren. Vi är ödmjuka inför att tolka detta resultat då det mycket väl kan vara så att de företag som använt samma system över flera år på så sätt lärt sig med tiden. En del av företagen hade dessutom tidigare kunskap i liknande system och beskrev att det på grund av detta var lätt att starta upp. Övervägande visar våra resultat att företagen tyckte att systemen är lätta att använda och således kan detta ses som en fördel.

På frågorna om *implementation* får svaren anses vara entydiga då företagen övervägande lyfte fram det som en fördel eller att det var acceptabelt att implementera ERP-systemet i molnet på grund av att det var tidseffektivt samt att det innebar låg kostnad. En av de få nackdelar som lyftes fram berörde ett företag som fick anlita och betala för konsult hjälp då de inte själva kände att de klarade av det. Då svaren övervägande var positiva anses det vara en fördel.

En av molnets stora fördelar lyfts fram av litteraturen som åtkomst varifrån som helst där det finns tillgänglighet till Internet. En enhet med kompatibel webbläsare ska vara det enda som krävs. Ämnet *tillgänglighet överallt* berör om det är möjligt att arbeta från olika platser. Samtliga företag var mycket positiva till detta och ansåg alla att det gick att komma åt överallt och att det var en fördel. Därför vill vi lyfta fram detta som en av fördelarna med molnet.

När vi frågade företagen om *flexibilitet* var vi intresserade av att ta reda på hur företagen ansåg att de kunde påverka det system de jobbade i. Vi var specifikt intresserade av om företagen själva kunde ändra utseende, lägga till eller förändra specifika funktioner och hur de upplevde att leverantören skötte uppdateringarna av systemet till skillnad mot ett lokalt där företagen själva hade fått sköta det. Företagen var positiva till automatiska uppdateringar, men såg även problem som kan uppstå. Genomgående visar intervjuaren att det är svårt för företagen att själva göra förändringar på det existerande systemet men att det utan större problem går att få hjälp med detta från leverantören. Då det går att göra förändringar med hjälp av leverantörerna går det inte att säga att det är en direkt nackdel, men då företagen själva inte klarar av att utföra förändringar kan det ses som en nackdel. Därför kan vi inte benämna det som varken fördel eller nackdel.

För området *kompatibilitet* ville vi undersöka hur företagen upplevde att de system som leverantörerna erbjuder kommunicerar och jobbar med interna samt externa system. Vi var också intresserade hur de upplevde att det gick att flytta data vidare till en annan leverantör om de så hade velat. Svaren var väldigt enhetliga. Samtliga utom en tyckte att det fungerade bra att skicka informationen mellan modulerna inom samma system. De få företag som hade kopplat sina system till externa program uppgav att även det fungerade bra. Vi reagerade på att inget av företagen visste exakt hur de skulle gå tillväga för att exportera sin data, de flesta trodde dock att det skulle vara lätt. Det kan vara så att företagen enkelt kan lösa detta om de bara hade fått tid att kolla upp detta före intervjun, vi anser att det är oroväckande att samtliga har köpt detta system utan att kolla upp hur enkelt det är och endast förutsätter att det är möjligt. Då de flesta var nöjda med kommunikationen mellan interna och externa system och de trodde att det skulle gå att exportera data så ser vi kompatibilitet som en fördel.

Studien visar att mikroföretag som placerar sitt affärssystem i molnet kan se fördelar inom områdena kostnader, teknisk tillgänglighet, användbarhet, implementation, tillgänglighet överallt och kompatibilitet. De två resterande punkterna, säkerhet och flexibilitet, kunde inte författarna härleda till varken fördelar eller nackdelar.

Med detta vill vi säga att vår studie visar att även mikroföretag kan dra nytta av de fördelar som tidigare forskning visat att större företag kan få genom att placera delar av eller hela sitt affärssystem i molnet. Resultatet visar också att de intervjuade företagen i det stora hela är mycket positiva och nöjda över att ha gjort valet att lägga sina system i molnet, oavsett om de har varit kunder kortare eller längre tid.



# B1. Kontaktbrev

Hej [Namn på företagsrepresentant]

Vi är tre studenter som läser systemvetenskapliga programmet på ekonomihögskolan vid Lunds universitet. Vi skriver nu vår kandidatuppsats i informatik som berör frågan om för- och nackdelar för små och medelstora företag som har valt att ha sitt affärssystem, eller delar av det i molnet. Med affärssystem menar vi till exempel Bokföring, Fakturering, Autogiro, Order, Lön, Tidsredovisning, Anläggningsregister, CRM-säljstöd och Arkivplats.

Nu söker vi personer som kan tänka sig att medverka i en intervju som uppskattningsvis tar ca 30 minuter, förslagsvis över telefon. Vi vill med detta ta del av er syn på hur det är att ha systemet i molnet. Både ert företag och den som blir intervjuad kommer att vara anonyma om inte annat önskas.

Vi hittade ert företag via [Fortnox eller Specters] hemsida under referenser och såg direkt att ni passar bra in på den bild av företag vi söker eftersom ni nyttjar ett antal av deras webbaserade tjänster.

Om ni kan tänka er att hjälpa oss med detta bidrar ni med mycket värdefull information till vår studie. När uppsatsen är färdig får ni gärna ta del av resultatet.

Tack för er tid,

Med vänliga hälsningar,

Olle Braconier, Joakim Jönsson & Erik Samuelsson

Kontakt:

Mail: xxxxxxxx

Telefon: xxxxxxxx

Kommentar: Initialt handlade undersökningen om små och medelstora företag, då de som svarade på vår fråga endast var mikroföretag, så ändrade vi forskningsfrågan

## B2. Frågeguide

### Inledning

- Får vi spela in intervjun?
- Får vi nämna företaget vid namn?
  - Vilket företag jobbar du på och vill du berätta lite om det?
- Hur många anställda är det i verksamheten?
- Vilken roll har du i företaget?
- Vilka moduler använder ni?
- Hur länge har ni använt er av ERP i molnet?

Innan vi går djupare på frågorna vill vi höra din version av:

Vilka fördelar du ser med att ha affärssystemet i molnet?

Vilka nackdelar du ser med att ha affärssystemet i molnet?

### Kostnad

- När ni valde affärssystem, hur påverkade investeringskostnaderna er att välja ett molnbaserat system framför ett traditionellt?
  - Exempelområden:*
    - *Införskaffande av hårdvara*
    - *Licenskostnader*
    - Hur påverkar de löpande kostnaderna ert val av tjänsten?
- Vad har det inneburit för er att ha det i molnet, sett till kostnad för support?
- Sett till det stora hela, hur har era kostnader för IT påverkats vid införskaffandet av affärssystem i molnet

### Säkerhet

- Hur har diskussionerna gått angående att data lagras i molnet jämfört med om den hade lagrats lokalt hos er?
  - Exempelområden:*
    - *Obehörig åtkomst*
    - *Kryptering*
- Vilket skydd anser ni att ni som kund har gällande förlust av den data som ligger hos molnleverantören?
  - Om leverantören skulle ha väldigt lång down-time eller gå i konkurs
- Hur fungerar er insyn i molnleverantörens säkerhetsarbete?

### Tillgänglighet

- Hur anser ni att tillgängligheten är för användandet av ert system?
- *Hur påverkar nätverksuppkopplingen åtkomsten till ert system?*

### Användbarhet

- Hur påverkas ni av nätkapaciteten mellan er och molnleverantören?
  - Exempelvis;*
    - *Svarstider*
    - *Hastighet*
    - *“Flyt”*

- Vad har ni för möjlighet att kontakta support vid eventuella frågor?
  - Ser du några fördelar med att ha det såhär?
  - Ser du några nackdelar med att ha det såhär?
- Hur användarvänligt anser ni systemet vara?

### Implementation

- Vilka fördelar ansåg ni att det fanns med att implementera (införandet) i molnet istället för egen (on-premise) lösning?
  - Exempelområden:*
    - Överföra gammal data till det nya systemet?
- Vilka nackdelar ansåg ni att det fanns med att implementera (införandet) i molnet istället för egen (on-premise) lösning?
- Vilka hinder stötte ni på under implementeringen i molnet?
- Hur gick utbildningen av personal till för att lära upp om systemet?

### Tillgänglighet överallt

- Hur har införandet av affärssystemet i molnet påverkat er att arbeta mobilt?

### Flexibilitet

- Hur lätt eller svårt är det att göra förändringar på det redan införda systemet?
  - Exempelvis*
    - Lägga till fler moduler och konfigurera i dessa.
    - Anpassa utseende
    - Anpassa specifika funktioner
- Vilka fördelar anser ni att det finns med att mjukvaran uppdateras automatiskt?
- Vilka nackdelar anser ni att det finns med att mjukvaran uppdateras automatiskt?

### Kompatibilitet

- Hur kompatibelt är det molnbaserade ERP-systemet med andra system som ni använder er av?
  - Exempelvis*
    - Interagera med tjänster erbjudna av samma leverantör som molntjänsten
    - Interagera med tjänster erbjudna av tredje part
- Om ni vill byta leverantör av affärssystem, hur enkelt är det för er att exportera datan (till kompatibla standarder)

### Slutligen

- Finns det något ni tycker att vi har missat att ta upp gällande affärssystem i molnet?
- Vill ni godkänna transkriberingen innan vi använder den i vår uppsats?
- Vill ni ta del av uppsatsen när den är färdig? Maila till er?

## B3. Transkribering Intervju 1

*Uddh och Partners AB, 21 april 2015, 13.02*

- 1 Olle: Ja okej, Vi tänkte göra så här, för vi har ju mer eller mindre ett manus som vi följer här. Men innan vi går  
2 in på det så skulle vi vilja höra, utan att färga dig på något sätt, vill du utveckla eller säga vad du ser som fördelar  
3 med att ha ett affärssystem i molnet? Då är det fördelar.  
4
- 5 Informant 1: De fördelar, när jag började titta på detta för många herrans år sedan, för mig är: jag vill inte behöva  
6 vara beroende av att behöva koppla ihop mig mot en specifik server som står någonstans inom vårt bolag. För så  
7 fort man åker iväg utomlands eller likande, det blir mer problem än vad det blir vettigt av det. Det jag ville ha var  
8 ju en online-lösning där jag, i princip, från vilken dator som helst bara kunna logga rätt in i systemet. Kolla lager  
9 saldo, fixa order, dra ut rapporter eller vad det nu var.  
10
- 11 Olle: Ja.  
12
- 13 Informant 1: Och sen så gick jag igenom ett tjugotal olika sådana här system då, sen så föll lotten på Specter till  
14 slut då.  
15
- 16 Olle: Så då var alltså fördelarna så många så det var inte så mycket att snacka om där egentligen?  
17
- 18 Informant 1: Nä, alltså i det här bolaget har vi inga direkt kritiska affärshemligheter. Alltså hade jag varit i  
19 biotech eller liknande, då kanske jag hade övervägt att ha en egen lösning. Men det man inser ganska snabbt, det  
20 är också det att om jag eller någon anställd IT-tekniker ska ha hand om IT-säkerheten så är det gjort för att gå åt  
21 helvete för eller senare. Då kan jag gärna lägga det i knäet på personer som har mer kunskap om det här än vad  
22 jag har.  
23
- 24 Olle: Ok! Ja, jag förstår. Ni har ju kört det här ett tag, har du hunnit uppfatta några nackdelar med detta? Alltså  
25 att det är i molnet är det någonting du känner utan att vi kommer med vad vi har läst in oss på om vad som kan  
26 vara fördelar och nackdelar?  
27
- 28 Informant 1: Nej, egentligen inte direkt. Det jag kan jämföra mot vanliga ERP-system som Navision eller iScala  
29 och liknande är att det kan ibland ta lite längre tid att arbeta i systemet för du kan inte göra samma  
30 knappkombinationer eller hur man ska uttrycka sig. För att du vet snabbskifta mellan delar i systemet och sånt  
31 där, utan det är mycket klicka med musen, som ibland kan ta lite tid.  
32
- 33 Olle: Ja.  
34
- 35 Informant 1: Annars tycker jag att det fungerar skitbra och det är ju så pass enkelt att till och med min morsa som  
36 är 60 fixar ju det där utan några konstigheter. Det var också en av anledningarna till att vi valde ett online-baserat  
37 system. Då att det inte skulle finnas utrymme för att kludda till saker.  
38
- 39 Olle: Ja, men absolut. Men då kör vi vidare lite här. Vår första rubrik är, och vi har också sorterat dem efter hur  
40 många gånger som artiklar nämner dem, så det är relevans uppifrån och ned.  
41
- 42 Informant 1: Okej.  
43
- 44 Olle: Så nästa punkt är kostnad och vår första fråga är: Hur har era kostnader för IT påverkats av införskaffandet  
45 av affärssystem i molnet?  
46
- 47 Informant 1: Nej, det skulle jag inte vilja säga. Förutsättningen var ju att hitta ett online-baserat system och så  
48 länge det är ett online-baserat system så är det egentligen oberoende av vad vi kör för hårdvara så länge vi har en  
49 webbläsare på datorn. Eftersom ingen processorkraft sker in-house så kan man egentligen sitta på vilken dyng-  
50 dator som helst.  
51
- 52 Olle: Tror du det har påverkat positivt för vad ni har kunnat köpa in för egna handenheter, mobil och dator? Kan  
53 det vara så att det blev billigare eller dyrare på grund av att ni har lagt det i molnet?

54  
55 Informant 1: Jaja, det blir ju absolut billigare med tanke på att man inte behöver köpa det senaste värsta eller  
56 behöva bygga någon fet nätverksinfrastruktur för att få sakerna att fungera och liknande. Alla kan ju köra  
57 skapligt säkert på de maskiner vi hade vid det tillfället. Sen har vi ju naturligtvis köpt in lite nya datorer och sånt  
58 här, men det var inte kritiskt att göra det från början. Det är också en av de styrkorna som jag tycker att det finns  
59 i online-baserade affärssystem är att. Ta nystartade företag som exempel. Om de då helt plötsligt ska börja  
60 fundera på att köpa in servrar för 80 000 spänn, ett gäng laptops för 15 000–20 000 spänn, de har ju inte råd att  
61 starta innan de har köpt in den här infrastrukturen som de behöver, så det är bra med de här systemen.  
62  
63 Olle: Du sa också att du kollade noga innan du valde Specter. I det här fallet, hur har licenskostnaderna påverkat  
64 er som företag? Alltså om vi skulle jämför med att ni haft det lokalt.  
65  
66 Informant 1: Jag ser det som så här, om vi hade haft det lokalt så hade vi behövt ringa in någon skön tekniker  
67 eller konsult som ska ge sig in där och kleta och pleta och kosta en jävla massa pengar. Här köper vi ju ett väl  
68 fungerande, färdigbyggt system, kanske dra på moduler, det är busenkelt redovisningsmötet eftersom det är  
69 samma kostnad varje månad, jätteenkelt att budgetera och liknande.  
70  
71 Olle: Ja, men det är bra tack. Om man återigen jämför, det blir svårt att inte jämför med det lokala, men vad har  
72 det inneburit för er att ha det i molnet, sett till kostnaden för support?  
73  
74 Informant 1: Jag tror att supporten ingår, faktiskt. Jag tror inte att vi har betalat någonting för supporten under de  
75 här åren om jag ska vara helt ärlig.  
76  
77 Olle: Hur gick diskussionerna inom ert företag, sett till att data lagras i molnet jämför med att ni hade haft den  
78 lokalt hos er?  
79  
80 Informant 1: Nej, det var väl egentligen inte så mycket diskussioner vi hade kring det. Jag står kvar vid det  
81 resonemanget som jag sa. Ska vi ge oss in och börja bygga säkerhetsfunktioner om vi hade haft det lokalt  
82 någonstans, så hade det gått åt helvete, ursäkta att jag svär, för vi kan inte tillräckligt mycket om det. Än en gång  
83 om vi hade hyrt in en snubbe eller någon IT-tekniker som hade byggt upp någonting så hade det kostat en jädra  
84 massa pengar. Vad ska man säga, vi har ingen. Naturligtvis är det ju affärskritisk information, men det är inte så  
85 att vi står och faller med om det om någon skulle komma över en försäljningsrapport eller likande. Vill någon  
86 kopiera våra produkter så gör dem det i Kina ändå, det är lite så (skratt). Så det är lika bra att lägga det i molnet  
87 hos en partner som vi litar och tror på, och i detta fall så föll det ju på Specter då.  
88  
89 Olle: Om man lägger det på ett annat säkerhetstänk istället, om vi tänker så här att. Det kanske inte är så kritiskt  
90 att någon skulle få se det, men vilket skydd anser ni att ni har gällande förlust av den data som ligger hos  
91 molnleverantören? Typ om de har lång down-time eller går i konkurs.  
92  
93 Informant 1: Helt ärligt så har vi nog inte resonerat om det. Man är nog rätt kokt i skit om det skulle hända och  
94 naturligtvis så drar vi ut vissa kundrapporter och likande som finns sparad lokalt och likande, så man kan ju få in  
95 den informationen genom att göra inläsningar och likande senare. Men jag vill, nu pratar jag ju ur jagperspektiv,  
96 jag vill helt bara lita på att det funkar, skulle det ske någon dag: Arsle, okej vi får börja om från början på något  
97 vänster. För jag kan inte springa runt och oro mig för att sådana saker ska hända, även om jag är medveten om  
98 att det kan hända. Jag litar på att Specter har så stora säkerhetssystem och backuper att det är en på miljarden om  
99 det skulle hända, sannolikheten är så liten att jag inte behöver bry mig om det.  
100  
101 Olle: Vår följdfråga var egentligen hur fungerar er insyn i leverantörens säkerhetsarbete? Men då antar jag att det  
102 är som du sa att du litar på dem?  
103  
104 Informant 1: Ja precis, vi litar blint på dem.  
105  
106 Olle: Hur anser ni att tillgängligheten är för användandet av systemet? Känner ni att ni alltid har åtkomst till  
107 systemet dygnet runt?  
108  
109 Informant 1: Ja, det tycker jag. Jag har nog inte varit med en endaste gång när jag inte kommit åt det. Där emot  
110 har jag varit med om ett driftuppehåll sen vi skaffade det här systemet och det är några år faktiskt.  
111

