



# Certifierings protokoll



## Användarnas Certifiering version 2006

Användarnas Certifiering är en kvalitetsmärkning av programvaror som utvecklats av UsersAward med inspiration från TCO: s bildskärmsmärkning. Certifieringen utförs på flera arbetsplatser där användarna av den programvara som ska certifieras får tillfälle att i intervjuer och enkäter bekräfta att programvaruleverantören lever upp till de ambitioner denne lämnat i en särskild självdeklaration.

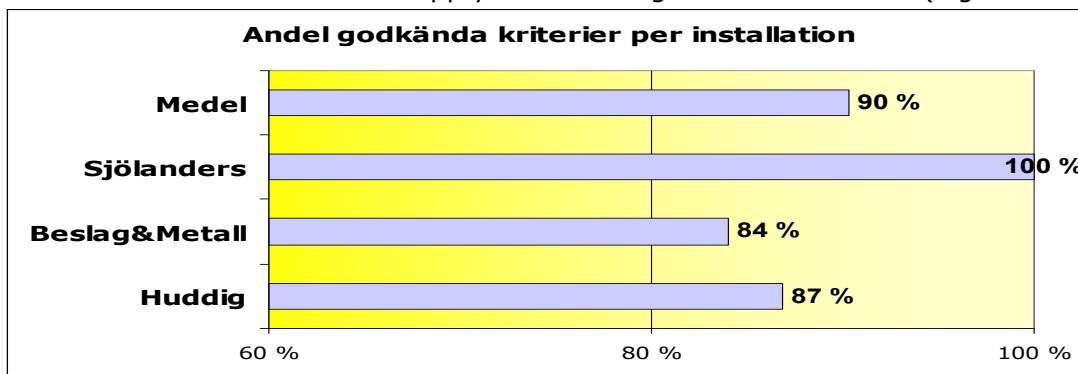
För godkänd certifiering krävs att användarna på minst 2 av 3 arbetsplatser besvarar minst 67 procent av intervju- och enkätfrågorna med ett medeltal på lägst 4,0 på en 6-gradigskala.

Antalet användare ska minst uppgå till 36 och utgöra minst 10 % av det totala antalet användare på var och en av arbetsplatserna/enheterna/grupperna. Minst hälften av samtliga deltagande användare ska vara nöjda, dvs. ha besvarat minst 67% procent av frågorna med lägst 4.

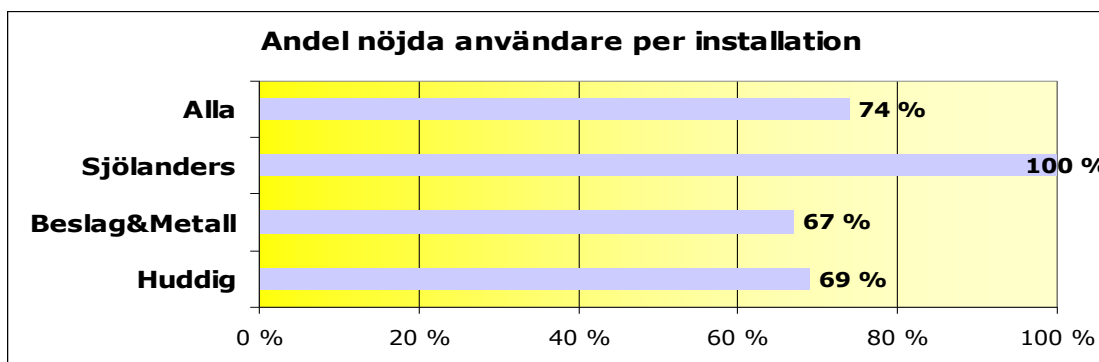
<b>Certifierad programvara</b>	<i>Monitor</i>
<b>Certifieringsnummer</b>	<i>UA 2007-10-12</i>
<b>Leverantör</b>	<i>Monitor Industriutveckling AB</i>
<b>Programvarukategori</b>	<i>Affärssystem</i>
<b>Certifieringen är utförd på följande arbetsplatser</b>	<i>Beslag &amp; metall AB i Vetlanda Sjölanders AB i Västerås. Huddig AB i Hudiksvall</i>
<b>Använda moduler på arbetsplatserna</b>	<i>Inköp, tillverkning, lager, försäljning, redovisning, verkstadsinformation</i>
<b>Certifieringsarbetet utfört av</b>	<i>Torbjörn Lind, Åke Walldius</i>

## Resultat i sammandrag

Första kravet för certifiering är att användarna på två av tre arbetsplatser ska godkänna 67 % av kriterierna. Kravet är uppfyllt för samtliga tre installationer (lägst 84 %).

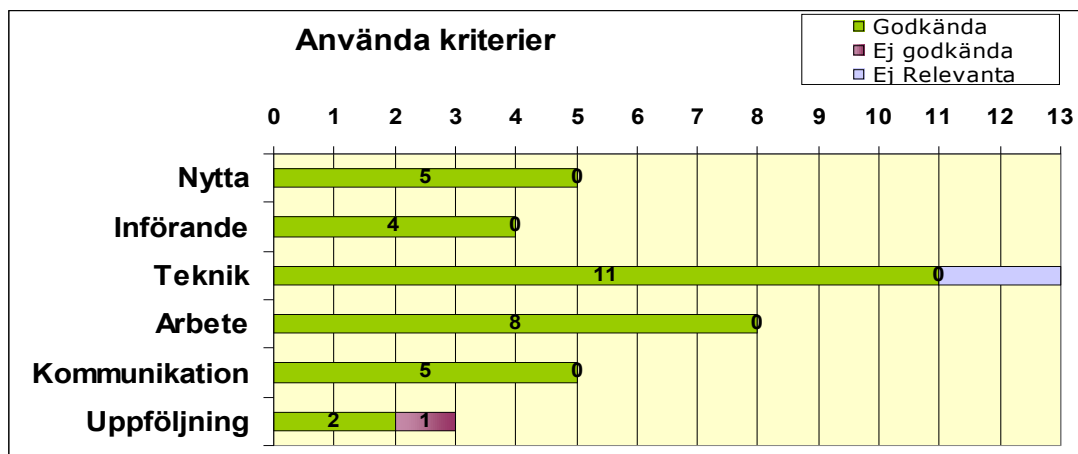


Andra kravet är att minst hälften av alla användare ska vara nöjda med Monitor. Kravet uppfylls för alla användare (74 % nöjda) samt dessutom för var och en av installationerna.



Sammanlagt har 44 användare från de tre installationer deltagit i utvärderingen (minimikrav 36 och minst 10 % av användarna inom valda enheter) vilket innebär att samtliga krav har uppfyllts och att produkten Monitor är användarcertifierad enligt kraven i User-Certified 2006.

Nedan visas fördelningen av godkända, icke godkända samt "ej relevanta kriterier" inom de sex områden som kriterierna grupperats: Endast ett av de 36 använda, relevanta kriterierna uppnådde inte godkänd nivå. Två kriterier bedöms som ej relevanta för undersökningen då en majoritet av användarna har svarat "vet ej" eller "ej relevant."