112 Olle: Men om man ser då till en annan aspekt, inte den som Specter står till, utan nätverksuppkopplingen, kanske  
113 ert lokala Internet eller det ni har när ni är ute och reser. Hur påverkar nätverksuppkopplingen åtkomsten till ert  
114 system, är det något som du reflekterat över?  
115

116 Informant 1: Inte med det här systemet, det här systemet är så pass icke-avancerat skulle jag vilja säga att det  
117 krävs nästan ingenting för att dra runt det här. Ett mer avancerat systemet med ett mer grafiskt krävande hade  
118 naturligtvis behövt en starkare Internetuppkoppling, men jag har nog världshistoriens långsammaste Internet  
119 hemma och det fungerar klanderfritt.  
120

121 Olle: Ja, men då gick vi in lite på nästa fråga. Hur påverkas ni av nätkapaciteten mellan er och molnleverantören?  
122 Typ flyt, svarstider.  
123

124 Informant 1: Det flyter på bra.  
125

126 Olle: Nu sa du att supporten ingick, men hur funkar det om ni behöver hjälp?  
127

128 Informant 1: Jag tror, det är naturligtvis viss support som ingår, men för att komma in på nästa fråga. Är det  
129 något vi vill ändra i systemet, göra tillägg eller bygga en ny funktion eller liknande, då resonerar ju Specter i  
130 detta fall. Är det bara ni som behöver den så får ni betala utvecklingskostnaden för det och där återkommer de  
131 med någon offert eller likande. Å andra sidan om de tycker att den här funktionen är så pass smart att fler kunder  
132 skulle vilja ha den då kan de ta på sig utvecklingskostnaden för att sen dra in pengarna då när de får fler att köpa  
133 moduler, vilket jag tycker är ett jävla fair givande och tagande  
134

135 Olle: Ja, det låter det verkligen som. Så om du då skulle vilja ta kontakt med supporten, vilka tillvägagångsätt  
136 kör ni? Det kanske låter som en dum fråga.  
137

138 Informant 1: Nej, men det är lugnt. Oftast så ringer ju jag för då brukar man få svar direkt. Hur man kan göra det  
139 ibland är de upptagna då drar jag iväg nått mail och så får man svar inom nått dygn eller samma dag eller vad det  
140 nu kan vara. Men det tycker jag har fungerat väldigt bra faktiskt.  
141

142 Olle: Om det skulle vara någonting akut, att det verkligen händer nu, just nu behöver du göra det här och då går  
143 systemet ned. Går du tillväga på samma sätt då?  
144

145 Informant 1: Ja, då ringer jag nog och skriker lite tror jag.  
146

147 Olle: Och detta är en fördel att du kan göra så här tycker du?  
148

149 Informant 1: Jaja, oja. Jag tycker både att det ska finnas mail-kontakt, för ibland så får man en fråga som man  
150 själv känner "Nej, den här är inte relevant just nu" eller "jag behöver inte få svar på den direkt" och då drar jag  
151 gärna iväg ett mail så kan de få svara på det när de själva känner att de har tid. Är det någonting jag vill ha gjort  
152 nu, då ringer jag till dem.  
153

154 Olle: Jo, men det är bra. Tack så mycket, så ska jag bara kolla här för vissa av frågorna som vi har skrivit har vi  
155 redan kommit över här när vi pratar, så jag ska stryka några. Innan, jag kan inte hela historien om ert företag om  
156 hur det såg ut innan ni köpte upp det här, men hade ni någon data på kunder och så? Innan ni la ut det i molnet?  
157

158 Informant 1: Ja, det hade vi.  
159

160 Olle: Hur gick det att överföra den data till det nya?  
161

162 Informant 1: Vi överförde aldrig den data utan vi började om från början skulle man säga. Men de kundregister  
163 vi hade så var det väldigt många, jag kommer inte ihåg hur många kunder som fanns där men alla var inte aktiva,  
164 och då bestämde vi oss för att kontakta de kunder som fanns och se vilka som var intresserade fortfarande. Och  
165 de som var intresserade fortfarande la vi in i systemet, istället för att skjuta in all gammal dynga då.  
166

167 Olle: Ja, jag förstår.  
168

169 Informant 1: Så det var ju lite knappande man fick göra i början där men det kom ju löpande. Du vet, någon kund  
170 här, någon kund där, så var det bara att sätta sig och hamra in dem där.

- 171  
172 Olle: Mm, okej. Vi kallar det här implementationsfasen då. Vilka hinder stötte ni på under implementeringen i  
173 molnet?  
174
- 175 Informant 1: Mm, jag tror att när vi skaffade Specter på den tiden så hade de ingen inläsningsmöjlighet av CSV-  
176 filer eller semikolon, separerade textfiler eller liknande.  
177
- 178 Olle: Nej, okej.  
179
- 180 Informant 1: Och det var ju ett litet problem med, för jag hade ju gärna. Till exempel ett artikelregister hade jag  
181 väldigt gärna velat läsa in i systemet då, en Excel-lista jag hade byggt med snygga produktbeskrivningar och hela  
182 skiten.  
183
- 184 Olle: Mm.  
185
- 186 Informant 1: Men det stödet hade de inte då och då fick jag sätt mig och hamra in 280 modeller by hand, eller  
187 som man säger, med näven, och det gick ju det också. Men de hade varit skönare om de hade haft det, men de är  
188 förlåtna nu.  
189
- 190 Olle: Vid den här uppstartsfasen, du sa att innan så nämnde du att det är så enkelt att vem som helst kunde förstå  
191 det, men ingick någon form av upplärning eller någon utbildning för er, eller hur såg den utbildningen ut?  
192
- 193 Informant 1: Nej, jag tror de hade någon utbildning som de skulle ha några tusenlappar för och då funderade jag  
194 på hur jävla svårt de kan vara att lära sig det här. Och så satte jag mig och hamra och så skickade jag in farsan i  
195 bokföringsdelen och han fattade ju det utan några större konstigheter och jag fattade resten. Och sen så hade de  
196 ju sån hjälpfunktion där det fanns jättemycket information också.  
197
- 198 Olle: På hemsidan? Eller skickade de ut en PDF med?  
199
- 200 Informant 1: Nej, det ligger i systemet gör det, någon FAQ-historia. Sen så lärde jag mig alla bitar och sen så  
201 lärde jag upp morsan då.  
202
- 203 Olle: Ja jag förstår, okej. Just det här med att ha det i molnet, då pratar man om tillgänglighet överallt. Hur har  
204 införandet av affärssystem i molnet påverkat er att arbeta mobilt?  
205
- 206 Informant 1: Ja, man blir ju mer flexibel. Man är ju helt oberoende av var man är eller om man har datorn med  
207 sig eller liknande. Det är ju bara att låna vilken dator som helst som man tycker är skapligt säker, logga in och  
208 göra det man ska. Den enda gången jag inte kommit åt systemet som inte är deras fel var när jag var i Kina, där  
209 kommer man ju inte åt något annat heller.  
210
- 211 Olle: Hehe, nej precis.  
212
- 213 Informant 1: Den turen var rätt sjuk kan jag säga.  
214
- 215 Olle: Ja, det kan jag tänka mig. Vilka fördelar anser du med det att mjukvara uppdateras automatiskt?  
216
- 217 Informant 1: Jag tycker att det är skitbra, oftast så handlar det om säkerhetsuppdateringar eller små buggar eller  
218 annan dynga vi inte haft och jag är ju bara glad om det fungerar. De uppdaterar ju det utan att jag ens märker det,  
219 sen så skiter det sig emellanåt när de gör sådana där uppdateringar och ingenting fungerar rent plötsligt, men det  
220 brukar de vara rätt snabba på att rätta till också.  
221
- 222 Olle: Det har du varit med om? Att efter en uppdatering har det inte funkat?  
223
- 224 Informant 1: Nej, inte i detta system har det nog inte varit det, men jag har varit med om det på andra system.  
225
- 226 Olle: Okej, ja. Så om du bara skulle säga några fördelar med att det uppdateras. Om vi bara ska stapla upp dem  
227 då, vad tycker du är fördelarna med att det uppdateras?  
228
- 229 Informant 1: Snackar vi överlag?

230  
231 Olle: Bara överlag med att ERP-systemet uppdateras. Det kan vara allt från utseende till säkerhet och så här.  
232  
233 Informant 1: Alltså utseende, om de ändrar utseende för mycket som de kan göra ibland, inte just Specter men  
234 andra system också kan ju reta gallfeber på en. Helt plötsligt hittar man inget längre, men annars så tycker jag att  
235 det blir skitbra. För om vi hade kört det lokalt, igen, då hade man ju behövt ta in den här IT-killen igen, göra  
236 någon super-backup. Han hade tickat en jävla massa timmar och sen så hade ju någonting skitit sig när han skulle  
237 uppdatera det där och ja, så är vi tillbaka där. Här är det liksom om de misslyckas med sin uppdatering så skiter  
238 det sig inte bara för mig utan det skiter sig för tusentals kunder och det gör nog att de testat det där ett par gånger  
239 innan de gör de här uppdateringarna också.  
240  
241 Olle: Ja, det får man ju hoppas nästan.  
242  
243 Informant 1: Ja, precis.  
244  
245 Olle: Hur kompatibelt är det molnbaserade ERP-systemet med andra system ni använder? Det kan ju vara att  
246 man har en mjukvara lokalt som man vill ska prata eller fungera med den som är molnbaserad.  
247  
248 Informant 1: Vi har inte gjort några sådana grejer. Det enda vi har funderat på är ju streckkodsläsare och  
249 liknande på lagret, men vi har inte gjort något sånt projekt. Vi har inte projekt till sådana här backetiketter. Nej,  
250 vi har inte gjort några kopplingar till externa system alls faktiskt.  
251  
252 Olle: Okej, nej.  
253  
254 Erik: Hej, Erik som sitter här bredvid  
255  
256 Informant 1: Tjena, Erik!  
257  
258 Erik: Samma leverantör men har flera olika moduler och liknande, samarbetar de med varandra på ett bra sätt?  
259 Alltså allting ni har från er molnleverantör, eller är de mer fristående så ni får jobba i dem separat om man säger  
260 så?  
261  
262 Informant 1: I modulerna menar du?  
263  
264 Olle: Till exempel om vi skulle säga att Specter, de har kanske arkivering, de har ett CRM system, de har ett  
265 lager och så vidare. Pratar modulerna på ett enkelt sätt med varandra eller är det lätt för er att använda?  
266  
267 Informant 1: Ja, det tycker jag. De moduler vi har fungerar ju jättebra, sen så har de moduler mot Jetshop och  
268 andra sådana leverantörer också. Men eftersom vi inte har kört några sådana system så vågar jag inte svara på  
269 det, men de moduler vi har i Specter i dag fungerar ju kanon och snackar bra med varandra.  
270  
271 Olle: Yes, okej. Det här ligger också under kompabilitet, nästa fråga. Hur enkelt skulle det vara för er att plocka  
272 ut den här datan som ni har lagt in med kunder, produktinformation och liknande?  
273  
274 Informant 1: Oh, inte en aning. Jag har inte tittat på de bitarna, men jag vet att det har export-funktioner av massa  
275 grejer och jag utgår ifrån att de är så moderna att det inte skulle vara några konstigheter. Sen hade jag varit på  
276 Specter hade jag gärna gjort det lite svårare eftersom jag inte hade velat tappa kunderna. Men jag tror att de har  
277 jättebra export-möjligheter.  
278  
279 Olle: Och det är ingenting som stod tydligt i till exempel deras, man pratar ju om sån här SLA, service level  
280 agreement. Det står inte att de äger all den här datan och därför så, du tror inte att det blir problem på grund av  
281 något sånt till exempel?  
282  
283 Informant 1: Inte en aning, men det kan säkert bli problem på ett eller annat sätt, om du ska plocka ut data direkt  
284 från systemet. Men då är det än en gång gå tillbaka till det där, ett glas vin och sätta sig och hamra i fall om de  
285 skulle börja spreta och bråka, det ska bara göras.  
286



287 Olle: Ja, okej. Om vi ska börja runda av nu då. Om vi säger avslutningsvis, tycker du att det är någonting som vi  
288 har missat här i intervjun som du ser som en absolut fördel eller en nackdel? Med något som vi inte har tagit upp  
289 som du tycker att det här, det här har jag just tänk på med att ha det molnbaserat.

290  
291 Informant 1: Ja, vad fasiken kan det vara? Alltså jag tycker att fördelarna i mindre bolag... jag vet att jag träffade  
292 några tjejer från högskolan i Halmstad för några år sen och vi kom in på det att, om man ser, som jag ser det så är  
293 online-baserade system skitbra upp till kanske 50 användare eller så här. Sen så sker någonting i organisationen  
294 som gör att det blir inte riktigt hållbart i mina ögon att köra online-baserade affärssystem, för det blir så mycket  
295 information, det blir mer krävande. Du vet det ska kopplas till stora CRM-system, faktureringsystem,  
296 lagersystem och likande. Och då spricker det lite i de här online-baserade systemen och att det blir ganska, än en  
297 gång, affärskritiskt. Till exempel, ta det bolaget jag jobbar heltid för idag, det är ett Holländskt bolag. Vi har  
298 kontor i nio länder, så ska det VPN-tunnlas hit, för du vet det är säkerhetsgrejer där, virtuella skrivbord och fan  
299 och hans moster. Och så ska man lägga på ett online-baserat affärssystem på det, det kommer skita sig  
300 någonstans på vägen.

301  
302 Olle: Ja, men det är en intressant aspekt faktiskt.

303  
304 Informant 1: Ja, så jag tror man ska reflektera över det. Sen vet jag inte hur stora kunder Specter har, men jag  
305 personligen har svårt att se att online-baserade affärssystem kan svälja hur många användare som helst. Jag tror  
306 att det blir någon brytpunkt vid 50-talet användare eller likande.

307  
308 Olle: Det är ju en genomgående, precis det du pratar om, det säger ju statistiken också, att det är så.

309  
310 Informant 1: Att det är så? Det var en ren gissning men det är magkänslan, (skratt).

## B4. Transkribering Intervju 2

*ABE Partners AB, 21 april 2015, 16.02*

- 1 Olle: Vår uppsats handlar om fördelar och nackdelar med att lägga sitt affärssystem i molnet. Vi har också tittat  
2 på mindre företag och medelstora företag som gör detta. Så vi börjar väldigt öppet med att fråga dig, innan vi går  
3 in på de mer djupa frågorna, vilka fördelar ser du med att ha affärssystemet i molnet? Det som du generellt  
4 tänker, att det här är fördelarna.  
5
- 6 Informant 2: Nä, men det två största fördelarna skulle jag säga är, dels att man kan komma åt det var som helst  
7 ifrån och vilken data som helst så att man slipper ha det på en server lokalt. Och sen det gör ju också att när det  
8 ska göras uppdateringar och likande så blir det väldigt smidigt sett från dem Fortnox. Och andra fördelen kan jag  
9 väl säga är, jag glömde vad jag skulle säga om den andra fördelen. Men framförallt att man just kommer åt det  
10 överallt och, ja just det, backup tänkte jag på, att det även hanteras via dem.  
11
- 12 Olle: Har du upplevt några nackdelar med att ha det i molnet?  
13
- 14 Informant 2: Ja, det kan ju vara så, det kan ju bli driftstörningar såklart på siten. Det kan ju också vara att man  
15 själv sitter på en dålig Internet-lina eller liknande då och svårt att komma åt det. Så det är väl egentligen de  
16 största nackdelarna då.  
17
- 18 Olle: Ja, okej.  
19
- 20 Informant 2: Sen är det ju kanske lite en säkerhetsgrej också på ett sätt, men samtidigt så har jag ganska hög  
21 tillförlitlighet att de hanterar det säkert liksom.  
22
- 23 Olle: Om man har haft ett affärssystem innan man går in i molnet redan lokalt då, som var mycket vanligare  
24 förut. Har ni haft det eller ni har hela tiden legat i molnet?  
25
- 26 Informant 2: Nej, vi har, vi är ett ganska nytt företag så vi startade för 2,5 år sedan nu, men vi gick direkt in och  
27 det var ju liksom förbestämt att vi skulle ha någon typ av molntjänst och så blev det att vi valde Fortnox.  
28
- 29 Olle: Ja, men det är bra. Då vet vi vilken vi ska köra på då. Hur har era kostnader för IT påverkats vid  
30 införskaffande av affärssystem i molnet? Och de behöver inte vara då att vi jämför det med lokalt eftersom ni  
31 inte haft det lokalt.  
32
- 33 Informant 2: Nej, ja, alltså det är rätt svårt att jämföra eftersom vi inte har något att jämföra med, men jag skulle  
34 nog säga att det inte är speciellt dyrt liksom. Det är ingen betungande post i räkenskaperna, inte själva  
35 systemdriften och licenserna är inte dyra i alla fall.  
36
- 37 Olle: Ja, då går ju det in på den, men när ni valde affärssystem, hur påverkade investeringskostnaderna er att  
38 välja ett molnbaserat framför ett traditionellt?  
39
- 40 Informant 2: Nej, men det är klart, det är ju... det känns som ju rent spontant som att det blir en lägre kostnad om  
41 man lägger det i molnet för att du binder inte upp en massa kapital i något lokalt program eller lokal server eller  
42 dator som du ska ha det i. Det är lättare att anpassa och skala ned eller upp beroende på behov liksom skulle jag  
43 säga, så att jag är hyffsat säker på att det är lägre kostnad om man ser till även underhåll och uppdatering och  
44 sånt. Så tror jag absolut att det är lägre.  
45
- 46 Erik: Så de löpande kostnaderna som licenskostnader och sånt är ingenting ni långsiktigt ser är en nackdel eller  
47 fördel?  
48
- 49 Informant 2: Allting man gör kostar ju pengar och det här är inget dyrt, inget betungande alls. Det är det  
50 verkligen inte. Det är inte många hundralappar i månaden, så nej, det är inget speciellt dyrt, nej.  
51

- 52 Olle: Vad har det inneburit för er att ha det i molnet? Sett till kostnad för support.  
53
- 54 Informant 2: Alltså det ingår ganska mycket support i tjänsten, och med tanke på vad det ändå kostar så funkar  
55 det bra. Det kan vara lite långa väntetider ibland men generellt sätt så tycker jag att det funkar bra.  
56
- 57 Olle: Det funkar bra helt enkelt?  
58
- 59 Informant 2: Ja, det tycker jag.  
60
- 61 Olle: Nu glider jag lite ifrån den frågan som kommer lite här, var hela företaget delaktiga att lägga det i molnet?  
62 För det kommer in lite på frågan här efter, eller var det du själv som stod för detta beslut att lägga det i molnet?  
63
- 64 Informant 2: Det var ett beslut som vi tog, eller beslutet att ha det i molnet var vi enade kring från början  
65 egentligen, det fanns egentligen inga alternativ.  
66
- 67 Olle: Okej, men då när ni snackade ihop er, hur gick diskussionerna angående att er data lagras i molnet jämför  
68 med att den hade lagrats lokalt hos er?  
69
- 70 Informant 2: Vi har ju faktiskt så mycket data som möjligt i molnet, det gäller CRM-system och mail och allt  
71 egentligen. Vi har egentligen väldigt lite lokalt lagrat och det kan man säga att det är en policy vi har. Vi litar på  
72 att de vi använder är tillräckligt bra på det och att det är tillräckligt säkert. Sen har vi ju rätt mycket olika policyer  
73 kring att sätta lösenord och kör alltid med tvåstegsverifiering på sakerna och mycket sånt, så att vi är ändå  
74 väldigt noggranna med de bitarna. Men visst det är klart att det kan vara en säkerhetsrisk, men det kan det vara  
75 även om man har det lokalt och det känns nästan som att det krävs mer underhåll för att ha en lokal server och att  
76 få den tillräckligt säker nästan, om den inte står helt lokalt bara inom ett lokalt nät eller någonting. Men då har  
77 man ju nackdelen att man inte kan komma åt det var som helst om man inte kör VPN eller liknande. Om man  
78 sammanfattar det, vi såg fler fördelar än nackdelar med att ha mycket tjänster i molnet, jag kan tänka mig, vi är  
79 ju ganska nya och inte så stora. Om man har 100 eller 200 anställda kan det finnas mer anledningar till att ha  
80 lokala grejer det beror väl på också med.  
81
- 82 Olle: Tittade ni till exempel på, när ni snackat ihop er, var det väldigt viktigt att veta att Fortnox då till exempel  
83 hade kryptering, såg till så att folk inte hade obehörig åtkomst, hur resonerade ni där?  
84
- 85 Informant 2: Vi gick nog mycket på lite vad deras referenser och lite på vad nätet sa vid googlingar och likande.  
86 Plus lite personliga referenser som använder, alltså bekanta till oss, som använder systemet redan i sin  
87 verksamhet, så det var en kombination. Sen jämförde vi med en eller två andra aktörer och vi tyckte att det  
88 verkade vara mest skalbarhet och anpassningsmöjligheter hos Fortnox, plus att det var mer anpassningsbart än  
89 vissa andra likande system kändes mer låsta i sina upplägg. Vi ville kunna ha friheten att anpassa systemet mer  
90 efter hur vår verksamhet utvecklas och andra system vi har och ville ha och sådär.  
91
- 92 Olle: Om man tittar på en annan typ av säkerhet. Vilket skydd anser ni att ni som kund har gällande förlust av det  
93 data som ligger hos Fortnox. Exempel då, det skulle kunna vara att Fortnox gick i konkurs eller att de hade  
94 väldigt lång down-time.  
95
- 96 Informant 2: Vad vi har för åtgärdsplan om vi behöver, ja, alltså jag bedömer inte den risken som särskilt stor  
97 för, ja, om de skulle gå i konkurs, man har ju ändå rätt till att få ut det data som man har haft lagrat där enligt  
98 avtal med dem och sådär. Och sen om ett företag går i konkurs så är det en ganska lång process med rätt mycket  
99 rättigheter att få ut grejer och saker och ting innan det bara försvinner. Sen var vi ju såklart, vi sparar ju alla  
100 verifikat lokalt här plus att vi har ju både revisor och revisionskonsulter som också har både tillgång och lagrar  
101 informationen.  
102
- 103 Olle: Så ni är ganska väl garderade där får man säga?  
104
- 105 Informant 2: Ja, det får jag väl säga.  
106
- 107 Erik: Rent generellt, hur fungerar er insyn på hur Fortnox arbetar med säkerheten?  
108
- 109 Informant 2: Inte mer än att vi, så att säga, har gått på vad de säger att de tar en backup varje dag och sånt. Det  
110 har faktiskt hänt, vi har testat så att det har funkade som det är nu i alla fall, genom att vi gjorde en... jag ville ta

111 tillbaka det till hur det var dygnet innan för jag hade gjort en del fel som tog längre tid att fixa, eller som jag  
112 gärna ville radera helt och då funkade det bra. Jag bara hörde av mig och så gjorde de lite kontrollfrågor och så  
113 kunde de göra den återställningen liksom, så det litar jag på att det funkar.

114  
115 Erik: Just när det ligger i molnet, hur anser ni att tillgängligheten är för användandet?

116  
117 Informant 2: Jag har varit med om lite driftstörningar ibland, mer temporära, jag har inte varit med om att någon  
118 som har påverkat oss så mycket att det har varit jobbigt, inte Fortnox. Men vi har haft andra leverantörer där det  
119 har varit större problem, men nej, det har mer varit någon halvtimme eller någonting och då har jag fått  
120 felmeddelande från dem ofta och så där. Det finns ingen som är superbra på det, det är ju Internet i förstahand.  
121 Nej, men det finns aldrig någon som kan garantera 100 % på allting. Det kan man ju, men man kan ju på ett sätt i  
122 ett led, men det är så många steg oftast som data måste gå igenom, så nej. Jag kan säga att det finns ingen som är  
123 100-procentig hela vägen, det är omöjlig nästan.

124  
125 Erik: När vi ändå är lite inne på det här med tillgängligheten och nätverksuppkoppling, hur påverkas ni av  
126 nätkapaciteten mellan er och molnleverantören? Exempelvis hastighet, svarstid och likande.

127  
128 Informant 2: Den tycker jag är bra. Jag vet att vi hade, det är en grej, de har strypt åtkomsten lite när man kör  
129 många förfrågningar men det är inte så konstigt de har många användare. Det är inte någonting som man märker  
130 när man gör egna förfrågningar. Det är snarare om man har en dator som gör förfrågningarna, vilket vi har då i  
131 ett internt system när vi gör vissa körningar. Då blir det lite fördröjning, men det är ju för att de har strypt den  
132 tillgängligheten, för att inte överbelasta deras egna servrar så det vet vi om, men det är inget som man märker  
133 som vanlig användare. Så jag skulle säga att den är tillräckligt god.

134  
135 Olle: Ja, tack. Vad har ni för möjlighet att kontakta Fortnox support vid eventuella frågor? Det kan ju vara precis  
136 vad som helst som ni vill fråga, vad har ni för möjligheter att kontakta dem?

137  
138 Informant 2: Det är ju via telefon, mail och chatt. Jag har ju både ringt och det kan ju vara lite kötider i vissa fall  
139 när jag testat. Mail kan också ta lite längre tid. Jag skulle nog säga att de är snabbast på chatten oftast om de  
140 eventuellt inte har driftstörningar, då är det något som kan ändra mig. Jag tycker att den är tillräckligt bra för vår  
141 verksamhet i alla fall.

142  
143 Olle: Om du bara vill summera då, vad är fördelarna med att ha det på detta sätt?

144  
145 Informant 2: Fördelarna är delvis ekonomisk och pålitligheten.

146  
147 Olle: Jag tänkte just på det här med supporten, ringa dem, maila dem och chatta med dem. Vad är fördelarna med  
148 att ha det så? Jag ska egentligen inte ställa några ledande frågor men motsatsen hade varit att ha en tekniker på  
149 plats.

150  
151 Informant 2: Jag skulle tro att det är ganska jämförbart faktiskt, för teknikern sitter ju kanske inte bara och är  
152 support för det systemet. Han har säkert saker att göra ibland om det är störningar och likande. Han vill väl också  
153 jobba 8-17 kanske. Jag skulle nog säga att det känns som ganska jämförbart, jag tycker inte att det är en nackdel  
154 med deras support i alla fall, det är inte svårare att ringa dem än att kontakta en tekniker.

155  
156 Olle: I det dagliga arbetet med systemet, hur användarvänligt anser ni systemet vara?

157  
158 Informant 2: Jag tyckte att det var lite krångligt att komma igång med det faktiskt från början, men nu ser det inte  
159 lika dant ut som det gjorde när jag började med det, för de har en ny version som kom förra året tror jag. Jag  
160 tycker generellt sett att det har blivit bättre och lättare att arbeta med det nu. Sen finns det ju vissa små grejer  
161 som kan vara lite meckigt att hitta ibland och så här.

162  
163 Erik: Du sa det också, att lära sig det när det var nytt, var det någon utbildning ni fick där just vid  
164 implementeringen?

165  
166 Informant 2: Ja, de hade lite sådana, men det är mer att man kan kolla på lite filmklipp och sånt som är inspelade.  
167 Det var inte riktigt, vad jag kommer ihåg i alla fall, mer personlig utbildning, utan man får läsa själv och kolla på  
168 introduktionsfilmerna och höra av sig om man har fler frågor.

169

- 170 Erik: Ser ni det som en nackdel? Att ni inte fick någon direkt hjälp med det eller att ni fick som du säger lära sig  
171 själva?  
172
- 173 Informant 2: Ja, jo, det är klart att det hade varit önskvärt att få en lite mer gedigen grundutbildning, om jag ska  
174 ge feedback. Jo, det hade känts lite... framför allt att komma igång i systemet, det hade varit bra tror jag.  
175
- 176 Erik: Men som du sa innan också, det var 2,5 år sen ni började ungefär, så började ni direkt med det här. Som du  
177 sa, det var ingen gammal eller befintlig data som ni var tvungna att överföra in till det här molnsystemet? Ni  
178 började från scratch som du sa då eller?  
179
- 180 Informant 2: Ja, precis. Så nej, det är sant, det var kanske lite lättare för oss då, men det är ändå att man måste  
181 lära sig var saker och ting finns och hur man ska lägga in alla grunduppgifter och sånt som ska in, kontoplan och  
182 man kanske kan passa den in på ens verksamhet och sådana saker. Men om man har data som ska in från ett  
183 annat system så känns det ännu mer som att behöver assistans för att tanka in data och komma igång, det känns  
184 som...  
185
- 186 Olle: Ja, då ska vi se, ska vi gå över direkt dit då? Du får ursäkta om vi ställer en fråga som du redan berört, det  
187 är mest för vår egen del så vi ser till så att allting kommer att beröras. När ni valde att lägga det i molnet, vilka  
188 fördelar såg ni med att implementera det i molnet istället för att ha den lokala lösningen?  
189
- 190 Informant 2: Det var ju dels ekonomiska fördelar, skalbarhet, underhållskostnader, drift och support. Det är  
191 liksom inkluderat och inte behöva ha massa oväntade utgifter och investeringskostnader, utan man vet mer. Det  
192 kostar så och så mycket per månad och då kan addera till fler moduler om man behöver med tider eller utökade  
193 licenser om man säger så. Det är väl de främsta fördelarna, lite kanske säkerhet och tillgänglighet också då.  
194
- 195 Olle: Och nackdelar med att lägga det i molnet, man kan ju vända på det och säga vad hade krävts för att det  
196 lokala skulle bli ett val istället?  
197
- 198 Informant 2: Lite säkerhetsrisk och lite tillgänglighetsrisk.  
199
- 200 Olle: Något som det pratas mycket om i många artiklar är ju tillgänglighet överallt, med molntjänster. Hur har  
201 införandet av affärssystemet i molnet påverkat er att arbeta mobilt?  
202
- 203 Informant 2: Jo, men det har ju varit, det har funkat väldigt bra. Jag minns framförallt... eller jag menar att jag  
204 kommer ihåg lönerna på ett hotell i Berlin förra sommaren och det är ju väldigt trevligt att kunna göra det. Men  
205 det är ju inte bara Fortnox som ska vara i molnet utan det gäller ju att alla andra grejor också är i molnet och då  
206 kan det ju funka väldigt smidigt. Man kan ju sköta saker från annan ort än kontoret om det behövs.  
207
- 208 Erik: Ser du några nackdelar med att det är tillgängligt överallt eller är det främst fördelar du ser med det?  
209
- 210 Informant 2: Absolut främst fördelar. Eventuell nackdel har jag ju varit inne på, säkerhet så klart. Det känns ju  
211 som att det är lite större risk då när saker är publikt att det kan komma ur rätta händer och så här.  
212
- 213 Olle: Hur lätt eller svårt är det för er att göra förändringar på det redan införda systemet? Exempel som vi kan  
214 säga då är till exempel att anpassa utseendet, specifika funktioner.  
215
- 216 Informant 2: Jo, det har jag lite synpunkter här, lite kommentarer. En grej som jag vet att jag hållit på lite med  
217 tidigare, det är hur vi ville att fakturorna skulle se ut, där är man ju ganska låst ändå. Det finns i princip tio olika  
218 mallar man kan välja på, som då ska vara anpassade till alla typer av verksamheter som Fortnox jobbar med, om  
219 du är städare eller jobbar med aktieaffärer eller allting där emellan. Då kan det göra att det kan bli lite kantigt och  
220 inte riktigt som man önskat sig alltid på en faktura till exempel. Då tänker jag framför allt på beskrivningen av  
221 tjänsterna eller produkterna, där det står specificerat och så va. Men även lite var man vill ha loggan och adress,  
222 där finns det lite begränsningar och då kan man antingen, om man är duktig på kodning och layout så kan man  
223 göra lite saker själv i sitt system, så det är inte helt låst men det kräver lite mer kunskap än vad gemene man har.  
224
- 225 Olle: Då skulle man kunna lägga det som att det är svårt att göra förändringar?  
226
- 227 Informant 2: Aa, det är det, man är lite låst, det är man faktiskt.  
228

- 229 Erik: Men ni får ändå lite egna tyglar? Alltså så länge ni har kunskapen själv så kan ni anpassa.  
230
- 231 Informant 2: Ja, det kan man eller så kan man även köpa in det av Fortnox om man önskar från deras  
232 programmerare och så betala lite timkostnader.  
233
- 234 Olle: Vilka fördelar och nackdelar anser ni att det finns med att mjukvaran uppdateras automatiskt? Och då syftar  
235 vi till de moduler och de affärssystem ni jobbar i. Eller till exempel vilka fördelar anser ni att det finns med att  
236 mjukvaran uppdateras automatiskt?  
237
- 238 Informant 2: Det är ju framför allt tidsbesparing och att det just sker automatiskt och man behöver inte reflektera  
239 så mycket om det. Och att det då redan är inkluderat i licenskostnaden, så det blir inga nya utgifter med  
240 uppdateringar så det är en fördel. En nackdel är väl framför allt att det skulle kunna bli att data faller bort om  
241 man gör vissa förändringar med databaskopplingar och likande som kan påverka, det kan ju vara en nackdel.  
242
- 243 Olle: Är det något ni varit med om att det har hänt?  
244
- 245 Informant 2: Nej, det har vi inte varit med om, att det har fallit bort.  
246
- 247 Olle: Det här förutsätter också att ni har andra system som ni jobbar i. Hur kompatibelt är det molnbaserade  
248 systemet med andra system ni använder? Förutsatt att ni använder andra system.  
249
- 250 Informant 2: Det gör vi ju faktiskt. Vi har det dels kopplat till vår bank så vi kör bankfiler in och ut och löner och  
251 sånt med bankfiler, om ni vet hur det, jag vet inte vad ni har för teori med. Det är helt enkel man lägger det i bat-  
252 char, när jag ska skicka ut filer [??] och så har jag fem leverantörsposter och så knackar jag in dem i systemet så  
253 bakas det ihop till en speciell SEI-fil som är en sån bankstandardfil för, som Internetbanker har, och så skickas  
254 det dit och så krypteras det och bla bla. Men det gör, man sparar rätt mycket tid för när jag loggar in på min  
255 Internetbank så tankar jag hem filerna som har kommit och så matchas det mot det som har lagt i systemet, så  
256 systemet matchar ganska mycket fakturor. Jag slipper liksom bocka av manuellt och sånt, utan de blir gröna. Det  
257 blir kanske 8 av 10 och de kan jag bara bocka för i stor kan jag bara boka för dem så är det klar och bokfört.  
258
- 259 Olle: Och detta tycker du är bra va?  
260
- 261 Informant 2: Det är jättebra! Så måste det ju vara egentligen om man har hyfsat mycket transaktioner, men det  
262 funkar bra, det gör det. Sen har vi också en integration med vårt interna system som egentligen har hand om alla  
263 våra kunders tjänster som de köper av oss. Där har vi integration med Fortnox också, där har det ju där tangerade  
264 det innan, men det finns lite begränsningar i Fortnox som har framförallt med hur mycket förfrågningar de  
265 tillåter per sekund eller enhet. Där är det lite begränsningar, det är lite andra begränsningar i API:et också.  
266
- 267 Erik: Själva kompatibiliteten mellan modulerna i systemet, och även Fortnox tjänster, är de kompatibla med  
268 varandra på ett...  
269
- 270 Informant 2: Ja, de känns nästan helt kompatibla, det känns väldigt integrerat.  
271
- 272 Erik: Det finns inga direkta nackdelar där som inte fungerar bra eller?  
273
- 274 Informant 2: Nej, det tycker jag inte, inte de vi använder i alla fall. Men det är ju egentligen främst med externa  
275 system där det finns lite begränsningar.  
276
- 277 Olle: Okej, det kanske ni inte har hunnit fundera på men säg att ni skulle byta leverantör av affärssystem, vet du  
278 hur enkelt det skulle vara för er att exportera data?  
279
- 280 Informant 2: Nej, det är inget jag vet på rak arm. Jag tror absolut att det är görbart. Det borde inte vara supersvårt  
281 att få in själva data, det är väl mer alla andra kopplingar, lite andra kopplingar som man har lagt upp och  
282 inställningar och sånt framförallt kan jag tänka mig.  
283
- 284 Erik: Om det inte skulle gå, om det skulle vara problem med att exportera till exempelvis en annan leverantör,  
285 skulle ni se det som en stor nackdel att ni är på något sätt inlåsta till er nuvarande leverantör?  
286

287 Informant 2: Ja, det är en nackdel får man ju ändå säga, det är det ju. Men jag tror att det är svårt att komma ifrån  
288 det, på grund av att man gör så mycket inställningar och anpassningar, så att, jag tror att det är svårt att komma  
289 ifrån det vilken leverantör man än väljer eller hur de tänker liksom så det är.