## Innehållsförteckning

<b>RESULTAT I SAMMANDRAG</b> .....	<b>2</b>
<b>1. BESKRIVNING AV SYSTEMET</b> .....	<b>4</b>
MONITORS MODULER .....	4
<b>2. SAMMANFATTNING ARBETSPLATSER</b> .....	<b>5</b>
2.1 AB BESLAG OCH METALL .....	5
2.2 SJÖLANDERS MEKANISKA AB.....	5
2.3 HUDDIG AB.....	6
<b>3. ANVÄNDARNÖJDHETEN MED MONITOR</b> .....	<b>7</b>
3.1 ANVÄNDARNA OM ”NYTTAN” .....	7
3.2 ANVÄNDARNA OM ”INFÖRANDEMETODER” .....	7
3.3 ANVÄNDARNA OM ”TEKNIK” .....	9
3.4 ANVÄNDARNA OM ”PÅVERKAN PÅ ARBETE”.....	10
3.5 ANVÄNDARNA OM ”KOMMUNIKATION OCH SAMVERKAN” .....	10
3.6 ANVÄNDARNA OM ”UPPFÖLJNING” .....	11
<b>4. LEVERANTÖRENS SJÄLVDEKLARATION</b> .....	<b>12</b>
4.1 MONITORS SJÄLVDEKLARATION.....	12
4.2 LEDNINGENS OMDÖMEN OCH KOMMENTARER TILL SJÄLVDEKLARATIONEN .....	15
4.3 USERSAWARDS KOMMENTARER TILL MONITORS SJÄLVDEKLARATION .....	15
<b>BILAGOR</b> .....	<b>17</b>

*För ytterligare information, se [www.usersaward.se](http://www.usersaward.se)*

## 1. Beskrivning av systemet

Affärssystem för små och medelstora företag i svensk tillverkningsindustri. Från 2003 till 2007 har antalet installationer ökat från ca 600 till 1000 i Sverige.

### *Monitors moduler*

(F) Försäljning. I försäljningsmodulen visas ett orderflöde som vanligen börjar vid offert och slutar med att ta emot en inbetalning.

(T) Tillverkning. Ofta börjar ett orderflöde i tillverkningsmodulen med en beredning och förkalkyl för att kostnadsberäkna produkten. Sedan skapas tillverkningsorder som rapporteras.

(I) Inköp börjar vanligen med förfrågan och slutar med att det skickas en utbetalning mot en leverantörsfaktura.

(L) Lager innehåller rutiner för materialstyrning, inventering, spårbarhet och kvalitet. Ett orderflöde visas om Monitor Lagerställe tillämpas där interna lagerorder sker mellan två lagerställen. Den innehåller rutiner för materialstyrning och inventering

(V) Verkstadsinformation består av två delar: Detaljplanering och tidredovining. Tidredovining består i sin tur av två delar, närvaro och arbete. Arbetsstämpling är integrerad med T-modulen och utbildning i denna ges ofta i samband med utbildning av T-modulen. Utbildning av närvarostämpling sker däremot oftast separat.

(R) Ekonomi innehåller rutiner som behandlar företagets löpande bokföring. Ofta görs utbildningen av Kundreskontra, Leverantörsreskontra och Redovisning under ekonomiutbildningen.

Samtliga moduler består av grunddatauppdatering för respektive modul.

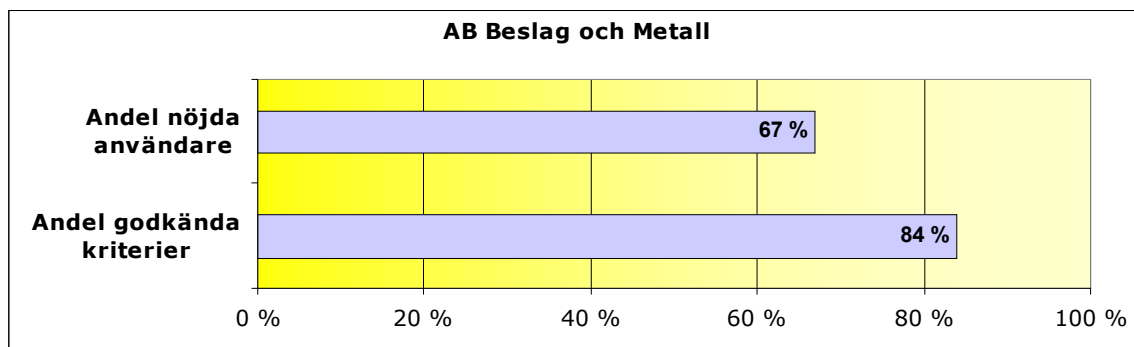
## 2. Sammanfattning arbetsplatser

### 2.1 AB Beslag och Metall

AB Beslag och Metall etablerades i Ekenässjön 1938.

Tillverkningen startades med diverse beslag (främst seldon). Företaget har expanderat och utvecklats och har i dag en större maskinpark med inriktning på pressade detaljer, svetsning och ytbehandling. En styrka på företaget är konstruktion och verktygshantering. Den beräknade omsättningen för 2007 är ca 300 miljoner och antalet anställda 180.

#### Resultat AB Beslag och Metall



#### Vilka delar fungerar bäst i Monitor:

"Jag jobbar i avvikelsemodule, bra där är kopplingen till beredning och redan registrerade artiklar, så man får mycket gratis, att alla namn är med är bra "(Kvalitet)

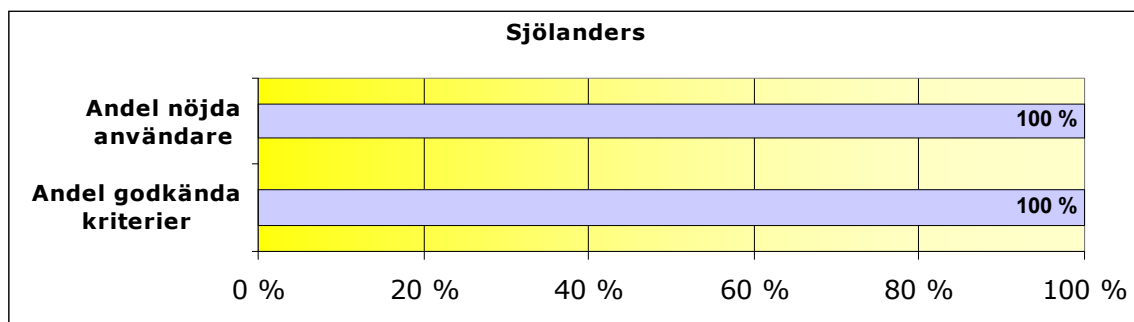
#### Vilka delar fungerar mindre bra i Monitor:

"Inventera ett saldo hos en leverantör( som tex har misslyckats med lacken) i lego är krångligt, speciellt för oss är att vi levererar direkt till kund från legotillverkarna." (Marknad)

### 2.2 Sjölanders Mekaniska AB

Sjölanders har funnits bedrivit tillverkning i Västerås sedan 1898. Företaget införde Monitor 2001. 2002 utvärderades Monitorn användningen på företaget. Då hade verksamheten 43 anställda och idag finns närmare 180 anställda totalt. Huvudsakliga tillverkningen är maskinbearbetning, plåtförädling och svetsning, målning och mätning. Expansionen har bl.a skett genom förvärv av näraliggande verksamheter.