290  
291 Olle: Men om vi avslutar detta med, så vill vi fråga dig om du tycker att vi har missat att ta upp någonting här  
292 som du tänkt att just med att ha ett affärssystem i molnet. Är det någonting vi har missat som du skulle vilja lyfta  
293 fram?

294  
295 Informant 2: Det känns väl som att ni har tagit upp många bra frågor, det känns som att jag har fått fram det jag  
296 har tänkt också. Nej, det är ju, det känns ju bra.

## B5. Transkribering Intervju 3

*Profubrand's AB, 22 april 2015, 14.00*

- 1 Olle: Istället för att vi ska färga dig med att säga vad studierna säger om för- och nackdelar, så tänkte vi, vill du  
2 berätta vilka fördelar du ser med att ha affärssystemet i molnet?  
3
- 4 Informant 3: Jag ser bara fördelar. Eller i och för sig kanske någon nackdel om man ska tänka efter, men det har  
5 jag inte gjort så det är bra (skratt). Jag har ju en annan firma också där vi nu kommer att flytta över grejerna till  
6 molnet. Nej, allting är webbaserat, jag kan vara var som helst när som helst och det är lätt med min  
7 bokföringsbyrå exempelvis. Att de bara knappar in och jag ser det i realtid direkt efter, och behöver inte vara på  
8 samma ställe över huvud taget. Nej, sen tillgängligheten, och nej, jag ser bara fördelar, och visst nu när du ställer  
9 frågan så nackdelar kan väl vara att, visst skiten kan väl lägga ned, någon kan hacka det, ja, det har jag förträngt  
10 så det är lugnt (skratt).  
11
- 12 Olle: Så en eventuell nackdel skulle kunna vara säkerhet?  
13
- 14 Informant 3: Ja, säkerhet, eller att bolaget går i konkurs egentligen och att all information försvinner. Det är väl  
15 den nackdelen jag ser.  
16
- 17 Olle: Vi kommer ju komma in, så att det kan bli så att du kommer få svara på det du redan har nämnt nu kanske  
18 kommer igenom frågorna som vi går igenom, för vi har ju en så kallad intervjuguide som vi går igenom här nu,  
19 den är nästan lite som ett manus. Men vi börjar med första frågan nu då. När du valde affärssystem, hur  
20 påverkade investeringskostnaderna dig att välja molnbaserat system då framför ett som du hade haft på kontoret  
21 lokalt?  
22
- 23 Informant 3: Inte alls, alltså smidigt är alltså, men det var inte det utan det var att jag skulle kunna logga in var  
24 jag vill, det var egentligen ända prion jag hade.  
25
- 26 Olle: Tänkte du på något som om man hade haft det lokal istället, man pratar ofta om införskaffandet av hårdvara  
27 kontra en licenskostnad, gjorde du en avvägning där mellan de två?  
28
- 29 Informant 3: Nej, det gjorde inte jag, för att det enda jag kände var efter jag varit delägare i ett annat bolag där vi  
30 hade Hogia eller något annat på en dator med bokföring och allt det här, och aldrig mer fast. Det fanns inte ens i  
31 tanken (skratt).  
32
- 33 Olle: Jag misstänker att du prenumererar på denna tjänst.  
34
- 35 Informant 3: Ja, jag betalar ettårs eller nu har jag valt att få faktura en gång om året, men visst, det är jättesmidigt  
36 om man ska göra ett projekt under ett halvår, ett år, då är det smidigt att signa upp sig på en sån här grej, om det  
37 är något man ska hitta på i en utvecklingsfas på ett annat bolag och så, men, jag har det bara löpande att det  
38 kommer en räkning. Och sen visst, efter ett par år är det säkert igen, men jag slipper ha backupper, jag slipper  
39 hålla på med säkerhet och sådana här saker, nej, enkelheten helt enkelt.  
40
- 41 Olle: När man har det i molnet så, hur fungerar supporten för dig om man ser det kostnadsmissigt, vet du det?  
42
- 43 Informant 3: Du menar om jag behöver hjälp och så?  
44
- 45 Olle: Om du behöver hjälp, det behöver inte vara att det uppstår problem, det kan också vara frågor.  
46
- 47 Informant 3: Det har jag upplevt bara, jag har ju andra system också, både på något som heter logify.com där jag  
48 har uthyrning av fritidsbostäder och sånt. Där är också allting i molnet precis som hos Fortnox. Så fort det är ett  
49 problem så bara man chattar, mailar eller till och med ringer, så får man svar direkt. Jag tycker det funkar  
50 underbart bra och jag har aldrig fått någon faktura.  
51



- 52 Erik: Rent kostnadsmässigt, är det något du betalar eller ingår det?  
53
- 54 Informant 3: Det ingår i månadsavgifterna om man säger så, tror jag. Jag har aldrig betalat för det.  
55
- 56 Olle: Om man ser till att ni har lagt det i molnet, hur tror du att det har påverkat dina totala IT-omkostnader?  
57
- 58 Informant 3: Jag tror rent krasst att det har blivit billigare. För hade jag köpt ett system så skulle jag haft det  
59 hemma, om jag hade kört fast så hade jag förmodligen fått betala för en support. Vilket vi hade på det förra  
60 stället, jag kommer inte ihåg vilka det var nu. Men då fick man betala en viss summa för att kunna ha tillgång till  
61 support varje år. Så att jag tror personligen att det har blivit billigare. Även om jag ser att jag behöver hjälp med  
62 grejer man inte gjort på länge och sådana saker. För det är väldigt ofta att man får teknisk support-avtal när man  
63 köper en licens och sådana saker om jag inte minns helt fel.  
64
- 65 Olle: Någonting som det också pratas mycket om är säkerhet, hur gick dina tankar angående att data skulle lagras  
66 i molnet jämför med om det hade varit lagrat hos dig lokalt?  
67
- 68 Informant 3: Mina tankar var det att eftersom jag egentligen är så totalt ointresserad av teknik, så kände jag att  
69 det är jätteskönt att någon annan tar hand om backuper. Någon annan tar hand om säkerhetskopiering och de här  
70 bitarna, jag behöver inte ägna en tanke åt det liksom.  
71
- 72 Olle: Så det ser du som fördelar?  
73
- 74 Informant 3: Absolut!  
75
- 76 Erik: Men just det här data du lagrar hos dem, exempelvis ekonomiska uppgifter, kunduppgifter att du lagar det  
77 hos någon annan, hur ser du på det? Är det något du funderat över?  
78
- 79 Informant 3: Ja, det har jag funderat över och hade det varit, det är man ju alltid sårbar i. Nu tänker jag på en  
80 annan grej som jag har min privatekonomi i, där jag för in mina siffror och vad händer och så vidare. Där är ju  
81 också en utlämningsrisk liksom, så när jag tänker efter så har jag allt på molnet där (skratt), något som jag inte  
82 reagerat på, det är bra ni ställer frågorna till mig. Jo, självklart är det en risk, men det är samma risk som  
83 egentligen att någon på banken får för sig att gå in på mitt personnummer. Jag väljer att se det så annars hade det  
84 tagit för mycket energi och man blir alldeles orolig för allting.  
85
- 86 Olle: Om man ser dig som kund till Fortnox, vilket skydd anser du att du har gällande förlust av det data som  
87 ligger hos dem?  
88
- 89 Informant 3: Det vet inte jag, alltså, det är en tanke jag har funderat på, vad händer om det skulle gå ned och hela  
90 systemet försvinner? För jag var en väldigt tidig kund hos dem, de var ju väldigt nystartade för nio år sen eller  
91 vad det var. Jag tror bara att de hade varit igång ett halvår eller ett år kanske när jag började använda dem och då  
92 vet jag att jag hade tankarna mycket på "vad händer om det bara försvinner?", "ska jag ha bara en enkel kopia på  
93 namn och adress i ett Excel-ark?". Men ja, så att ja, men det är nog det som gör att jag inte tänker så mycket på  
94 de bitarna faktiskt. Hur var frågan där ska bara se om jag kan få något svar?  
95
- 96 Olle: Vilken skydd du anser att du har från dem då? Det kan vara att de går i konkurs eller att det är väldigt lång  
97 tid när systemet inte går att komma åt.  
98
- 99 Informant 3: Ja, jag vet inte vad jag har för skydd där, de villkoren har jag inte läst. Så nej, jag vet inte.  
100
- 101 Olle: Hur ser din insyn ut i deras säkerhetsarbete, vad vet du om det?  
102
- 103 Informant 3: Ingenting!  
104
- 105 Erik: Exempelvis hur ofta de tar backuper och sådana saker.  
106
- 107 Informant 3: Ja, det tror jag de gör varje dygn eller två gånger om dygnet eller något sånt där om jag inte, som  
108 jag läste någonstans för länge sedan.  
109
- 110 Erik: Så lite har framgått från hemsidan och så?

111  
112 Informant 3: Ja, det var nog det jag läste när jag signade upp mig, att de tar backup en gång om dygnet eller  
113 något sånt där, och då tänkte jag att det låter ju bra.  
114  
115 Olle: Nästa rubrik är tillgänglighet, och tillgänglighet är ju sånt som hur ofta du kommer åt systemet. Hur anser  
116 du att tillgängligheten är för användandet av deras system?  
117  
118 Informant 3: På Fortnox skulle jag nog säga 99,8 %. Jag tror att det har hänt fem gånger under de här 9 åren, att  
119 jag inte kommit in, att det varit någon chall på linjen eller så, så nej 100 % kan du sätta där i princip. Det har ofta  
120 gått att logga in en halvtimme senare.  
121  
122 Olle: Så det där anser du att de sköter bra?  
123  
124 Informant 3: Ja.  
125  
126 Olle: Men om man vänder på det och kollar på nätverksuppkopplingen hos dig? Hur tycker du att det har  
127 påverkat åtkomsten till deras system?  
128  
129 Informant 3: Den har också funkade bra, vi har fiber här ifrån Telia så att det funkar också bra.  
130  
131 Olle: Hur påverkas du av nätkapaciteten mellan dig och molnleverantören? Det kan vara svarstider, flyt eller att  
132 det gått snabbt eller långsamt att överföra data.  
133  
134 Informant 3: På Fortnox tycker jag i det stora hela att det går ganska snabbt. Tittar jag på de här Logify som jag  
135 använder till husuthyrningen som jag har, där är det ju jävligt mycket segare. Där blir man ju rätt galen med  
136 jämna mellanrum, men de ska byta till snabbare serverar har de sagt, men vi får väl se (skratt). Och sedan tittar  
137 jag på det molnet som jag har med privatekonomi och där tycker jag att det går väldigt fort. Nej, i det stora hela  
138 går det väldigt snabbt, det är Logify som jag tycker är riktigt segt med jämna mellanrum.  
139  
140 Olle: Så Fortnox har varit...  
141  
142 Informant 3: Ja, det funkar bra.  
143  
144 Olle: Och du har inte sett det som en nackdel att det ligger online?  
145  
146 Informant 3: Nej!  
147  
148 Erik: Vi pratade om supportkostnader innan, men om vi pratar med om hur det fungerar, finns det några fördelar  
149 med att supporten ligger hos dem?  
150  
151 Informant 3: Ja, jättebra!  
152  
153 Erik: Om man vänder på det, ser du några direkta nackdelar med det, som har fungerat mindre bra?  
154  
155 Informant 3: Nej, jag tycker att det har varit jättebra hela tiden. I början så pratade man ju med alla möjliga som  
156 jobbade där liksom i och med att det var så litet, nu är de ju ganska många anställda, jag vet inte riktigt hur  
157 många de är. Nej, jag tycker att det har fungerat jättebra och man har till 98 % alltid fått otroligt professionell  
158 hjälp och bra service.  
159  
160 Erik: Just om det skulle varit ett akut ärende och du måste få tag på någon väldigt snabbt, hur funkar det?  
161  
162 Informant 3: Ja, är det kontorstid så är det, jag vet inte, de kanske har öppet kvällstid nu med, men jag ringer  
163 alltid när jag får akut grejer. Jag är den här människan som ”Nu funkar det inte, hjälp!”, noll framförhållning så  
164 för mig funkar det jättebra (skratt).  
165  
166 Olle: Hade du önskat att det fanns något annat sätt att få kontakt med Fortnox?  
167

168 Informant 3: Har de börjat med chattfunktion nu? För nu är det faktiskt ett bra tag sen jag hade support där ifrån,  
169 det är nog ett halvår sen jag ringde in sist. Men jag vet att andra företag har ju chattfunktion och då funkar det ju  
170 väldigt snabbt och smidigt många gånger.

171  
172 Olle: Så om de inte har det så hade du önskat det i så fall?

173  
174 Informant 3: Ja!

175  
176 Olle: Om man ser till användarvänligheten av systemet, hur upplever du användarvänligheten?

177  
178 Informant 3: Nu har de gjort om en hel del, men om vi säger det där gamla CRM-systemet, har de fortfarande  
179 den där gamla layouten. Så där tycker jag att det är, jag skulle nog sätta 90 % över alla programmen som jag har  
180 använt. Sen finns det ju en del specialgrejer som de kunde skyltat upp lite mer.

181  
182 Olle: Du känner inte dig begränsad till exempel när du klickar dig runt i systemet, eller du kan använda det så du  
183 förväntar dig?

184  
185 Informant 3: Ja, i det stora hela, du kan sätta till 90 % så är jag jättenöjd och det är användarvänligt.

186  
187 Erik: Det var några år sen ni införskaffade det här systemet. När ni gjorde det i själva införandet, så kallad  
188 implementationsfasen där, var det några fördelar med att ha det i molnet, med just införandet?

189  
190 Informant 3: Ja, alltså, jag behövde inte installera någonting på en dator, jag behövde bara logga in på fortnox.se,  
191 så ja, bara fördelar.

192  
193 Erik: Några fördelar med överförandet av gamla uppgifter?

194  
195 Informant 3: Ja, det lilla som fanns lät jag bara ligga kvar på det gamla systemet, sen körde jag bara igång det  
196 nya och la in allt på nytt.

197  
198 Erik: Var det några nackdelar med det som inte fungerade så bra? Just vid införandet

199  
200 Informant 3: Nej, det var väl det att det var vissa grejer, och just användarvänligheten var väl lite krokig för 9 år  
201 sen.

202  
203 Erik: Men det var inga direkta hinder ni stötte på?

204  
205 Informant 3: Nej, och de små grejerna ringde jag supporten och så fick man hjälp och så löste det sig.

206  
207 Erik: Men just de små sakerna som du nämnde där, fanns det någon direkt utbildning att tillgå eller någon guide?

208  
209 Informant 3: Nej, inte då. Men nu har de ju tagit fram bra filmer och grejer, så nu kan man lösa en hel del.

210  
211 Erik: Så man fick lära sig det lite själv då när det var nytt?

212  
213 Informant 3: Ja, de hade någon väldigt lätt A4-papper de skickade ut, med någon förklaring, men det var  
214 minimalt, så det var att lära sig själv.

215  
216 Olle: Du sa tidigare i intervjun, var att en av de största aspekterna var att det var lätt att komma åt och  
217 tillgängligheten, du valde att lägga det i molnet, hur har införandet av affärssystemet i molnet påverkat dig att  
218 jobba mer mobilt?

219  
220 Informant 3: Ja, att jobba mer mobilt, jag har alltid velat vara rörlig. Så det är ännu mer mobilt, att man kan ha  
221 laptop med sig.

222  
223 Olle: Är det något du nyttjar, att man alltid kan vara iväg?

224  
225 Informant 3: Ja, det gör jag.

226

- 227 Olle: När det gäller flexibilitet i deras system, hur upplever du att det går att göra förändringar på det systemet de  
228 redan tagit fram?  
229
- 230 Informant 3: Om jag kommer med förslag och så? Eller hur menar du?  
231
- 232 Olle: Till exempel, ja.  
233
- 234 Informant 3: Jag tror att de lyssnar, tror jag. Om det inte är en bra grej som redan ligger i pipeline, för de har väl  
235 sin agenda ganska klar. I början så tyckte jag att de lyssnade ganska mycket, för då var vi inte så himla många  
236 som använde det.  
237
- 238 Olle: Vilka fördelar upplever du med att mjukvaran på en molntjänst uppdateras automatiskt?  
239
- 240 Informant 3: För mig är det bara fördelar med tanke på att jag inte tycker om IT och så, jag är en ganska tacksam  
241 kund att intervjuas här (skratt). Nej, jag tycker bara att det är fördelar, jag behöver inte ägna en tanke åt det.  
242
- 243 Olle: Så du har inte upplevt någon gång att Fortnox uppdaterat någonting och sen är du loggade in så har något  
244 hänt?  
245
- 246 Informant 3: Jo, en gång när de bytte layout så blev jag lite vilsen, men det var ju det att jag sköt på det. Man  
247 skulle ju gjort det ett halvår innan men sen tog ju de bort den gamla layouten och då hoppade jag in i nya, så att  
248 det var bara att jag hängde kvar bland de sista.  
249
- 250 Erik: Om vi tar exempelvis kompatibilitet med andra system du använder, hur bra eller dåligt är ditt system i  
251 molnet kompatibelt med andra du använder?  
252
- 253 Informant 3: Vi hade det tillsammans med Magento webbshop. Ett annat företag och då funkade det ju väldigt  
254 bra i bokföringen, när vi klickade av grejor och så, så det tycker jag fungerade mycket bra.  
255
- 256 Olle: Hade de ett annat system då och så ändå gick det att jobba?  
257
- 258 Informant 3: Ja, Magento är ett sånt här, man bygger upp egna system med att det är fritt, men kostar ju ändå om  
259 man ska utveckla och sätta ihop det. Men vi byggde upp en ganska kraftfull webbshop och likande kring det hela  
260 och då valde vi att implementera någon sån här API eller vad det heter till Fortnox bokföring. Och då hade vi  
261 bara bokföringen i Fortnox och det skulle prickas av, att allting sköttes i det systemet, så att det funkade också  
262 väldigt bra.  
263
- 264 Erik: Så ni hade just bokföringen hos Fortnox, deras andra system, hur bra samarbetar dem med varandra?  
265
- 266 Informant 3: Alltså de samarbetade väldigt bra med Fortnox.  
267
- 268 Olle: Om man tänker så här, du hade CRM, bokföring och webbshop och så hade ni något annat också?  
269
- 270 Informant 3: Ja, precis. Det var ett annat, i det här företaget äppelskalaren, om man säger så, där har jag det här  
271 systemet idag. Men jag sålde ett företag i höstat där vi hade Magento och det är också egentligen en molntjänst,  
272 webbshop som man hyr in sig någonstans och då kopplade vi det enbart till Fortnox bokföring och körde  
273 bokföring där och det funkade jättebra, med alla fakturor och så.  
274
- 275 Olle: Om man bara ser till Fortnox då, de moduler de tillhandahåller. Hur upplever du till exempel att du först  
276 sitter i det ena systemet och sen byter till det andra, hur tycker du att de samspelar?  
277
- 278 Informant 3: Det vi hade då tycker jag fungerade bra, sen som sagt jag, så länge det funkar så är jag nöjd (skratt).  
279 Sen skriker jag på min man som gillar sånt här då.  
280
- 281 Olle: Nu har du varit kund länge, så det här kanske är en fråga som inte passar dig så jättebra, men om du skulle  
282 vila byta leverantör av affärssystem. Hur enkelt skulle det vara för dig att plocka ut och exportera det här data till  
283 exempelvis ett annat företag?  
284

285 Informant 3: Jag tror att det skulle vara väldigt lätt. Det finns en knapp, exportera till textfiler och PDF:er och allt  
286 möjligt. Jag har kört bokföring och sådana saker och då var det väldigt lätt att skicka över till andra revisorn och  
287 sånt där, så jag tror att det går lätt i alla fall (skratt).

288  
289 Olle: Det finns en export-funktion och det är ingenting, de låser inte in dig så du känner dig...  
290

291 Informant 3: Nej.

292  
293 Olle: Ja, det var det sista vi hade på vårt manus så att säga. Tycker du att det är någonting som vi har missat, som  
294 du tycker är viktigt att upplysa oss med om vad du tycker är viktigt med att ha affärssystem i molnet?  
295

296 Informant 3: Nej, det tror jag inte. Det är som du sa där i början när vi pratade om säkerhet och grejer. Nej, det  
297 finns ingenting.

## B6. Transkribering Intervju 4

*Turistcenter i Småland AB, 23 april 2015, 09.03*

1 Olle: Innan vi går vidare på vårt så kallade manus här. Vill du bara säga helt fritt, vilka fördelar du anser med att  
2 ha affärssystemet i molnet?  
3

4 Informant 4: Det är suveränt! Absolut! Allt är så jättebra, vi är så jättenöjda alltså! Alltså, jag kan gå in och titta  
5 vilken faktura, vilken betalning, om vi är flera som vill gå in går det bra. I dagsläget är vi egentligen tre som är  
6 inne och petar.  
7

8 Olle: Ja, okej.  
9

10 Informant 4: Vi kan vara inne med varsin inloggning, vi kan se hela tiden, vi kan följa. Alltså jag tycker det är så  
11 jädra skönt och att man aldrig behöver vara orolig för att liksom nånting försvinner med maskiner och så. Så  
12 många år som jag har varit här, det här är mitt femtonde år eller nånting, alltså då gjorde man ju sin egen, då  
13 hade man ju sin egen maskin ju. Vi diskuterar med, vi har ju PWC som deras avtal med Fortnox då det vill säga.  
14 PWC det vet ni säkert vilka det är, det har ni koll på?  
15

16 Olle: Ja.  
17

18 Informant 4: Vi konverserar ju med vår ansvarige, både revisor och den vi har som hjälper oss göra de sista  
19 avstämningarna, den kvinnan vi har som gör det åt oss. Vi behöver aldrig sitta med papper. Vi är jättenöjda, det  
20 är kanonbra. Det är så himla bra. Jag skulle aldrig gå tillbaka till något annat. Kanske möjligtvis byta till något  
21 annat likadant system skulle jag kanske kunna tänka mig.  
22

23 Olle: Okej, men om du nu är så pass nöjd. Kan du ändå komma på några nackdelar med att ni har valt och lägga  
24 det i molnet?  
25

26 Informant 4: Det skulle ju vara då att någon annan kan hitta det. Men något annat vet jag inte. Vad skulle det  
27 kunna vara? Jag märker ju egentligen inte ens att den ligger där. Jag ser ju det i min egen maskin. Om det ligger  
28 inne i burken eller om den ligger ute i ett moln spelar ingen roll heller.  
29

30 Olle: Nä, okej, precis.  
31

32 Informant 4: Det märker inte jag, jag har samma bild framför mig ändå. Men det sköna är ju att till exempel på  
33 ett sånt här ställe som vi ligger på, mitt ute i skogen. Att man har maskiner stående är ju bara det en risk alltså.  
34 Det är ju inbrott med jämna mellanrum och det gäller att ha så lite sånt som möjligt, som datorer och sånt i  
35 systemet, det går inte att lämna här.  
36

37 Olle: Om vi hoppar vidare till rubriken kostnad. Om Erik hoppar in här och kör lite frågor på kostnad här.  
38

39 Erik: Mm!  
40

41 Informant 4: Ja absolut, kostnad har ju svängt lite med åren.  
42

43 Erik: När ni valde det här affärssystemet. Hur påverkade det själva investeringskostnaden, alltså  
44 engångskostnaden att välja det här molnbaserade systemet framför ett lokalt som ni skulle ha själva?  
45

46 Informant 4: Alltså jag kan säga såhär, att vi hade ju en, eller vi har något som vi kallar en skuggstyrelse. Vi har  
47 Almi med oss på banan och har haft sedan vi blev med restaurang sen 2007, så har vi jobbat med dem. Och vi  
48 var inte nöjda med den redovisningsbyrå vi hade och jobbade med innan, vi blev åsidosatta och fick väldigt  
49 sena rapporter. Så länge som du gör turistverksamheten på några månader måste man uppdatera där. Där kom vi  
50 in i med att vi bytte till PWC då. Vi bytte kontakt och fick erbjudandet om att vara med i det här och detta måste  
51 ju varit, jag skulle ju kunnat ta reda på det, men det var ju jävligt tidigt i Fortnox vi var med och vi fattade ju att

52 det skulle vara krångligt. Den största investeringen vi fick göra var ju tiden. Vi gjorde så att vi köpte en hel del  
53 tjänster, extratjänster då, som vi när vi blev varma i kläderna tog tillbaka då. Till exempel att sköta turer som vi  
54 då hade på ett annat ställe som vi nu har igen i och med att vi har ökat vår omsättning så mycket och hela den  
55 biten. Det blir mer och mer när man ökar omsättningen. Den största investeringen vi gjorde var faktiskt  
56 egentligen bara att vara med! Det kan jag ju säga också, kostnaden ökade kanske med, ja hundra procent i början.  
57 PwC är ju säkert ett av de dyraste bolagen man vara på, samtidigt så har det känts så bra så det har inte funnits  
58 någon anledning till att vi ska byta och göra om det igen. Men sen har ju den sjunkit successivt, kostnaden. Både  
59 med att de här tjänsterna har blivit billigare i och med att vi har blivit fler och blivit varma i kläderna. Då klarar  
60 vi mer själva. Vi har ju ingen anställd ekonom eller hur man nu ska uttrycka sig. Vi får ju sköta det så gott vi kan  
61 med den kompetensen vi har.

62  
63 Erik: Okej, om vi går in på kostnad för support. Vad har det inneburit för er att ha det i molnet om vi kommer till  
64 supportkostnader?

65  
66 Informant 4: Ja, alltså vi betalar ju inte någonting för support, inget extra. Alltså, den supporten finns ju redan i  
67 vår kostnad med PwC, vi ser ju ingen extra kostnad. Det är ju jättebra, vi kan bara ringa till supporten och ofta  
68 löser vi problemet. Jag säger det till flickorna som jobbar här, har ni något problem, för fan ring! Vi betalar för  
69 det, det finns ju redan i vår kostnad. Ska vi då sitta där och försöka och kämpa och kämpa?

70  
71 Erik: Okej, men sett till det stora hela med kostnaden för hela IT, IT-delen på företaget. Hur anser du att det har  
72 påverkats?

73  
74 Informant 4: Egentligen är det svårt att säga. Men jag har inga extra kostnader på just IT på restaurangen. Det ser  
75 jag inte att jag har, det går liksom under allmänna maskiner. Mycket mer än till all bokning och sånt, all  
76 bokföring, vi behöver inget särskilt Internet, eller IT-kostnad för att det ska vara med där, utan den har vi i vårt  
77 avtal med PwC att den tillhör där. Men vi hade en kostnad på 150 000 kr när det var som dyrast i för bokföringen  
78 för företaget när vi gick in i Fortnox. Nu är vi nere på en 60-70 000 och nu valde vi att ha lite fler tjänster och då  
79 kommer det ju att bli dyrare för oss, men å andra sidan kommer det kosta någon krona, det blir åtta kronor för att  
80 skicka ut en faktura, då får vi den utskickad, utskrivet och jag menar bara portot kostar ju 7 kr i Sverige. Var det  
81 det ni ville höra eller vinklade jag det för mycket?

82  
83 Olle och Erik: Nä, det är bra detta!

84  
85 Olle: Vi hoppar vidare till nästa rubrik som är säkerhet. Detta är alltså det som du upplever som säkerhet. Hur  
86 gick diskussionerna på Korrö angående att datan skulle ligga hos molnleverantören istället för hos er? Du var  
87 inne på det lite tidigare. Men detta berör just kunddata. Hur resonerade ni då?

88  
89 Informant 4: Ja, ska jag vara riktigt ärlig så resonerade vi inte så särskilt mycket på detta. Man måste lita på dem  
90 man har att göra med och Fortnox och PwC, i alla fall inte PwC som är ett sånt stort, nästan wide world-bolag.  
91 Så egentligen kände vi, det här är säkert. Vi har inga särskilda saker där, och dessutom måste de ju ha lösenord  
92 och grejer för att komma in. Nä, känner man så kan man ju knappt betala med kreditkort heller egentligen.

93  
94 Olle: Nä, okej, precis.

95  
96 Informant 4: På ett vis kan man ju säga att vi har dubblat säkerheten också. För att alla bank-transaktioner som  
97 görs fram och tillbaka, det körs ju också genom storbankerna. Vi ser inte att de skulle kunna hitta något där. Vi  
98 känner inte direkt någon oro i alla fall. Det är klart, de hade säkert kunna hacka sig in i deras system.

99  
100 Olle: Du känner alltså egentligen inga upplevda nackdelar med att ha det på det här sättet?

101  
102 Informant 4: Nej, inte alls. Nä, på något sätt känner jag mig till och med säkrare när det är någon annanstans där  
103 man inte kan stjåla det från oss.

104  
105 Olle: Okej.

106  
107 Informant 4: Jag menar, hade vi haft det som förr med datorn här hade de ju kunnat komma hit och ta alltihopa  
108 ju. Nu måste de ju hacka sig in i systemet. Det är nog lättare att bryta sig in i system när man bara bryter en  
109 fönsterruta sen är man inne ju.

110

111 Olle: Om man ser till att ni har lagt era fakturor hos Fortnox då, vilket skydd känner du att ni som kund har för  
112 den data som ligger där? Du sa att ni hade det ingen annanstans. Datan ligger där istället, känner du dig säker om  
113 datan skulle försvinna därifrån? Vilken typ av hjälp tror du att du hade fått i så fall?  
114

115 Informant 4: Haha, jadu, det är ju en svår fråga det. Nä, alltså, jag vet inte vad de har för säkerhetssystem. Men  
116 de måste väl backa upp sitt på olika platser så det, allt kan ju krascha, det är ju inte mer med det, det får vi ju reda  
117 ut då i så fall. Det som är värst är väl skattemyndigheten som skulle vilja att vi ändrar någonting, om vi frånser  
118 att det skadar den tredje man så är det för vår del att vi inte kunde reda ut det fanns i så fall. Då får ju PwC hjälpa  
119 oss med det. Jag känner mig rätt tryggt i det, och skulle det hända något får vi ta det då.  
120

121 Olle: Om man tänker såhär istället då, att det inte blir stulen, datan, inte blir hackad eller så, utan istället Fortnox  
122 exempelvis skulle gå i konkurs till exempel. Vad känner du för det?  
123

124 Informant 4: Haha, nu ställer du frågor som jag aldrig har funderat på. Men alltså, att Fortnox kan gå i konkurs,  
125 det kan de ju göra. Det är ju en uppfattning om Fortnox då, men om PwC, det vetefasen om de inte är bland det  
126 säkraste man kan ha, då är jag mer orolig för det jag hade innan. Nu vet jag inte om det var den informationen ni  
127 ville ha, men när vi kör bokföringen har ju vi den online, vi behöver inte längre ta fram några papper och ha på  
128 duken. Nä, det är ju lite skillnad minsann, vi är inte oroliga att det skulle gå åt helvete med det. Vi har fullt  
129 förtroende, jag vet inte hur man skulle få mer förtroende någon annan stans eller för något annat system.  
130

131 Erik: Om vi tänker på just tillgänglighet, som det heter. Alltså att kunna få åtkomst till systemet. Hur anser ni att  
132 tillgängligheten är för det ni använder idag?  
133

134 Informant 4: Det kan inte vara bättre. Vi hade banken här igår, så nu har vi allt på telefonen till och med. Vi kan  
135 inte ha det bättre. Jag skulle kunna kolla direkt här nu ju, gå in och kolla balansräkningen till exempel. Var som  
136 helst.  
137

138 Erik: Så det är inte så att när du någon gång använder det får du inte tillgång till det eller sådär?  
139

140 Informant 4: Nej. Jag har jädrar i det inte upplevt det någon gång. Däremot har jag ju i början märkt att det  
141 strulade för att vi inte kunde. Men systemen har ju blivit lättare och lättare, och det har ju de faktiskt utvecklats.  
142 Vi brukar vara med på såna här årliga när de går igenom uppdateringarna och sakerna och så och se vilka nyheter  
143 som kommit. Det var ju mycket värre i början. Då fanns ju de här problemen med att det var svårt att hitta hit och  
144 dit och sådär, men snart är det ju som att köra i Windows ungefär.  
145

146 Erik: Hur upplever du detta då?  
147

148 Informant 4: Det går åt rätt håll, absolut. Det är nog bara att titta på hur bra de växer själva. Och det gör de av en  
149 anledning, att kunderna är nöjda.  
150

151 Olle: Om man ser det till något som Fortnox inte kan påverka, er nätverkskoppling, det vill säga ert Internet. Hur  
152 upplever du det? Har det haft någon påverkan? Själva nätverksuppkopplingen mot dem.  
153

154 Informant 4: Då ska man säga såhär, vi har haft djävulskt dåligt Internet här. Vi har haft svårt att bara få Internet  
155 här. Detta var alltså innan vi kom in på Fortnox. Men så mycket som det systemet kräver där, det har vi aldrig  
156 haft några problem med. Men peppar, peppar ta i trä, den linan vi ligger på har inte haft mycket problem. Vi har  
157 en backup på detta även. Vi har en sån här liten backup som går på ett annat band om vårt andra går ner, så vi  
158 klarar oss.  
159

160 Olle: Hur känner du att nätkapaciteten påverkar exempelvis svarstider, hastighet och ”flyt” på grund av nätet?  
161

162 Informant 4: Du vet, vi som har varit med på väldigt dåliga nät här ute i skogen, som har varit med om  
163 uppdateringar ibland, vi tycker ju ingenting. Däremot har vi en helt annan sak som de har rättat till här idag, att  
164 de som levererar, i detta fall Wexnet, vi har ju fått fiber här för ett år sedan ungefär. De kunde leverera att ha det  
165 i luften också och den biten fungerar klockrent. Den mängden data som bokföringssystemet kräver har vi aldrig  
166 upplevt som problematiskt alltså i Internetuppkoppling, aldrig i bokföringssystemet.  
167



168 Erik: Ok, det låter jättebra. Vi pratade lite om support innan, då pratade vi lite om kostnaden, jag tänker ju just nu  
169 hur supporten fungerar. Ser du några fördelar med att ha det såhär att du får kontakta någon? När det gäller  
170 support, vilka fördelar ser du?  
171

172 Informant 4: Vi har ju haft väldigt tät kontakt sen vi la in våra maskiner, och det vi kallar maskiner är ju  
173 kassaapparat som skickar dagsrapporterna och så, och det har varit en del strul, eller inte strul om man ska kalla  
174 det så. Men det måste ju in så att systemet kan känna av varandra och hela den här biten. Det har ju de löst, och  
175 det har de löst jättebra.  
176

177 Olle: Vilken typ av kontakt tog du då? Det vill säga hur gick du tillväga för att prata med dem?  
178

179 Informant 4: Först så vi hade en genomgång med PwC. Och PwC värvade ju, om man ska säga så, de plockade  
180 över en som de hade haft på supporten på Fortnox och hon blev ansvarig för liksom jag tänker alla de nya  
181 förtagen och de nya kunderna till Fortnox. Samtidigt så har ju hon den här kvinnan och nån till sett till då att med  
182 supportens hjälp på Fortnox att det här ska fungera då. Om du tänker dig, jag vet inte hur hemma ni är i en  
183 dagsrapport, men den kommer från en kassamaskin.  
184