#### Resultat Sjölanders AB



#### Vilka delar fungerar bäst i Monitor:

"Material- och Produktionsstyrnings-delen och faktureringen" Ledningen

"Alla delar som jag använder d.v.s arbetstämpling och tidredovisning." Montör

**Vilka delar fungerar mindre bra i Monitor:**

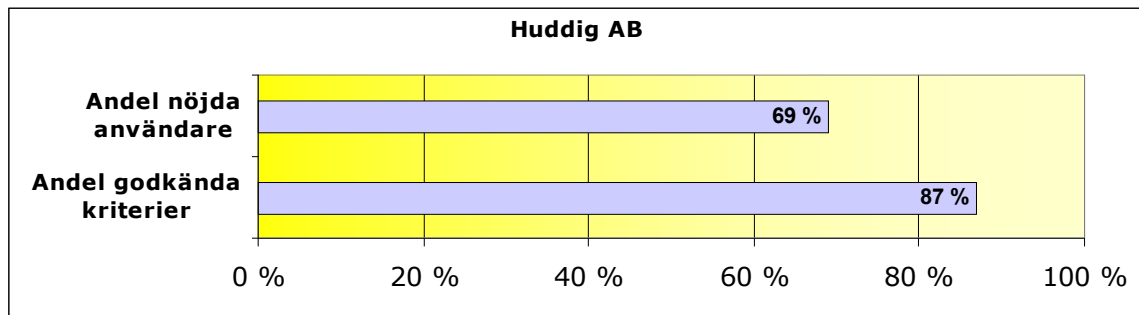
"Legoköpsmodulen är underutvecklad och stel i hanteringen" Kontrollant

"Möjligen statistikdelen." Ledningen

**2.3 Huddig AB**

Huddig AB utvecklar, tillverkar och säljer grävlastare till entreprenadbranschen och skogsindustrin. Antalet anställda är 122 personer totalt. Företaget har en marknadsandel för ramstyrda grävlastare i Sverige på dryga 60%. Huddig AB finns i kustkommunen Huddiksvall i södra Norrland. Företaget införde Monitor i mars 2007.

**Resultat Huddig AB**



**Vilka delar fungerar bäst i Monitor:**

"Produktkonfiguratorn är kanon. Den säkerställer att materialinköp och planering bli rätt" (Produktionsplanerare)

"Verifikationsregistering och rapportgenerator"(Ekonomi)

**Vilka delar fungerar mindre bra i Monitor:**

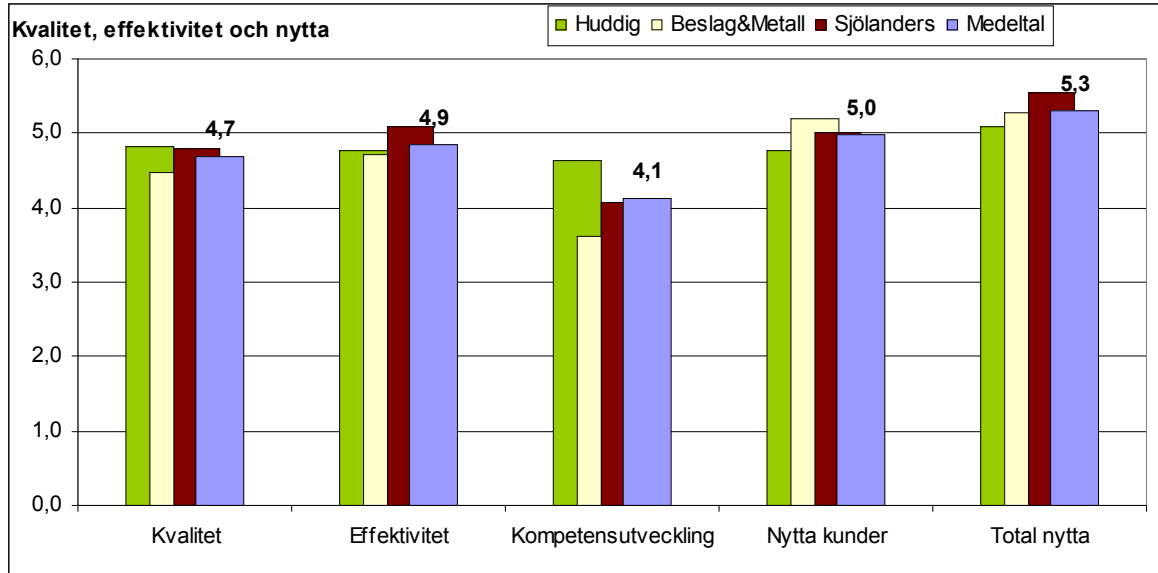
" Känner stor osäkerhet vid byte av körplan"(Montering).

" Utbetalningar, export till Excel, avstämningar, ekonomisystem, periodiseringar, anläggningsinfo"(Ekonomi)

### 3. Användarnöjdheten med Monitor

#### 3.1 Användarna om "Nytta"

Kriterierna verksamhets- och kundnytta sammanfattar användarnas erfarenheter av hur effektivt och ändamålsenligt Monitor är för verksamheten.



#### UsersAwards kommentar:

Nytta och effektivitet är generellt mycket viktiga kriterier för användarna vid utvärdering av IT-system. För Monitor är resultatet mycket bra. 100% (!) av användarna är nöjda med den totala nyttan. Medelbetyget för totala nyttan är 5,3. Användarna upplever att IT-systemet särskilt påverkar effektiviteten (95% nöjda) och kundnyttan (97%) positivt.

"Vi har bättre koll på saker och ting, lättare se var saker finns, se både framåt och bakåt, tillbaks till 2000 och framåt ett halvår minst."

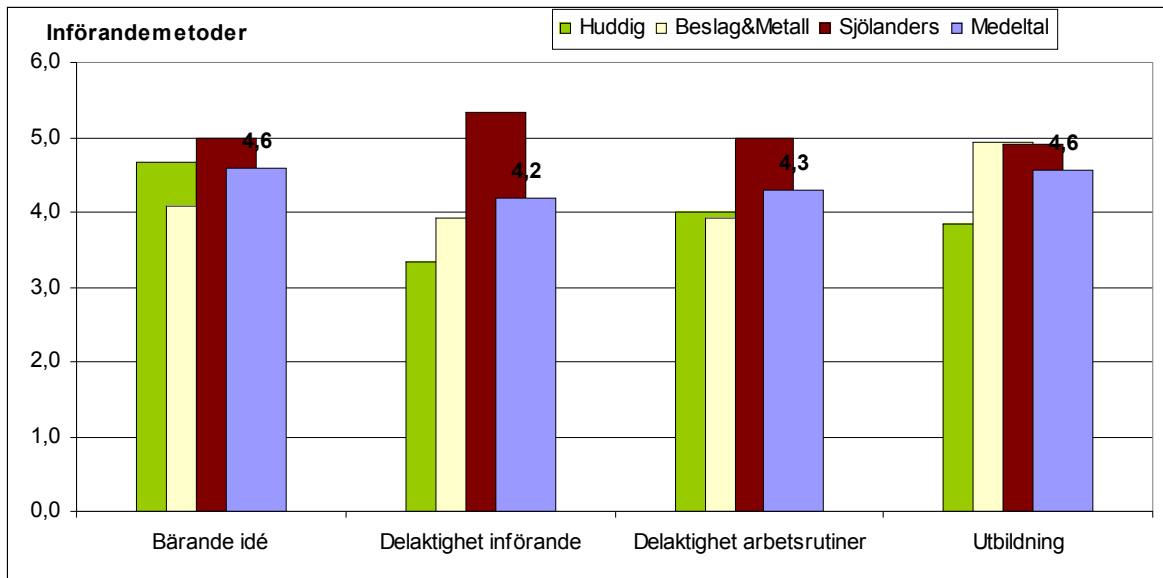
"Fördelarna är stora i att kunna koppla ihop dokument och instrument med artiklarna, jättefördel för kvalitet, kunden får rätt grejer vid rätt tid, jag förstår att även planeringsdelen är bra, leveranskvaliteten alltså."

"Kunderna har nytta pga att de får rätt grejer i rätt tid och kan kommunicera med oss om leveransplaner, avisering, fakturor, så de är tillfredsställda, via kompletterande EDI som är integrerat med Monitor." (**Beslag och Metall**)

"Några tydliga effekter på tex leveranstider har vi inte sett ännu, men vi har stora förhoppningar på Monitor." (**Huddig AB**)

#### 3.2 Användarna om "Införandemetoder"

Hur det gick till när Monitor infördes? Togs användarnas erfarenheter tillvara? Utgick införandet av Monitor enligt användarnas uppfattning från en genomtänkt idé?



### UsersAwards kommentar:

Införandeprocessen för verksamhetsstödjande IT är avgörande för systemets nytta. Medelbetyget 4.6 för "bärande idé" visar att idéerna bakom införandet varit bra förankrade. Samtliga enheter ger förankringen godkänt och ger höga omdömen för användarnas medverkan i utformning av arbetsrutiner och arbetssätt.

"Vi hade gjort en stor kravspecifikation över vad vi behövde, utifrån de system vi hade och vad vi skulle behöva, en stor pärm därnere som vi skickade iväg till Monitor, de kunde leva upp till 95% av specen, med löfte om uppfyllnad med tiden av det övriga, som också skett, för det mesta."

"Som användare var vi tvungna att se över hur vi jobbade, vi blev mycket tydligare i Monitor med helt ny dokumenthantering, man kör maskinerna på samma sätt men kontrollen blev helt annorlunda, och där var många användare inblandade, det blir så när man inför ett system, vi satt i olika grupper och förde över data, matade in artiklar och annat, under den resans gång lärde vi oss mycket."**(Beslag och Metall)**

"Verksamheten har fungerade som vanligt direkt efter införandet. Vi gjorde tre testkonverteringar av datan från det gamla systemet. Inga stopp efter konverteringen.

Som ekonom fick vi inte vad vi ville ha, ur vår synvinkel var andra system överlägsna Monitor, men måste köpa det, eftersom vi vet hur viktigt det var för produktionen."

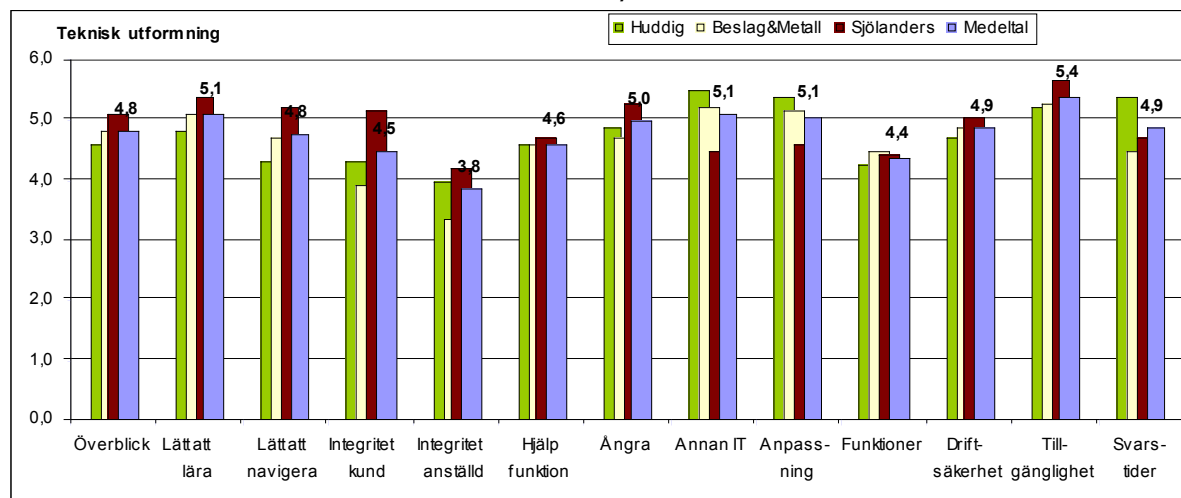
**(Huddig AB, som införde Monitor i mars-07)**

Vi utvärderade tre system. Monitor var de enda som verkligen visste vad de pratade om. De utbildare som var här hade en helhetssyn på införandet av systemet."**(Sjölanders)**



### 3.3 Användarna om "Teknik"

Är systemet lätt att lära och hitta i? Kan användare lita på systemet? Fungerar det utan störningar och finns det skydd mot att det används på ett integritetskränkande sätt? Är det lätt att använda tillsammans med andra system du är beroende av i ditt arbete?



#### UsersAwards kommentar:

Om ett system är lätt att förstå och att navigera i, är det vanligen också lätt att lära. Här får Monitor 5,1 respektive 4,8. Systemintegrationen mellan Monitor och annan IT bedöms som mycket god, medelbetyg 5,4. Men samtidigt använder inte verksamheterna så många system utöver Monitor, exporter till Excel, EDI och program för faktura inscanning. Monitor bedöms överlag som driftsäkert och snabbt. Medelbetyg på 5.0 och drygt 9 av tio användare är nöjda. Möjligheterna att Ångra inmatningar får godkänt. Användarna inom ekonomi ger generellt lägre omdömen för kriteriet "Monitor har de funktioner jag behöver" vilket sänker medelbetyget till 4,4. Kriterierna "Integritet anställd och integritet kund har en majoritet svarat "Vet ej"" eller "ej relevant" och betraktas därför i utvärderingen som ej relevanta.