185 Olle: Jadå, båda har jobbat i butiksbranschen så vi är införstådda med hur det fungerar.  
186

187 Informant 4: Ja, men okej, då vet ni ju hur det fungerar, och har ni jobbat i stora firmor så vet ni ju hur det är att  
188 det tar tid. Man ska ju samla in allting och skicka iväg det, sånt som tar tid. Nu trycker man bara på en knapp och  
189 sen är det färdigt.  
190

191 Olle: Då fick ni alltså en fysisk person som var ute och hjälpte till på plats?  
192

193 Informant 4: Ja, på plats, kassaapparaten fanns ju innan det här fanns. Sen när det blev lag på det här för några år  
194 sedan, tre fyra år sedan, då var inte Fortnox inte riktigt med på detta så vi fick support då. För femton år sen när  
195 man ringde så sa man till mig, du lille vän, vi är ingen branschorganisation, vi är en medlemsorganisation, nu ska  
196 det bli en riktig bransch av det. Det ska vara som vilken skönbutik som helst eller ja, ni fattar. Och då blir vi ju  
197 påtvingade nya system som är allt möjligt i, vi hoppas vi lätt ska kunna anpassa oss i Fortnox med detta.  
198

199 Erik: Då kommer vi in på användarvänligheten över lag. Hur systemet funkar?  
200

201 Informant 4: Ja, det, det var ju inte så jädra lätt i början! Jag tror att vi har varit med sju, eller sex år. Sju år minst  
202 har vi varit Fortnox'are. Hur länge har Fortnox funnits?  
203

204 Erik och Olle: Ja, åtta år, kanske nio år tror vi.  
205

206 Informant 4: Jag tror vi har varit med sju år. Då var vi med i början och då var det inte så himla användarvänligt  
207 om jag ska vara ärlig. Men har man, eller jobbar man ju stenhårt med. De här som visar oss varje år, alltså PwC  
208 tar ju in någon varje år från Fortnox som visar oss och demonstrerar de nya grejerna, eller hur mjukvaran har  
209 uppdaterats. Så tittar man ju på vilka förbättringar som gjorts. Men man bygger ju kunskap med åren, så nu är det  
210 ganska så lätt.  
211

212 Erik: Men som du säger då, för sju år sen antagligen, när ni införskaffade det här, själva implementationen. Hur  
213 gjorde ni för att överföra den befintliga datan och informationen?  
214

215 Informant 4: Ja, det var ju ett jäkla krux. Men det gjorde man på PwC åt oss.  
216

217 Erik: Ah okej, så det gjorde ni alltså inte själva då?  
218

219 Informant 4: Nä, det gjorde inte vi själva för det kände vi oss inte bekväma i, herre gud, det måste ju verkligen  
220 stämma när man börjar. Det kostade ju oss pengar, det är ju ingen tvekan om det.  
221

222 Erik: Fick ni någon utbildning eller någon genomgång vid implementationen av systemet?  
223

224 Informant 4: Ja, både det och samtidigt tror jag att vi utbildade dem lite också om vi tar det här med kassa-  
225 systemet, jag har inte varit helt inne i det. Men som jag pratade om här innan, det är ju nya maskiner och nya

226 saker för dem med så det är inte alltid lätt. Casio har ju flera nya maskiner hela tiden och det är inte jättelätt att  
227 ha full koll på alla dessa, men det har de löst med på supporten på det företaget som har maskinerna ju.  
228

229 Olle: Men om man tänker på det här bokföringssystemet som ligger i molnet. Lärde du dig det själv eller hur  
230 gick den processen tillväga?  
231

232 Informant 4: Vi hade en lite kortare genomgång och jag hade jobbat med bokföring innan och det var ju mest att  
233 man var osäker på vart man skulle ta vägen i systemet. Då kommer vi tillbaka till det här mot det  
234 användarvänliga. Ju längre man är med och ju mer man växer desto mer försvinner dessa frågor, man lär sig. Det  
235 kommer nya frågor och det kommer bli lättare och lättare att använda eftersom Fortnox måste göra förbättringar  
236 hela tiden för att göra kunderna mer nöjda.  
237

238 Erik: Nu när ni har det här i molnet, hur har införandet påverkat er att jobba mer mobilt?  
239

240 Informant 4: Jag jobbar inte i mobilen, haha, jag är fan 60 år. Jag jobbar inte med det, men flickorna här, de gör  
241 det.  
242

243 Olle: Om vi ställer om den här frågan och uttrycker oss såhär istället: Hur har det påverkat er rörlighet, möjlighet  
244 att förflytta er eller vara mer mobila?  
245

246 Informant 4: Jaja, det är ju suveränt, jag kan ju ta upp min bärbara var som, jag kan ta upp den hemma, jag kan  
247 även följa det i min telefon, jag kan se allt i telefonen.  
248

249 Olle: Händer det att du ändrat arbetssätt på det ena sättet eller på det andra på grund av detta?  
250

251 Informant 4: Oh ja, oh ja. Eftersom vi är ett turistföretag som är säsongsberoende har vi väldigt ojämn likviditet.  
252 Vi kan tjäna pengar sex månader och förlora pengar sex månader. När man som vi är nu är vi egentligen längst  
253 ner på botten, sen om ett tag har sex månader fullt ös där vi måste vara uppdaterade hela tiden och ha koll på  
254 läget och då är det mobila fantastiskt att alltid kunna ha det med sig.  
255

256 Olle: Hur lätt eller svårt är det för dig att göra förändringar på det införda systemet?  
257

258 Informant 4: Jag kan jädrar i det inte svara på det eftersom jag gör inte fakturorna, men jag tyckte inte det var  
259 svårt när jag gjorde det för några år sen. Då gick jag bara in på raden där och ändrade vad jag ville skriva, jag  
260 tyckte inte att det var något komplicerat.  
261

262 Olle: Du kunde alltså göra detta så att säga?  
263

264 Informant 4: Ja, men däremot fanns det ett antal tecken man fick begränsa sig efter.  
265

266 Olle: Man brukar säga att när man lägger systemet i molnet, då görs uppdatering automatiskt. Förbättringar och  
267 förändringar görs utan att du som kund aktivt gått in och gjort detta. Vad ser du för fördelar med detta?  
268

269 Informant 4: Ja, det är ju jättebra, för annars ska du ju göra den där uppdateringen själv ju.  
270

271 Olle: Okej, ja.  
272

273 Informant 4: Jag kommer ihåg när jag hade SPCS, då kom det ju såna här skivor man skulle köra in och  
274 uppdatera och så. Det här behöver man ju inte ens fundera på nu. Och vi upplever ju aldrig att det står stilla med  
275 de här uppdateringarna, de kommer ofta på natten när vi inte använder de ändå. Jag kan inte ens komma ihåg att  
276 det har hänt, eller ja, jo, kanske någon gång har de förvarnat med ”vid en viss tid kommer vi göra en  
277 uppgradering” och så vidare. Men jag inte komma ihåg att det har varit nere.  
278

279 Olle: Så vilka nackdelar kan du säga med detta?  
280

281 Informant 4: Ja, en nackdel är ju att det kan hända, men det kan det göra på vanligt sätt också, det kan hända där  
282 med. Det är ju en nackdel om det skulle vara så, men eftersom vi ej har varit med om att det legat nere kan vi inte  
283 säga att det är en nackdel vi upplevt.  
284

285 Olle: Nästa fråga jag tänkte fråga berör något som du redan har pratat om. Du sa att ni hade kopplat ett kassa-  
286 system till ert bokföringssystem, men min fråga är då, har ni kopplat ytterligare något annat system som ni har  
287 kopplat mot det ni har i molnet?  
288

289 Informant 4: Ah, ska jag vara riktigt ärlig skulle vi ju haft ett sånt där, C, CM, vad heter det nu? Ett kundregister.  
290 Men det fodrar ju att vi bakom spakarna lägger in det här, men vad heter det? C? C?  
291

292 Olle och Erik: Tänker du på CRM?  
293

294 Informant 4: Ja, precis, CRM, ja. Ja det hade ju varit bra om man fick ihop det, men då ska vi sitta där och plocka  
295 in detta, men det har vi inte varit mogna för, vi har nämligen väldigt lite administration för den summan pengar  
296 vi omsätter.  
297

298 Olle: Okej, vi förstår! Om du då bara kortfattat vill säga hur du upplever att ert kassasystem fungerar tillsammans  
299 med Fortnox system nu när det väl fungerar och är uppe och kör.  
300

301 Informant 4: Ja, vi har inga problem med det över huvud taget.  
302

303 Olle: Nej, okej!  
304

305 Informant 4: Det man skulle kunna önska, om man tänker i en förlängning, det är ju det här med det nya systemet  
306 från STF, men det får vi ingen information om förrän vi har skrivit på avtalet. Alltså, du får ingen  
307 detaljinformation om de olika sakerna, det kommer, när du har skrivit på det här avtalet med STF, då besöker de  
308 dig och går igenom hela systemet.  
309

310 Olle: Ok.  
311

312 Informant 4: Men jag kan inte svara på det, men det som är idag, det har vi inte haft några problem med, inte  
313 över huvud taget. Däremot om jag säger det att, det som kan vara är ju om man kunde integrerat mer  
314 molnöverföring, pengarna där liksom, så att det inte behövde bli så mycket papper av det. Det skulle kunnat gå  
315 rätt in i systemet, men det är ju, äh, jag vet inte om det är någon fördel. Men det är som ni sa, ni hade ju jobbat i  
316 kassa, man måste ju göra dagsavslut oavsett.  
317

318 Erik: Ja, jag tänker just nu när du nämner det, att det fungerar väldigt bra och så. Men om vi säger att om, eller  
319 när du skulle byta från Fortnox till något annat, hur skulle det vara för dig att överföra all den information eller  
320 data som ni har?  
321

322 Informant 4: Ja, om det över huvud taget skulle vara intressant, så är det så med den datan att det måste kunna  
323 lösas, annars hade vi aldrig fått för oss att byta från Fortnox.  
324

325 Erik: Ah ok, men har du någon insyn i om det hade varit möjligt? Att det faktiskt går att göra det?  
326

327 Informant 4: Vi skulle faktiskt aldrig få för oss att byta Fortnox mot något annat, inte när de här funktionerna  
328 fungerar, det kan vi ju glömma.  
329

330 Olle och Erik: Ok! Ja, ok.  
331

332 Informant 4: Nä det är inte vi intresserade av, men det är klart, en hypotes är ju att det skulle kunna minska dina  
333 bokförings- eller redovisningskostnader med 50 %, då måste man ju såklart ta en diskussion om det som företag.  
334

335 Olle: Men då hade du alltså först då tittat på det vid det tillfället i sådant fall?  
336

337 Informant 4: Ja.  
338

339 Olle: Okej  
340

341 Informant 4: Men alltså har du en bra kontakt med din redovisare, du har ett bra system som fungerar så att  
342 många kan gå in och titta i det för att se hur allt fungerar och hela det här. Då är det ju så länge det fungerar, då  
343 har man ju inte de tankarna. Så länge det inte skenar i kostnader, vi har ju sänkt våra kostnader, men nu vet vi ju

- 344 att vi kommer öka kostnaden lite eftersom vi inte kommer göra våra fakturor själv framöver och så, men å andra  
345 sidan blir det inte så mycket jobb för oss.
- 346
- 347 Olle och Erik: Nä, just det
- 348
- 349 Informant 4: Vi har ju ökat väldigt många procent över tid och då ökar ju trycket på oss. Det leder ju till att vi är  
350 beredda att betala för såna här tjänster, så behöver vi inte anställa en till.
- 351
- 352 Erik: Ja, då var det vår sista fråga i det så kallade manuset här.
- 353
- 354 Olle: Innan vi rundar av här, du som har varit med så länge med att köra det i molnet, tycker du att det är något vi  
355 har glömt eller missat att ta upp i intervjun?
- 356
- 357 Informant 4: Nä alltså, egentligen den enda saken jag kan säga, där skulle alla vara!
- 358
- 359 Olle: Haha, okej!
- 360
- 361 Informant 4: Sen förstår jag om inte alla de stora jätteföretagen gör det, men alltså alla små företag, för fan, det  
362 är ju drömmen att vara där i molnet. Slippa hålla på med allt det. Att slippa med uppgraderingar och skit och inte  
363 bara ha det i min maskin utan du kan ha det någon annanstans, nä alltså, varför inte. Jag menar, varenda en har ju  
364 en smartphone i dag och det är ungefär som att säga till dem att ha en telefon med sladd ju
- 365
- 366 Olle: Haha, ja, det var en bra liknelse!
- 367
- 368 Informant 4: Haha ja, lite så kan det faktiskt vara. Nä, men det finns ingen anledning, förr eller senare kommer  
369 99 % vara med där. Klart att det kommer nya Fortnox:are, företag som kommer till att tjäna på det.
- 370
- 371 Olle och Erik: Ja, det låter positivt.
- 372
- 373 Informant 4: Ja, vi är jättenöjda, det enda som skulle kunna styra detta är om priset skenar iväg i framtiden.

## B7. Transkribering Intervju 5

*Fix Ekonomi AB, 24 april 2015, 13:02*

- 1 Olle: Okej! Vi har ju en intervjuguide, det är ju mer eller mindre ett manus och det är för att vi ska gå igenom,  
2 uppifrån och ned, de frågor som i artiklar och i litteraturen benämns mest. Men innan vi gör det för att inte vi ska  
3 färga dig, vill du säga vilka fördelar du ser med att ha det här i molnet?  
4
- 5 Informant 5: Det är lätt att koppla upp sig via mobiltelefon, som man behöver när man jobbar ute hos kund och  
6 även om man jobbar hemifrån så är det en väldigt smidig lösning. Sen har vi även den här säkerhetsbiten, att  
7 allting, det är ju backuper direkt. Vi behöver ju inte vara oroliga för det själva och vi har ju inte någon egen  
8 server-historia utan allting är ju outsourcat så att säga. Det är en smidig lösning  
9
- 10 Olle: Smidigt, enkelt och säkerhet, det känns säkert?  
11
- 12 Informant 5: Ja.  
13
- 14 Olle: När ni har haft det ett tag här nu, kan du se några nackdelar, känner du det?  
15
- 16 Informant 5: Ja det finns det också, när du är ute hos kund och jobbar, hänger det ju på din mobiluppkoppling  
17 där, att den är okej och den kan ju vara svajig.  
18
- 19 Olle: Ja, just det.  
20
- 21 Informant 5: Så är det ju. Det kan även vara det, om du jobbar hemifrån också och det är ju en nackdel. Och  
22 likadant kontorslinan, peppar, peppar, så har den funkade bra. Men blir det strul med Internetsidan, då står ju vi  
23 också, så är det ju. Det är känsligt så.  
24
- 25 Olle: Jag ska säga det också att det kan bli att vi ställer frågor som du redan lyft upp i ett annat kapitel, men det  
26 är för att det statistiskt ska bli enklare för oss att föra in det. Så det kan bli att du får säga någon sak två gånger.  
27 Om vi går till den första rubriken, det är kostnad. När ni valde affärssystem, hur påverkade det  
28 investeringskostnaderna er att välja ett molnbaserat framför ett traditionellt?  
29
- 30 Informant 5: Visst medför det en kostnad per hosting som vi har, men det ändå överväger mot att ha en egen  
31 investering för serverar och den biten.  
32
- 33 Olle: Tänkte ni på något sånt som licenskostnader, hur det skulle skilja sig, att lägga det i molnet jämfört med att  
34 ha det traditionellt?  
35
- 36 Informant 5: Vad sa du nu, skillnad på kostnader?  
37
- 38 Olle: Om man ser just till licenskostnader, det kan vara per användare, hela företaget och så.  
39
- 40 Informant 5: Licenskostnaderna har man ju i alla fall om man har molnlösningar, så att det är ju inget man  
41 kommer ifrån ändå. Så att det måste du ju ha.  
42
- 43 Olle: Såg du någon, gjorde du någon kalkyl på hur det skulle skilja sig mot att ha det lokalt i byggnaden jämfört  
44 med att ha det i molnet?  
45
- 46 Informant 5: Jag kom in som kontorschef först i oktober och då var den här lösningen redan klar. Så jag kan inte  
47 svara på vilken typ av material då, men fördelar måste det ha varit annars skulle man inte ha valt den här  
48 molnlösningen.  
49
- 50 Erik: Du kanske nämnde det, men hur länge har ni haft det här affärssystemet i molnet?  
51

- 52 Informant 5: Det är nog tre, fyra år.  
53
- 54 Erik: Hade ni något annat innan Fortnox då som också var liknande?  
55
- 56 Informant 5: Nej, vi hade, då hade vi eget med servrar.  
57
- 58 Erik: Men när ni bytte till det här affärssystemet hur gick tankarna kring de löpande kostnaderna, de årliga  
59 kostnaderna, vilka fördelar ni såg med att ha det i molnet jämfört med att inte ha det?  
60
- 61 Informant 5: Licenskostnaderna som jag sa har man ändå, om du ser på den hosting-kostnaden du har varje  
62 månad. Att det skulle motivera egen anläggning med egna backupper, nej, jag tror det var en mer  
63 säkerhetsmässig grej också.  
64
- 65 Olle: Om man ser till det stora hela då, hur har er kostnader för IT påverkas när ni valde att lägga det i molnet?  
66
- 67 Informant 5: Hur det har påverkat totalkostnaden av att lägga det i molnet? Ja, det har alltså blivit lägre.  
68
- 69 Olle: Ja, du tror det?  
70
- 71 Informant 5: Säger jag med viss säkerhet.  
72
- 73 Olle: Hur tror du att kostnaden har påverkats, rent support-mässigt?  
74
- 75 Informant 5: Supporten ingår ju i den där hosting:en, så jag vet inte vad man gav för supporten tidigare faktiskt.  
76 Ingen aning om pris eller någonting sånt. Jag kan inte svara på det.  
77
- 78 Erik: Om vi går vidare till säkerhet. När ni valde det här, hur gick diskussionerna kring att ha all data i molnet  
79 istället för lokalt? Just fördelarna om vi går in på det först.  
80
- 81 Informant 5: Nej, det innebär ju en driftsäkerhet som ökar än om vi haft det lokalt.  
82
- 83 Erik: Är det exempelvis några just, du har ju inte varit med så mycket just nu, men just diskussionerna, vet du  
84 om ni hade några diskussioner? Fördelar eller nackdelar om att ni ska byta till molnet.  
85
- 86 Informant 5: Det vet jag vad det var, det där har ju lite med folks uppfattning om hur det funkar med saker och  
87 ting. Det var väl säkrare att ha ett moln att utgå ifrån och att lagra det på annat ställe än i huset då.  
88
- 89 Erik: Som du nämnde där, att det lagras på ett annat ställe, ser du det som en risk att någon obehörig får åtkomst  
90 till det ni lagrar där? Exempelvis någon som inte jobbar på ert företag.  
91
- 92 Informant 5: Nej, det har vi ingen rädsla för alls. Det kan ju förekomma, visst, som allting annat, men nej.  
93
- 94 Erik: Eftersom ni inte har data hos er själva, att det ligger hos dem, vilken skydd anser ni att ni som kund har  
95 gällande förlust av data? Det finns ju en risk att data försvinner.  
96
- 97 Informant 5: Det har inte hänt än så länge.  
98
- 99 Erik: Det kan ju vara så att Fortnox går i konkurs eller något händer, har ni tänkt på det ur säkerhetssynpunkt?  
100
- 101 Informant 5: Det vore inte roligt, då vore det inte lätt jobbat. Nej, den tanken har inte slagit mig alls, nej. Det kan  
102 man inte gå och oro sig för, då skulle man inte kunna göra någonting.  
103
- 104 Erik: Hur fungerar er insyn i hur Fortnox jobbar med säkerhetsfrågor? Exempelvis med backup.  
105
- 106 Informant 5: De skickar ju nyhetsbrev lite då och då där de nämner att det ha ökat säkerheten och så där, men det  
107 är inget jag sätter mig in i.  
108
- 109 Olle: Hur anser ni att tillgängligheten är för användandet av ert system? Det kan vara en sån sak som  
110 nätverksuppkopplingen.