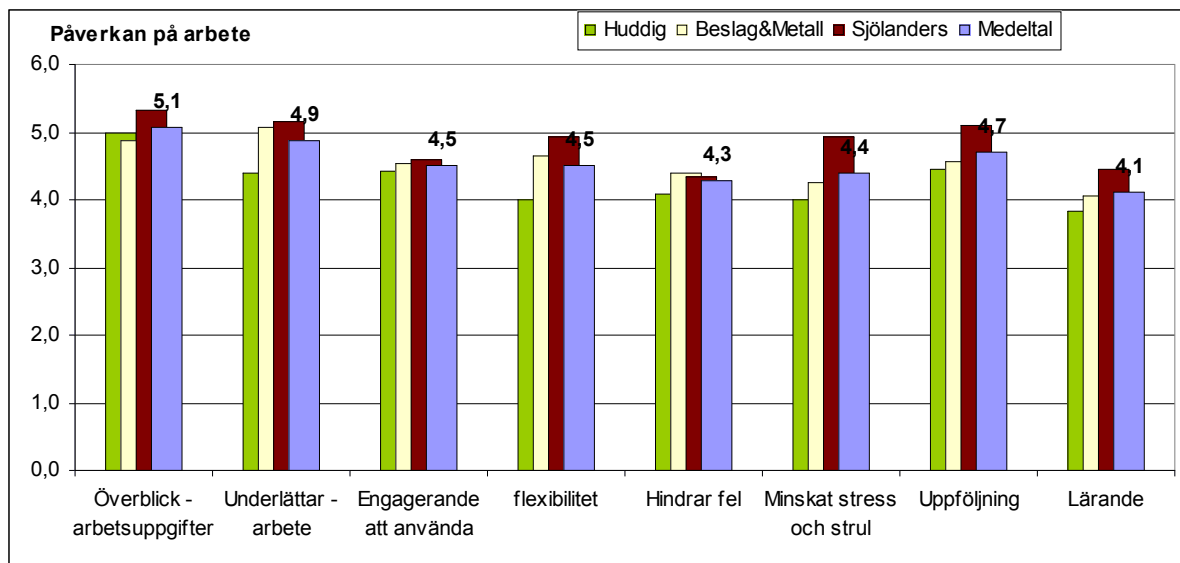
"Monitor är så lätt att använda. "Vid semestrarna förra året var enda gången Monitor var nere, på snart 8 år! "Deras hjälpfunktioner är inte helt uppdaterade, det kan dröja ett par patchar innan de kommer. "Man kan anpassa Monitor genom att använda och ställa in olika filter, särskilt i lager och kvalitet." **(Beslag och Metall)**

"Monitor fungerar inte på samma sätt överallt t.ex. borde de gå att använda musen i alla rullmenyer. Datumformaten är inte detsamma samma i alla delar av systemet". **(Sjölanders)**

En del formulär kan upplevas som lite plöttriga, med för mycket information på en bild". **(Huddig AB)**

### 3.4 Användarna om "Påverkan på arbete"

Har överblicken blivit bättre? Är Monitor engagerande att arbeta med? Bidrar Monitor till att minska stress och strul?



#### UsersAwards kommentar:

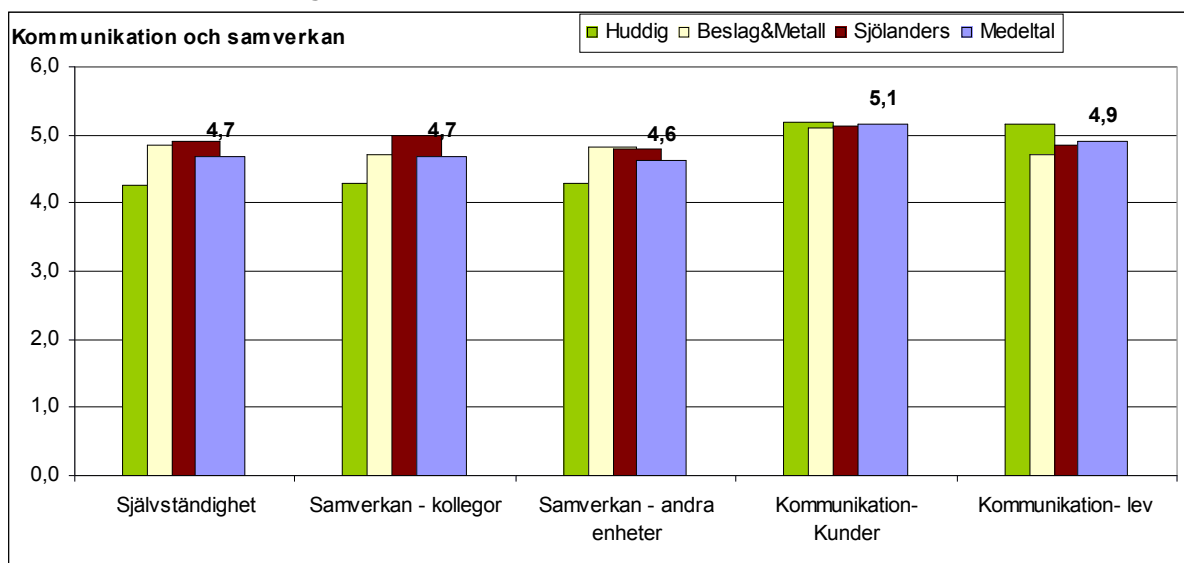
Överblicken i det dagliga arbetet får betyget 5,1. 9 av 10 användare anser att Monitor bidrar till att underlätta arbetet på ett tillfredställande sätt, snittbetyg är 4,9. 8 av 10 användare anser inte att Monitor tvingar dem att arbeta på ett onödigt eller krångligt sätt tvärtom, tre av fyra användare uppfattar systemet som engagerande att använda. Flertalet av användarna anser att Monitor bidrar till deras lärande arbetet (4.2 i medelomdöme)

"Monitor underlättar arbetet mycket, men det hänger inte bara på systemet. Det går inte längre att bara prova sig fram, som vi gjorde i början. Företaget har växt. En del av de nya verksamheterna hade andra system. Alla måste ta sig i kragen och veta rutinerna i företaget." **(Sjölanders)**

"Jag skulle vilja att utrustningen bryts ned på operationsnivå och bara ha relevant information för min station." **(Huddig AB)**

### 3.5 Användarna om "Kommunikation och samverkan"

Bidrar Monitor till ökad självständighet för individen? Ger det stöd för kontakter och samarbete inom och utom organisationen?



**UsersAwards kommentar:**

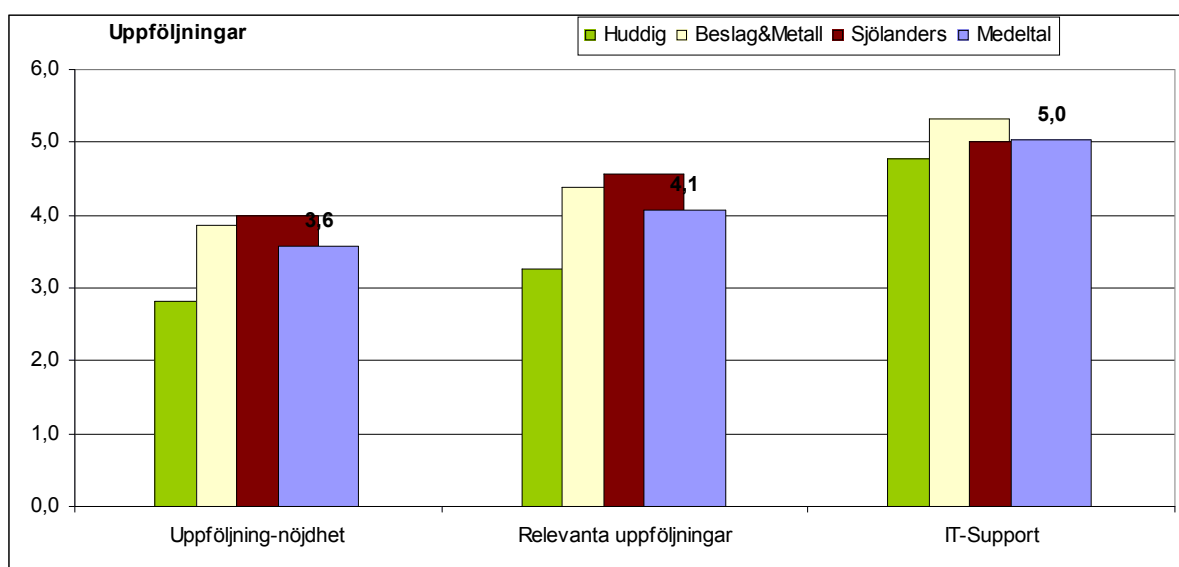
"Både den egna självständigheten och det interna samarbetet har underlättats av Monitor anser de flesta användare, betyg 4,7. Omdömena för den externa kommunikationen mot kunder och leverantörer får mycket höga omdömen 5,1 respektive 4,9. Det är notabelt att installationen i Huddig AB efter så kort tids användning har så goda omdömen om t.ex med kommunikationen mot kund.

"Vi jobbar med orderbekräftelser, med EDI, och med offerter. Vi har bra koll, jag har t.ex. kunnat säga till kunder att de redan har vad de tänkte beställa."**(Beslag och metall)**

"Jag älskar kanske inte Monitor på samma sätt som i starten, men jag tycker fortfarande att det är roligt att arbeta med."**(Sjölanders)**

**3.6 Användarna om "Uppföljning"**

Görs det uppföljningar av vad användarna har för behov av att Monitor utvecklas vidare?

**UsersAwards kommentar:**

Undersökningen bekräftar att supporten från Monitor till användarna fungerar, medelbetyg 5,0. Majoriteten av användarna uppfattar inte att tillräckliga uppföljningar görs just på deras arbetsplats, men ger ändå godkänt för att de uppföljningar som sker är relevanta och ger resultat. Det förhållandevis låga resultatet på Huddig AB hänger också samman med att man bara har använt systemet i 6 månader och därför fortfarande är inne i en införandefas.

"Dom bryr sig, vissa saker vi påpekade 2000 fick vi först 2005 men med bra motiveringar. Vi har fortfarande önskemål och vi vet att de ligger i deras hög. Inte alltid 100 överensstämmelse mellan det som lovas och det som kommer, men i det stora hela gör dom ett väldigt bra jobb. Första versionen skulle inte räcka idag."**(Beslag och Metall)**

"Supporten är helt enastående. 9 gånger av 10 får vi svar direkt från den som sitter i telefonsupporten och de kan koppla upp sig mot vår dator och guida direkt på skärmen."

"Det är viktigt att man är varsam i utvecklingen av systemet framöver. Det är viktigare att de delar som finns fungerar bra än att vi får nya funktioner som vi kanske inte behöver."**(Sjölanders)**

"Produktkonfiguratorn har utvecklats i mycket nära samarbete med oss på Huddig. Vi har en mycket krävande och djup artikelstruktur."

"Vi har avtalat med Monitor om en uppföljande utbildning under tre dagar för våra nyckelanvändare för att lära oss hur vi ska utnyttja systemet bättre. Det är svårt att ta in allt från början."**(Huddig AB)**

## 4. Leverantörens självdeklaration

### 4.1 Monitors självdeklaration

#### **IT-stödets benämning och version med datum**

Monitor, version 6.2 alt 6.1

**Leverantörsföretag:** Monitor Industriutveckling AB

#### **Arbetsuppgifter IT-stödet är avsett för:**

Affärssystem för tillverkande företag.

Orderhantering, beläggningsplanering, materialstyrning, redovisning, tidredovisning, EDI, spedition, dokumentvisning, kvalitet, verktygshantering.

#### **Erforderlig teknisk utrustning (datorer, nät m m):**

Till exempel: Server; Windows 2000 server Pentium Xeon 3 GHz 2 Gb Ram

Klient; Windows XP Professional Pentium 4 2,4 GHz 512 Mb Ram

Nät; Fast Ethernet 100Base-TX (100 Mbit/s) i switchat nät. TCP/IP-protokoll

#### **Kostnad för systemet i standard-utförande (för 150 användare):**

Exempel för ett standardsystem med 20 användare och 4 stämplingsterminalanvändare.

Programvara 375 000 kr

Införande ca 150 000 kr

Underhåll Årligt uppdateringsavtal 80 200 kr

Förutom standardsystem så finns det flera olika tilläggsfunktioner. Prisexempel för tilläggsfunktionen Lagerställehantering, 10 000 + 1 400 kr/användare och årlig kostnad på 1 500 + 400 kr/användare.

## 0. Utvecklingsmetodik

### **L0.1 Ange de principer som använts för IT-stödets konstruktion (system-utvecklingsmetodik, användarorienterade metoder m m):**

Systemutvecklingsmetod är en egen utvecklad metod. En egen utvecklingshandbok beskriver de olika processtegen med bland annat designregler, versionshantering, manuell och automatisk testning.

För nyutveckling av större karaktär så är en referensgrupp inblandad från det första processteget faktainsamling och grovspeccing. Efter att prototyper utvecklats med utgångspunkt från den specifikationen testar deltagare från referensgrupp den nya funktionaliteten innan leverans. Deltagare i referensgrupp är vanligtvis befintliga användare av Monitor. I vissa fall har även andra deltagit för att få den kompetens som krävs för det aktuella ämnet.

### **L0.2 Ange standards (ISO m fl, de-facto etc.) som används:**

Windows-standard har starkt präglat utformningen av designen. Edifact/Odette är standard som används för elektronisk orderkommunikation. SIE-standard används för import/export av redovisningsdata.

### **L0.3 Ange hur ni skaffat er tillräcklig kunskap och insikt om den verksamhet IT-systemet avses stödja:**

Företaget har sitt ursprung från konsultverksamhet i produktionsstyrning. Verksamhetskunnandet fanns som en grundförutsättning för att utveckla systemstöd för tillverkande företag. Första systemet utvecklades för ca 20 år sedan. Sedan det första systemet har mången erfarenhet skaffats om våra användares verksamhet. Liten personalomsättning har gett kontinuitet och stärkt det kunnandet på ett bra sätt.

Från de dagliga användarkontakterna registreras bra synpunkter i en databas via ansvariga personer för varje verksamhetsområde. Förutom de olika dagliga kontakterna finns mer formella metoder såsom enkäter, referensgrupper och utvecklingsmöten med våra utbildare för att styra framtida utveckling.

#### **L0.4 Ange hur ni uppfyller kravet på vilja och förmåga att utveckla nya kreativa lösningar och att kommunicera dessa lösningsförslag så att användarna förstår budskapet**

En löpande vidareutveckling sker utifrån de synpunkter och önskemål som vi har registrerade. Nya versioner levereras 1-2 ggr per år. Nyheterna i varje version finns presenterade i dokument som finns tillhanda både före uppdatering för utvärdering och med systemet efter uppdatering. Användarna gör internutbildningar utgående från dokument med nyhetsförteckning. Alternativt genomförs utbildning i nyheter med hjälp av utbildare från Monitor.