111  
112 Informant 5: Den är okej, man vet att man inte ska jobba efter klockan tio på kvällen, för då är det backup som  
113 kör och det kan begränsa en ibland då i och för sig. Men annars, nej, det är bra. Det täcker våra behov.  
114  
115 Olle: Är tillgängligheten större eller är den mindre på grund av att det ligger i molnet?  
116  
117 Informant 5: Nej, det hänger ju på den kontorslinan vi har och om inte den funkar, men det där med  
118 tillgängligheten är 99,9 kan man säga.  
119  
120 Olle: Uppföljningsfrågan kan vara svår när man inte har haft, eller om man inte vet hur det var när man hade det  
121 lokalt. Men hur känner du att när ni jobbar i systemet, hur påverkas till exempel sånt som flyt, hastighet,  
122 svarstider? Hur påverkas ni av nätkapaciteten mellan er och Fortnox?  
123  
124 Informant 5: Fortnox uppfattas som bra, kan hänga sig ibland, men det är inte ofta.  
125  
126 Olle: Och när ni klickar runt i det här systemet, känns det, upplevs det lika bra som om du hade suttit vid en  
127 vanlig desktop-applikation?  
128  
129 Informant 5: Det kan upplevas som lite segt ibland.  
130  
131 Erik: Vi var inne där på lite om support innan, men då var det med ur ett kostnadsperspektiv. Om vi ser till hur  
132 lätt det är att kontakta supporten, vad finns det för fördelar med att ni har supporten hos Fortnox?  
133  
134 Informant 5: Den supporten är bra, man får hjälp och är det så att den handläggaren man talar med är osäker, så  
135 får man alltid backup från en annan, så det är helt okej.  
136  
137 Olle: Och vilka sätt är det du kan kontakta dem på? Om man tänker på just sättet.  
138  
139 Informant 5: Det är ju sms, mail och telefon.  
140  
141 Erik: Finns det några nackdelar eller förbättringsområden i exempelvis akuta fall, när man måste ha support,  
142 finns det något som fungerar mindre bra?  
143  
144 Informant 5: Nej, det har varit bra rakt över.  
145  
146 Olle: Om man ser till det systemet ni jobbar i då. Hur användarvänligt skulle du anse att det systemet är?  
147  
148 Informant 5: Fortnox är bra, användarvänligt.  
149  
150 Olle: Så det är tummen upp där, det är positivt?  
151  
152 Informant 5: Jadå.  
153  
154 Erik: Nu var det här några år sen, ungefär fyra år sen ni införde detta. Vilka fördelar ansåg ni med att implemen-  
155 tera i molnet istället för lokal lösning? Exempelvis överföra data från det här gamla systemet till det nya.  
156  
157 Informant 5: Det har jag inte koll på till 100 %, men det funkade, det var acceptabelt.  
158  
159 Erik: Så när ni förde över data från det gamla systemet, allting flöt på bra, det var inget oförutsett som hände?  
160  
161 Informant 5: Nej, men konverteringen vad jag förstod var okej.  
162  
163 Erik: Hur gick utbildningen till av personalen, nu när alla skulle lära sig ett nytt system på ert företag?  
164  
165 Informant 5: Jo, det var en webbaserad utbildning.  
166  
167 Olle: Gäller det samma som då när du började, fick du sätta dig då vid deras videogenomgångar eller?  
168  
169 Informant 5: Mm, eller webinarium, det beror ju på vad som fanns.

170  
171 Olle: Du sa ju tidigare att du hade det i mobilen och i datorn, hur skulle du säga att just att man har valt att lägga  
172 det i molnet, hur har det påverkat er som företag att jobba mobilt?  
173  
174 Informant 5: Positivt.  
175  
176 Olle: Du upplever att ni gör det mer än om ni inte hade varit i molnet?  
177  
178 Informant 5: Ja, mer i och med att det ligger i molnet.  
179  
180 Erik: Om man vänder lite på det, ser du några nackdelar med att man jobbar mer mobilt?  
181  
182 Informant 5: Nej, har du en lina som är hållbar då är det helt okej, annars så ska du hålla på med filer och egna  
183 säkerhetsgrejor, de behöver vi ju inte nu. Nu jobbar du direkt i systemet och behöver inte fundera på var du har  
184 sista versionen ligger eller någonting, utan det aktuella ligger ju där, det är ju positivt.  
185  
186 Erik: När ni vill anpassa ert system, eller hur lätt eller svårt är det att göra förändringar på det redan införda  
187 systemet?  
188  
189 Informant 5: Alla uppdateringar, nya versioner och sådant görs ju av där hostingen ligger, så det är inget vi  
190 behöver göra själv.  
191  
192 Erik: Men om exempelvis det är något ni saknar, någon funktion eller likande eller modul som måste  
193 konfigureras. Hur löser ni det?  
194  
195 Informant 5: Jo, men alltså, har du en funktion i Fortnox som vill haka på kundreskontra eller  
196 leverantörsreskontra så gör vi ju det via Fortnox och det är ju inga problem att göra det. Det är bara att köpa till.  
197  
198 Erik: Där finns allt ni kan tänka er behöva?  
199  
200 Informant 5: Ja, det är acceptabelt, ja.  
201  
202 Erik: Och det är ingenting ni direkt saknar där eller som funkar mindre bra?  
203  
204 Informant 5: Nej, inte för dagen.  
205  
206 Olle: Om du säger vilka fördelar ni anser med att mjukvaran automatiskt uppdateras?  
207  
208 Informant 5: Nu är det ju inte riktigt så att det automatiskt uppdateras, utan vi får ju indikera när vi får nya  
209 versioner av våra program och sen så kör ju de en speciell dag eller natt, när de uppdaterar, vid avrop liksom.  
210 Men vi behöver inte bry oss om när var hur, utan de fixar ju allting runt omkring.  
211  
212 Olle: Skulle det kunna vara så, om vi bara tänker oss att det skulle kunna bli en stor förändring i systemet, det  
213 kan vara utseendemässigt eller hanteringsmässigt, hur hade ni kunnat påverka det då?  
214  
215 Informant 5: Där har vi nog inte så mycket att påverka, utan då gör de om produkten via nya versioner. Det är ju  
216 i så fall om man skulle varit med i något pilotprojekt eller någonting sånt där, men annars så, nej. Påverkan den  
217 är ganska liten.  
218  
219 Olle: Men det har än så länge inte uppstått några nackdelar för att det uppdateras löpande så här?  
220  
221 Informant 5: Nej, nejdå det är inga nackdelar.  
222  
223 Erik: När ni sitter och arbetar i andra program eller applikationer, hur funkar kompatibiliteten mellan ert Fortnox-  
224 system och de andra ni använder?  
225  
226 Informant 5: Det finns ingen ihopkoppling så automatiskt, utan då kör vi manuellt via SIE-filer och sånt mellan  
227 det vi ska ha, mellan Fortnox och bokslut eller skatt.  
228



- 229 Erik: Hur funkar det, är det omständligt eller är det enkelt?  
230
- 231 Informant 5: Ja, det är lite knöligt, det är det ju, men det funkar.  
232
- 233 Erik: Men är det något ni gör relativt ofta?  
234
- 235 Informant 5: Nej, det är vid bokslut, en gång om året.  
236
- 237 Erik: Hur många moduler var det ni hade hos Fortnox, du sa det innan?  
238
- 239 Informant 5: Ja, oj, vad har vi? Vi har bokföring, fakturering, kundreskontra och leverantörreskontra och  
240 offertsystemet. Har vi någon kund som kör lön... det vågar jag inte svara på.  
241
- 242 Erik: Men om vi säger de systemen du nämnde, hur kompatibla är de?  
243
- 244 Informant 5: Det funkar bra men man... kundreskontra och leverantörreskontra kan man inte få ut några riktiga  
245 reskontra på, så att säga, och det är ju en nackdel tycker jag.  
246
- 247 Olle: Om man jämför med många som vi har intervjuat så jobbar ni betydligt mer i systemen än vad många av de  
248 andra gör. Då tänker jag såhär, all den informationen som ni lägger in, den data på kunder och all information,  
249 om ni skulle vilja byta till en annan leverantör, alltså plocka ut den här informationen och exportera, hur enkelt är  
250 det?  
251
- 252 Informant 5: Inte en susning. Vi jobbar mot systemen åtta timmar om dagen, så det ska väl till mycket om vi ska  
253 byta molnlösning, men det kanske blir aktuellt om det funkar eller om det är dålig kommunikation, men inget jag  
254 har för dagen i alla fall.  
255
- 256 Olle: Men ni är så pass nöjda att tanken inte slagit er?  
257
- 258 Informant 5: Nej.  
259
- 260 Erik: Finns det något som du tycker att vi har missat att ta upp här som handlar om just det här affärssystem i  
261 molnet, något du tänkt på som vi glömt fråga?  
262
- 263 Informant 5: Nej, vi har ju pratat om hur det används, kostnader, tillgänglighet och säkerhet. Nej, ni har ringat in  
264 det mesta tror jag

## B8. Transkribering Intervju 6

*Pluspole AB, 28 april 2015, 17:02*

- 1 Olle: Innan vi går djupare i vår intervjuguide som vi följer här och innan vi säger för mycket som kan påverka  
2 dig. Vill du berätta vilka fördelar du ser med att ha de här modulerna i molnet?  
3
- 4 Informant 6: Fördelarna är väl att vi behöver inte tänka på uppdateringar, vi kan ringa support och få hjälp online  
5 och se vad som händer. Det är enkelt förklarar. Det finns säkert andra fördelar, men det är inget jag kommer på  
6 nu. Vi har ju växt upp med onlinetjänster, som mailen, den är ju online. Allt annat är online så det är ju ingenting  
7 konstigt för oss att bokföringen är där heller.  
8
- 9 Olle: Okej, precis, ja. Har ni, eller du själv, upplevt några nackdelar med att det ligger i molnet?  
10
- 11 Informant 6: Hmm, nackdelar? Nej, inte på grund av att det ligger molnet. Jag har aldrig råkat ut för  
12 otillgänglighet så jag ser inga nackdelar.  
13
- 14 Olle: Okej.  
15
- 16 Erik: När ni valde det här systemet, eller hur länge har ni använt det ni har idag förresten?  
17
- 18 Informant 6: Sedan 2011.  
19
- 20 Erik: Ja, okej. Så fyra år ungefär då.  
21
- 22 Erik: När ni valde detta då för cirka fyra år sedan, hur påverkade investeringskostnaderna er att välja ett  
23 molnbaserat system framför ett traditionellt lokalt?  
24
- 25 Informant 6: Jo, man lockades ju av lockpriserna så att säga. Det kostade väl 99 kronor och så vidare eller vad  
26 det var och så började vi med bokföring, sen la vi till allt eftersom.  
27
- 28 Erik: Det var inga kostnader för införskaffande av hårdvara eller så?  
29
- 30 Informant 6: Nej.  
31
- 32 Erik: De löpande kostnaderna, hur påverkade det ert val? Månadskostnader, årskostnader etc.  
33
- 34 Informant 6: Nä, ingenting som vi lägger märke till i större omfattning. Klart jag aldrig gillar att betala fakturor  
35 men...  
36
- 37 Erik: Nä, men du såg det som att den löpande kostnaden ansågs rimlig?  
38
- 39 Informant 6: Sen när det har växt, sett till storleken på vår verksamhet då det vill säga, då börjar det ju kännas  
40 såklart. Man funderar även en extra gång så klart, man måste tänka på hur många användare man har och ta bort  
41 de som bara ligger och slaskar och sådana saker då. Hade det varit billigare sen när man väl kommer upp i  
42 storlek att köpa ett gammal traditionellt, men då förlorar vi å andra sidan också tillgängligheten och nu kan vi ju  
43 gå till en ekonom som är Fortnox-byråpartner. Det är det vi har nu då. Då kan vi se vad han sysslar med och få ut  
44 redovisningar och rapporter själva istället för att be om det från honom. Det är väl det man betalar för extra så att  
45 säga.  
46
- 47 Erik: Du nämnde tidigare att det var lätt att få support. Vad har det inneburit för er att ha systemet i molnet, sett  
48 till kostnaden för support?  
49
- 50 Informant 6: Kostnad? Kostnad för vad? Kostnaden för supporten då?  
51

- 52 Erik: Ja, precis. Är det någon direkt kostnad ni har för supporten?  
53
- 54 Informant 6: Nej.  
55
- 56 Erik: Det är inget som kostar extra?  
57
- 58 Informant 6: Nej, det kostar inte extra men det har ni väl kollat upp antar jag?  
59
- 60 Erik: Ja, men vi är intresserade av hur du upplever kostnaden sett till supporten.  
61
- 62 Informant 6: Ja, nä, inget.  
63
- 64 Erik: Sett till det stora hela, era IT-kostnader, hur har de påverkats av att ni valde att ha affärssystemet i molnet?  
65
- 66 Informant 6: Nä, det är inte någon större del direkt, en liten bit, en liten bit av kakan.  
67
- 68 Olle: Om man jämför att lägga det i molnet med att ha det lokalt som ett traditionellt system. Tror du att det ena  
69 är billigare än det andra, är det något du upplever eller har reflekterat över?  
70
- 71 Informant 6: Det, jag tror det är billigare att ha det lokalt. Ja, det tror jag, men jag köper ju mobiliteten. Jag tar  
72 för givet då att det är det jag uppoffrar när man skalar upp i storlek. Hade jag bara använt bokföringsmodulen så  
73 hade det ju inte spelat någon jättestor skillnad kanske. Nu är det ju löner och alla andra moduler så det blir ju en  
74 del per kvartal, eller per år!  
75
- 76 Erik: Okej, absolut.  
77
- 78 Olle: Om vi tittar på säkerhet, hur gick diskussionerna angående att datan skulle lagras i molnet jämfört med att  
79 den hade legat hos er? Pratade ni om det innan ni valde att lägga det i molnet?  
80
- 81 Informant 6: Nä, det gjorde vi inte. Mycket av det vi jobbar med är ju mail och sådär, så skulle det brista är det ju  
82 där i så fall. Och bokföring och sånt, det är ju inte så jätteintressant. Det får ju folk reda på mer eller mindre vad  
83 resultatet blev i slutet av året, eller nästa år.  
84
- 85 Olle: Och likadant att kunderna hanteras på någon annans servrar då, obehörig åtkomst dit, reflekterade ni över  
86 det?  
87
- 88 Informant 6: Inte en sekund.  
89
- 90 Olle: Nä, allright.  
91
- 92 Olle: Om ni kör bokföringen då i molnet hos Fortnox, vad anser du att du har för skydd gällande förlust av den  
93 data ni lägger in? Säg att ni jobbar en hel dag med att lägga in, det kan ju vara löner eller vad som helst och så  
94 skulle datan försvinna. Vet du vad du har för skydd av Fortnox då?  
95
- 96 Informant 6: Nä, jag tar bara för givet att eftersom de har så många kunder så tar de det på allvar, annars hade de  
97 försvunnit.  
98
- 99 Olle: Om vi vidareutvecklar den här frågan och tänker på något som Fortnox inte kan påverka, worst-case-  
100 scenario, skulle kunna vara att de går i konkurs. Vet du vad ni har för rättigheter till den datan ni lagt in då?  
101
- 102 Informant 6: Nej, jag vet inte vad läget är, men jag vet att man exporterar ut SIE-filerna på några minuter, så är  
103 det mesta löst i alla fall. Sen får man ju sköta lönerna och allting på något annat sätt.  
104
- 105 Olle: Då känner du dig rätt trygg i det ändå, även om det skulle hända någon sån här sak?  
106
- 107 Informant 6: Ja, en konkurs händer inte på en dag. Eller det kan ju hända på en dag, men hela systemet och så då  
108 läggs det ju sällan ner utan det finns ju mycket, och sen är det ju långt större företag som är beroende av den  
109 datan och dessutom är det ju backup årligen. Sen finns det ju månatligen hos ekonomen, mest för att det måste  
110 finnas i pappersform, så vad gör det om den försvinner liksom? Det försvinner väl i värsta fall en månad i så fall.

111  
112 Olle: Anser du att leverantören delger er information om till exempel hur deras säkerhetsarbete ser ut? Är det  
113 något ni lite då och då får ta del av?  
114  
115 Informant 6: Det är inget jag har letat efter själv.  
116  
117 Erik: Om vi går över till ämnet tillgänglighet, hur tillgängligt systemet är. Hur anser du att tillgängligheten är för  
118 användandet av systemen? Alltså att det sker över Internetuppkoppling och hur lätt det är att få tillgång till.  
119  
120 Informant 6: Nä, inga större klagomål. Om jag inte minns när det var nere sist är det väl bra nog?!

121  
122 Olle: Haha, okej!  
123  
124 Erik: Men det har varit lite nedtid och sånt och att det har varit svårt att komma åt det?  
125  
126 Informant 6: Nä, inte vad jag kan komma ihåg, så jag kan tyvärr inte svara på det. Nä, jag tror inte det.  
127  
128 Erik: Så det är hög tillgänglighet då kan man säga?  
129  
130 Informant 6: Ja, det skulle jag säga.  
131  
132 Erik: Yes, okej.  
133  
134 Olle: Något som tas upp mycket i artiklar och studier på ämnet är att man kan vara beroende av hur  
135 uppkopplingen står sig mot deras system, något som ju ej går att skylla deras Fortnox-system för. Men hur  
136 upplever du sånt som svarstider, hastighet och flyt i användandet? Hur känner du för det?  
137  
138 Informant 6: Den är rätt bra.  
139  
140 Olle: Ja, okej, det var ett snabbt svar, haha! Men om det skulle uppstå några problem, vilka möjligheter har du att  
141 kontakta supporten? Alltså, vilket tillvägagångssätt brukar du använda om det skulle uppstå någonting?  
142  
143 Informant 6: Vi ringer normalt sett.  
144  
145 Olle: Ser du några fördelar med att ringa? Och då ska ju detta egentligen sättas i relation till att man hade haft det  
146 lokalt och kunnat gå och prata med en tekniker till exempel.  
147  
148 Informant 6: Nä, det fungerar bra med att ringa.  
149  
150 Olle: Okej.  
151  
152 Olle: Vi är ju inne på användbarhet nu, hur användarvänligt anser du och kanske dina kollegor också, om du kan  
153 prata för dem, det vill säga de som är inne någon gång i systemet. Hur användarvänligt anser ni att det är?  
154  
155 Informant 6: Tillräckligt för att jag inte ska behöva läsa manualen.  
156  
157 Olle: Ja, okej.  
158  
159 Erik: Om vi går över till själva punkten implementation, alltså införandet av systemet. Vid införandet/  
160 implementationen, hur gick det? Vilka fördelar och nackdelar var det med att gå över till ett molnbaserat system?  
161  
162 Informant 6: Vad sa du? Med implementation alltså?  
163  
164 Erik: Alltså, när ni för fyra år sen skaffade systemet, om ni gick över från något lokalt system ni jobbade i, något  
165 enkelt program exempelvis, när ni valde att gå över till molnet, hur gick det?  
166  
167 Informant 6: Ah, det gick ju bra, vi hade ju precis startat bolaget, så det är ju inga problem.  
168  
169

170 Erik: Så ni gick på det direkt där, ja.  
171  
172 Informant 6: Ja, vi gick direkt dit.  
173  
174 Erik: Så ni hade ingen alls överföring av gammal data då det vill säga, utan det var helt från scratch då eller?  
175  
176 Informant 6: Ja.  
177  
178 Erik: Du nämnde där med att det var nytt att du inte behövde läsa manualer. Men var det någon direkt utbildning  
179 ni fick under införandet av systemet? Fick ni manualer, eller var det någon direkt utbildning ni fick?  
180  
181 Informant 6: Nej, vi bara harvade oss igenom några YouTube-klipp eller vad det nu var som de hade lagt upp.  
182 Det var väl på sin höjd det.  
183  
184 Erik och Olle: Ja, okej. Så det var relativt enkelt att använda? Pang på det vill säga?  
185  
186 Informant 6: Ja, jag hade ju använt bokföringsprogram tidigare så det var inte sådär jättemärkligt.  
187  
188 Olle och Erik: Yes, okej.  
189  
190 Olle: Det här att ni har valt att lägga det i molnet, hur tror du att det har påverkat er att jobba mer mobilt? Om det  
191 är något ni nyttjar på det sättet?  
192  
193 Informant 6: Ursäkta, vad sa du? Hur har det påverkat...?  
194  
195 Olle: Hur har det påverkat er att jobba mer mobilt?  
196  
197 Informant 6: Mer mobilt? Vi jobbade ju mobilt från början så vi har ingen referens att jämföra med.  
198  
199 Olle: Hehe, okej. Om vi tänker såhär, hade det stått lokalt istället och du inte hade kunnat köra en Citrix eller  
200 något liknande dit och så säger man att molnet möjliggör att man kan jobba exempelvis hemifrån och såhär.  
201 Upplever du att det har gjort att ni gör det också?  
202  
203 Informant 6: Ja, ja, visst, visst. Jag betalar ju räkningar och löner och sånt där med hemifrån.  
204  
205 Olle: Okej, det gör du? Okej!  
206  
207 Erik: Om vi går över till flexibilitet som vi kallar det. Hur lätt eller svårt är det att göra förändringar i det redan  
208 införda systemet? Alltså i systemet ni använder.  
209  
210 Informant 6: Hur lätt eller svårt är det att göra förändringar?  
211  
212 Erik: Ja, till exempel att lägga till fler moduler, konfigurera dem, anpassa utseende, specifika funktioner och  
213 liknande.  
214  
215 Informant 6: Ja, du. Det är väl bra antar jag.  
216  
217 Erik: Har ni provat att konfigurera någon modul? Är det något ni kan göra själva eller ni måste gå tillväga på  
218 något annat sätt?  
219  
220 Informant 6: Ta om den där frågan igen är du snäll.  
221  
222 Erik: Om du sitter i systemet och känner att du behöver göra vissa ändringar på systemet. Exempelvis lägga till  
223 fler moduler, eller konfigurera dem, alltså utseende och liknande. Hur lätt eller svårt, eller hur går det att göra?  
224  
225 Informant 6: Ja, det går bra.  
226  
227 Erik: Det funkar, allt ni behöver, det kan ni göra själva?  
228

229 Informant 6: Nä, men nästan.  
230  
231 Erik: Men det finns vissa saker ni kanske måste kontakta Fortnox med då eller?  
232  
233 Informant 6: Ja, det händer. Men det är bara att ringa in och fråga.  
234  
235 Erik: Ja, okej. Och de kan då hjälpa er att göra vissa förändringar, eller hur reagerar de då?  
236  
237 Informant 6: Ja, det går bra.  
238  
239 Erik: Mm, okej.  
240  
241 Olle: Du sa ju här precis i inledningen att en av fördelarna som du såg med att ha det i molnet det var ju att det  
242 sker uppdateringar automatiskt. Då tolkar jag det som att du ser det som en fördel. Men ser du några nackdelar  
243 också med att det kan uppdateras automatiskt? Skulle det kunna vara så att du kommer en morgon och ska hoppa  
244 in i systemet och helt plötsligt har det skett en uppdatering. Är de alltid bra?  
245  
246 Informant 6: Nej, det är inte särskilt bra. De bytte ju. De uppgraderade en del av Fortnox, och då hade vi precis  
247 vant oss vid det gamla systemet. Ja, jag förstår ju varför de behöver göra det, men då måste det ju läggas tid igen  
248 och den tiden man lägger ner, man har ju alltid för lite tid och då måste man lära sig ett nytt system.  
249  
250 Olle: Så det blev en liten störig upplärningsperiod där som tillkom då?  
251  
252 Informant 6: Ja, nu kommer jag inte ihåg riktigt vad det var vi skulle göra, men då hittade vi inte funktionerna  
253 liksom.  
254  
255 Olle: Nä, okej. Jag förstår.  
256  
257 Erik: Kan ni välja själva när en uppdatering ska börja gälla? Får ni exempelvis en varning som säger att ni ska bli  
258 uppdaterade snart?  
259  
260 Informant 6: Det var något system som skulle uppdateras automatiskt, jag kommer inte ihåg riktigt vad mina  
261 kollegor tyckte men jag fick en chock i alla fall.  
262  
263 Erik och Olle: Oj, okej.  
264  
265 Erik: Om vi går över till punkten kompatibilitet. Använder ni några andra system i företaget? Hur kompatibla är i  
266 så fall de med det molnbaserade systemet ni har idag? Om de på något sätt jobbar tillsammans?  
267  
268 Informant 6: Inga andra system är sammankopplade.  
269  
270 Erik: Okej, om vi går över till de system ni hade, bokföring, fakturering, order och sånt, hur väl är de systemen  
271 kompatibla med varandra? Jobbar de ihop på något sätt så att ni kan dela information mellan dem?  
272  
273 Informant 6: Nej, det gör de inte.  
274  
275 Erik: Så uppgifter om kunder och sånt är inte kompatibla mellan systemen då?  
276  
277 Informant 6: Nej, det är de inte.  
278  
279 Erik: Om ni ska byta leverantör av affärssystemet, hur enkelt är det att exportera datan så att ni skulle kunna  
280 använda det i det nya systemet?  
281  
282 Informant 6: Kan du repetera det där?  
283  
284 Erik: Om ni ska byta leverantör av affärssystemet, hur enkelt är det att exportera datan så att ni skulle kunna  
285 använda den i det nya systemet?  
286  
287 Informant 6: Bokföringen skulle jag säga är tämligen lätt.

288

289 Erik: Och det skulle vara till kompatibla standarder då tror du, som går att använda i andra system?

290

291 Informant 6: Ja

292

293 Erik: Yes okej.

## Referenser

- Al-Ghofaili, A., Al-Mashari, M. (2014). ERP System Adoption Traditional ERP systems vs. Cloud-Based ERP Systems. *2014 Fourth International Conference on the Innovative Computing Technology*, Sid 135-139.
- Armbrust, M., Fox, A., Griffith, R., Joseph, A.D., Katz, R., Konwinski, A., Lee, G., Patterson, D., Rabkin, A., Stoica, I., & Zaharia, M. (2010). A View of Cloud Computing. *Communications of the ACM*, Vol 53, No 4, Sid 50–58.
- Arnesen, S. (2013). Is a Cloud ERP Solution Right for You?. *Strategic Finance*. Vol 95, Nr 2, Sid 45-50.
- Baun, C., Kunze, M., Nimis, J., & Tai, S. (2011). *Cloud computing web-based dynamic IT services*. Berlin, Heidelberg : Springer.
- Bibi, S., Katsaros, D. & Bozani, P. (2012). Business application acquisition: On-premise or SaaS-based solutions?. *Software, IEEE*. Vol 29, No 3, Sid 86-93.
- Carcary, M., Doherty, E. & Conway, G. (2014). The Adoption of Cloud Computing by Irish SMEs – an Exploratory Study. *Electronic Journal Information System Evaluation*. Vol 17, No 1, Sid 3-13.
- Chang, S., Yen., D. C., Huang, S. & Hung, P. (2008). An ERP System Life Cycle-Wide Management and Support Framework for Small- and Medium-Sized Companies. *Communications of the Association for Information Systems*. Vol 22, Art 15, Sid 276-294.
- Chen, C.-S., Liang, W.-Y., Hsu, H.-Y. (2015). A cloud computing platform for ERP applications. *Applied Soft Computing*. Vol 27, Sid 127-136.
- Choudhary, V. & Vithayathil, J. (2013). The Impact of Cloud Computing: Should the IT Department Be Organized as a Cost Center or a Profit Center?. *Journal of Management Information Systems*. Vol 30, No 2. Sid 67-100
- Dash, S.B., Saini, H., Panda, T.C., Mishra, A. (2014). Service Level Agreement Assurance in Cloud Computing: A Trust Issue. *International Journal of Computer Science and Information Technologies*. Vol. 5, No. 3, Sid. 2899-2906.
- Davenport, T. (1998). Putting the enterprise into the enterprise system. *Harvard Business Review*. Vol 76, No 4, Sid 121-131.
- Dillon, T., Wu, C. & Chang, E. (2010) Cloud Computing: Issues and Challenges. *24Th IEEE International Conference On Advanced Information Networking & Applications (AINA)*. Sid 27-33.
- Elragal, A., Haddara, M. (2012). The Future of ERP Systems: Look backward before moving forward. *Procedia Technology*. Vol 5, Issue 2212, Sid 21-30.
- Garg, S.K., Versteeg, S., Buyya, R. (2012). A framework for ranking of cloud computing services. *Future Generation Computer Systems*. Vol 29, No 4, Sid 1012-1023.
- Ghilic-Micu, B., Stoica, M. & Uscatu, R. (2014). Cloud Computing and Agile Organization Development. *Informatica Economica*. Vol 18, No 4, Sid 5-13.
- Griebel, L., Prokosch, H., Köpcke, F., Toddenroth, D., Christoph, J., Leb, I., Engel, I. & Sedlmayr, M. (2015). A scoping review of cloud computing in healthcare. *BMC Medical Informatics and Decision Making*. Vol 15, No 1, Sid 16.
- IDG Connect (2014). *The rise of hybrid IT. Extract findings from an IDG Connect survey of 625 Enterprise IT decision-makers across Europe*. [http://www.interxion.com/globalassets/documents/infographics/idg-connect/sweden/INF\\_HYBRIDIDGSE\\_en\\_1214.pdf](http://www.interxion.com/globalassets/documents/infographics/idg-connect/sweden/INF_HYBRIDIDGSE_en_1214.pdf) (besökt 2015-05-20)



- Jacobsen, D.I. (2002): *Vad, hur och varför? Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*. Lund, Studentlitteratur.
- Jansen, W., A. (2011) Cloud Hooks: Security and Privacy Issues in Cloud Computing. *Proceedings of the 44th Hawaii International Conference on System Sciences*. Sid 1-10.
- Johansson, B. & Ruivo, P. (2013). Exploring Factors for Adopting ERP as SaaS. *Procedia Technology*. Vol 9, Sid 94-99.
- Magnusson, J. & Olsson, B. (2008). *Affärssystem*, 2:a uppl, Lund, Studentlitteratur.
- Mahara, T. N. (2013). Indian SMEs Perspective for election of ERP in Cloud. *Journal of International Technology and Information Management*. Vol 22, No 1, Sid 85-94
- Marston, S., Li, Z., Bandyopadhyay, S., Zang, J., & Ghalsasi, A. (2011). Cloud computing – The business perspective. *Decision Support Systems*. Vol 51, No 1, Sid 176-189.
- Mell, P. & Grance, T. (2011). *The NIST Definition of Cloud Computing*. Nist Special Publication 800-145, National Institute of Standards and Technology, Gaithersburg, MD.
- Mijač, M., Picek, R. & Stapić, Z. (2013) Cloud ERP System Customization Challenges. *Central European Conference on Information and Intelligent Systems*. Sid 132-140.
- Modi, C., Patel, D., Borisaniya, B., Patel, A. & Rajarajan, M. (2012). A survey on security issues and solutions at different layers of Cloud computing. *Journal of Supercomputing*, Vol 63, No 2, Sid 561-592.
- Mohammed, D. (2011). Security in Cloud Computing: An Analysis of Key Drivers and Constraints. *Information Security Journal: A Global Perspective*. Vol 20, Sid 123-127.
- Park, J., Jeong, H.Y. (2013) The QoS-based MCDM system for SaaS ERP applications with Social Network. *Journal of Supercomputing*, Vol 66, No 2, Sid 614-632.
- Peng, G.C.A., Gala, C. (2014) Cloud ERP: A new dilemma to modern organisations? *Journal of Computer Information Systems*. Vol 54, No 4, Sid 22-30.
- Ram, J., Wu, M. & Tagg, R. (2013). Competitive advantage from ERP projects: examining the role of key implementation drivers. *International Journal of Project Management*. Vol 32, Sid 663-675.
- Ristov, S., Gusev, M., Kostoska, M. (2012). Cloud computing security in business information systems. *International Journal of Network Security & Its Applications*. Vol 4, No 2, Sid 75-93.
- Rumale, A., S. & Chaudhari, D., N. (2013) Cloud Computing : Service Level Agreements(SLA). *International Journal of Scientific & Engineering Research*. Vol 4, No 9.
- Scavo, F. Newton, B., & Longwell, M. (2012). Choosing between cloud and hosted ERP, and why it matters. *Computer Economics Report*. Vol 34, No 8, Sid 1-15.
- Scobbo, N. (2013). Software-as-a-Service, Enterprise Resource Planning Software and Raising our Expectations for Successful Implementations. *Workforce Solutions Review*. Vol 4, No 6, Sid 20-23.
- Seethamraju, R. (2014). Adoption of Software as a Service (SaaS) Enterprise Resource Planning (ERP) Systems in Small and Medium Sized Enterprises (SMEs). *Information Systems Frontiers*. New York. Springer Science.
- Specter (2014) *Affärssystem på webben med Specter Business management*. <http://www.specter.se/affaerssystem> (besökt 2015-05-24).
- Srinivasan, S. (2013). Is Security Realistic in Cloud Computing?. *Journal of International Technology and Information Management*, Vol 22, No 4, Sid, 47-66.

Tillväxtverket (2005). *EU:s definition av SMF / SME*.

<http://www.tillvaxtverket.se/huvudmeny/insatserfortillvaxt/foretagsutveckling/cosme/eusdefinitionavsmfsme.4.21099e4211fdb8c87b800017125.html> (besökt 2015-05-14)

Wang, J. & Mu, S. (2011). Security issues and countermeasures in cloud computing. *Proceedings of 2011 IEEE International Conference on Grey Systems and Intelligent Services, GSIS'11*.

Wrycza, S. (2011). Research in systems analysis and design: models and methods. *4th SIGSAND/PLAIS EuroSymposium 2011*. Gdańsk, Polen. Springer.

Yiznitsky, K. (2003). Is managed hosting for you?. *Pulp And Paper* Vol 77, No 7, Sid 23