#### **L0.5 Ange hur ni uppfyller kravet på att lokala anpassningar följer med till nya versioner**

Via parametrar som användaren själv angett eller parametrar som finns i vårt leveranssystem. Det är inte svårare att uppdatera ett system med anpassningar än ett system utan anpassningar. De parametrar som användaren själv anger kan påverka beteendet i olika delar av systemet. Systemansvarig på företaget kan ange dessa parametrar själv, men sker vanligtvis i samband med igångkörning

### **1. Nytt**

#### **L1.1 Ange vilken nytta användare och beställare kan förvänta av IT-stödet**

Systemet ska öka affärsnyttan för företaget. Ordning och reda i allmänhet, säkra leveranstider, kontroll över kostnader, beslutsstöd för alla personer i företaget, o s v. Användare ska uppleva att arbetet kan ske rationellare, med information lättillgänglig och registrering och rapportering på enkelt sätt. Det leder till ökad trivsel, ökat arbetsinnehåll, minskad personalomsättning, större möjlighet till delegering, o s v.

### **2. Införandemetoder**

#### **L2.1 Ange den metodik ni har för införandet av IT-stödet i användarverksamheten**

Metodikerna är en egenutvecklad modell för igångkörning av affärssystem, utan eget namn. Bygger på några olika metoder för olika typfall som sedan behandlas unikt för varje införande.

Metodiken bygger på att behärska paradoxen "Alla införanden är i grunden samma sak men varje införande är unikt."

De grundsteg som finns i modellen är:

- Installation, där systemet installeras, användare skapas, skrivarhantering och backuprutiner.
- Projektstart, där mål och tidplan skapas.
- Grunddata, där grunddata definieras och ev konvertering definieras.
- Grundutbildning, där grundläggande utbildning genomförs för de delar som ska tas i bruk.
- Skarpt läge, där systemet tas i drift.
- Uppföljning, där "steg-två-delar" tas i drift och uppföljning för vidareutveckling görs.

#### **L2.2 Ange vilka krav ni som leverantör ställer på beställaren för införandet av IT-stödet:**

Bedömer om systemet passar beställarens behov. Att utvärdering och beslut vid val av system är förankrat inom beställarens organisation på rätt sätt. En projektplan för införandet med tillräcklig utbildningsinsats, rätt tempo och organisation med systemansvarig finns.

### **L2.3 Ange hur ni uppfyller kravet på en utbildning av berörda användare och ledning som ger full effekt av IT-stödet**

Påverkar beställaren till att ta tillräcklig utbildningsinsats. Inte vanligt att behöva argumentera för det, men i säljfas så tas det upp till diskussion som en viktig del för lyckat resultat.

Kompetenta utbildare, både i systemkunskap, verksamhetskunskap och igångkörningserfarenhet.

## **3. Teknisk utformning**

### **L3.1 Ange principer för modularisering av IT-systemet**

Det finns sju moduler som strukturerats enligt tre ordtyper, lagermodul, redovisning, tidredovisning och systemunderhåll. Varje modul är indelad i undermoduler och rutiner enligt ett logiskt flöde från vänster till höger. Ger en menyhierarki i tre nivåer. Moduler och tilläggfunktioner kan tas i drift enligt beställarens behov.

### **L3.2 Ange hur ni uppfyller kravet på att gällande lagar, förordningar och föreskrifter för informationssäkerhet kan följas**

Användaren ansvarar själv för de uppgifter som registreras i olika register. Via behörigheter i systemet kan informationssäkerheten bland olika användare hanteras enligt eget val.

Informationssäkerhet vid stöld, brand och liknande skyddas för återskapande via säkerhetskopior som kan tas under löpande drift. Skyddande för informations spridning vid stöld kan endast användaren påverka.

Den insyn vi som systemleverantör får till företagsinformation måste vi behandla med sekretess så att vi varken muntligt eller tekniskt sprider företagshemligheter.

### **L3.3 Ange hur ni stöder kravet på integration med annat IT-stöd på arbetsplatsen**

Standarder för informationsutbyte via SIE (Standardiserad Import Export) för redovisningsdata och säljstödsintegration, samt EDI (Electronic Data Interchange) för orderinformationsutbyte. Weblösningar för kund- och leverantörskontakter. Importfunktion av stycklistor från t ex CAD-system. Öppen databas via ODBC för analyser och presentationer i t ex Excel och Word. Exportfunktion i alla listor till flera olika filformat. Via Monitor Dokumentvisning går det från artiklar, operationer, kunder, leverantörer, m m, att länka till diverse dokument som hör till den posten (t ex artikeln/leverantören). Orderdokument och interna listor går att e-posta direkt från systemet. Löneunderlag kan exporteras till lönesystem. Integration mellan leverantörs-/kundaktiviteter och kalender i Outlook

### **L3.4 Ange hur ni stöder kravet på att moduler och tjänster för integration med andra system är enkla att använda via den dokumentation som tillhandahålls**

En SIE-import/export görs själv m h a systemet och medföljande dokumentation. EDI-tillämpningar kan behöva stöd från oss för igångkörning. Motsvarande stöd vid igångkörning behövs också för löneexport och tulldataexport. Egen databasåtkomst via ODBC sker alltid via kurs som vi tillhandhåller.

## **4. Påverkan på de arbetsuppgifter IT-stödet avser**

### **L4.1 Ange hur ni uppfyller kravet på god navigering i systemet**

Enkel menystruktur. Bra sökfunktioner i register. Bra länkar via höger musmeny. Fönsterdesign som passar användarbehov. Möjlighet till flera fönster samtidigt. Både mus- och tangentbordsstöd.

### **L4.2 Ange hur ni uppfyller kravet på tillgång till hjälp via t ex ballongrutor, online-manual, felmeddelanden, skriftliga manualer m m**

Manual är tillgänglig i systemet med direkt koppling till det avsnitt som beskriver den del i systemet som användaren arbetar i för tillfället.

Kort fälthjälp i statusrad och så kallade ballongrutor finns i systemet.

#### **L4.3 Ange hur ni uppfyller kravet på att kunna gå tillbaka via ångerfunktion, historik m m**

En inmatning i ett fält går att ångra. Flera ändringar av t ex en befintlig order ångras genom att inte Spara. Spara är definitivt och måste ångras via justerande registreringar eller rapporteringar. Det finns en egen rutin för att backa in- och utleveransrapportering. Loggning sker på samtliga rapporteringar och kan användas vid misstänkta felaktigheter för att spåra och ge underlag till korrigerings..

#### **L4.4 Ange hur ni uppfyller kravet på tillgång till extern experthjälp för användarna**

Support eller utbildningsinsats från Monitor.

### **5. Kommunikation och samverkan**

#### **L5.1 Ange hur ni uppfyller kravet på tillräcklig kunskap och insikt om organisationen av den verksamhet systemet avses stödja för att stödet ska kunna anpassas till organisationen**

Personer som jobbar med utbildning och specning ska ha en verksamhetsbakgrund. Utbildare har hela tiden verksamhetskontakt i sina igångkörningsuppdrag och förkovrar sig löpande i sitt verksamhetskunnande. Utvecklare får via support och andra kanaler nära verksamhetskontakter.

### **6. Uppföljning och vidareutveckling**

#### **L6.1 Ange vilka krav ni som leverantör ställer på beställaren för vidareutveckling av IT-stödet**

Nya versioner kräver vi att användare inte släpar efter med för mycket. Nya versioner ger vidareutvecklingsmöjligheter.

Löpande uppföljning och vidareutveckling som rekommendation.

#### **L6.2 Ange hur ni uppfyller kravet på användarnas tillgång till relevant skriftlig dokumentation av IT-stödet för underhåll och utveckling**

Nya versioner presenteras på vår hemsida med översiktlig beskrivning samt komplett förteckning över nyheter.

#### **L6.3 Ange hur ni uppfyller kravet på att följa upp, "mäta", användartillfredsställelse**

Årlig användarkonferens där enkät eller diskussionsforum sker för att följa upp användartillfredsställelse. Från supportflödet samlas volymer och intryck för utvärdering. Eftersom att support är en väl integrerad del i hela verksamheten så ger supportflödet en löpande uppföljning. Efter utbildningsinsatser rapporteras intryck (speciellt de negativa intrycken som ev kräver åtgärder) av utbildare. Två gånger per år samlas samtliga utbildare för intern genomgång. Analyser av användartillfredsställelse är en av de punkter som finns med.

#### *4.2 Ledningens omdömen och kommentarer till självdeklarationen*

Ledningen har fått möjligheter att kommentera leverantörens självdeklaration. Frågan om Monitor självdeklaration motsvarar de egna erfarenheterna av IT-systemet har besvarats av samtliga enheter. Självdeklarationen ges betygen 6,0 (Beslag och Metall), 5,0(Sjöländers) respektive 5,5 (Huddig AB) på den sex-gradiga skalan, vilket innebär att den stämmer mycket väl med verksamheternas erfarenheter. Det finns inte från någon arbetsplatserna kommentarer eller invändningar mot innehållet i deklarationen.

#### *4.3 UsersAwards kommentarer till Monitors självdeklaration*

#### **Utvecklingsmetodik**

Monitors systemutveckling bygger på en egen metod. Vad som ska utvecklas bestäms i stor utsträckning av vilka frågor som kommer från de uppföljningar som görs i supporten. Kundens önskemål loggas och ärendena kan följas. Huddig AB (produktkonfiguratorn) är ett levande exempel på hur man utvecklar tillsammans med referensföretag och kunder på plats. Den dynamiska kopplingen mellan uppföljning och utveckling fungerar på ett sätt som kunderna uppskattar och berömmar.

### **Nyttan för verksamheten**

Att nyttan med Monitor är stor för kunderna visar de genomgående höga omdömena. 100 % nöjda användare med kriteriet "total nytta" är anmärkningsvärt högt. Monitor levererar enligt användarna vad man lovar: Ordning och reda i allmänhet, förbättrade leveranstider och kontroll på kostnader. Den lågmälda tonen och de få engelska tre-bokstavsförkortningarna i förhållande till svenska nyckelord om produktionsstyrning och IT hantering bekräftar användarnas omdömen om leverantörens verksamhetskunnande.

### **Införandemetoder**

I samtliga fall har införandet och starten av Monitor i verksamheten gått snabbt och i stort sett utan problem. Det är ovanligt för affärssystem i stort. Det tyder på noggrant planlagda projekt och att de råd som användarföretagen fått från Monitor fungerat. Användarna har varit nöjda med utbildningen och med delaktigheten vid utformningen av arbetsrutiner. Som en del av Monitors införandemetoder ska också räknas de uppföljande utbildningarna. Det ger användarna, som efter en tids användande är mera mogna, möjligheter att lära sig att använda systemet mera effektivt.

### **Teknisk utformning**

I de flesta delar är Monitor lätt att lära och förstå. Det är också den vanligaste kommentaren när användarna själva beskriver Monitors kvaliteter. Flödet, begrepp och benämningar uppfattas som logiska och gör att systemet är lätt att hitta i. Tekniskt finns det fortfarande detaljer som kan bli bättre och mera logiska (Se avsnitt 3.3 Teknisk utformning), men utvärderingen visar på en generellt god överensstämmelse och konsistens i designen av de olika delarna av systemet.

Integrationen mot andra system får höga omdömen, men de undersökta verksamheterna har å andra sidan relativt få andra system. I några delar, som scanning mot fakturor, finns det kritik på att systemet hänger sig.

### **Påverkan på arbete och kommunikation och samverkan**

Överblicken över systemet och överblicken som systemet ger över information om order, kunder, produktion samt kvalitet fungerar i alla delar av verksamheten och utgör stöd i arbetet från "ledningen till golvet". Funktionaliteten i Monitor är generellt mycket uppskattad, särskilt nämns produktkonfiguratorn som en av de nyare komponenterna, som har tillfört ökad säkerhet i inköp och planering. En yrkeskategori, ekonomipersonal, är inte helt nöjda med Monitor avseende funktionaliteten. Denna grupp användare har ofta erfarenheter av flera andra system och möjligheter att jämföra funktioner.

### **Uppföljning och vidareutveckling**

Monitor utvecklas i takt med (Beslag och Metall Se avsnitt 3.6,) men inte fortare än kunderna själva (Sjölanders, Se avsnitt 3.6,). Användarna i denna undersökning är lika nöjda med Monitor som man var i UsersAward utvärdering 2002. Alla delar av systemet har inte utvecklats lika mycket (Se avsnitt 3.2 Uppföljning samt 3.4 Påverkan på arbete) enligt användarna på ekonomi sidan. Utvecklingsbehov som ekonomi pekar på är bl.a. avstämningar och periodiseringar. Ett annat område som särskilt ledningen pekar på som utvecklingsbart är statistik och rapporter.

Siffrorna från användarundersökningen kan ses som en bekräftelse på vad Monitor skriver i sin självdeklaration om uppföljning. Monitor gör uppföljningar, men allt som görs är inte direkt synligt för alla användare. Användarna menar dock att de förändringar som görs i systemet är relevanta.



## Bilagor

### 1. Sammanfattning av certifieringsmetoden

#### **Så mäts användarnöjdheten**

Frågorna i intervjuer och enkät har formen av påståenden som den som svarar ska instämma i utifrån skalan: "1, Instämmer inte alls"– 6, "Instämmer helt".

Mätningar görs på minst tre (fler för fåanvändarsystem) av leverantören utsedda arbetsplatser där IT-stödet använts i minst ett år. Minst 36 användare ska delta från de olika arbetsplatserna och minst två tredjedelar av arbetsplatserna ska uppnå de uppställda kraven för användarnöjdhet, (se nedan).

Tre användare på vardera arbetsplatsen intervjuas varvid de dels avger ett omdöme (1–6), dels ger kompletterande muntliga synpunkter på var och en av frågorna. Intervjuerna upprepas med minst två företrädare för Ledningen (administrativ, ekonomisk, informationsteknisk) på var och en av arbetsplatserna. Samtliga intervjuer spelas in på ljudmedia.

Intervjuerna kompletteras med en enkät på var och en av arbetsplatserna där minst tio procent av användarna besvarar samma frågor som ställs i användarintervjun.

Urvalet av företrädare för användare och ledning i intervjuer och användarenkät görs av UsersAwards kontaktpersoner på respektive arbetsplats som ansvarar för att urvalet blir representativt för arbetsplatsen som helhet.

#### **Godkänd användarnöjdhet**

För att användarna som helhet ska anses vara nöjda krävs att följande två nivåer nås:

- att minst två tredjedelar av arbetsplatserna ska ha uppnått ett medelvärde på minst 4,0 på 67 procent av intervju- och enkätfrågorna
- att minst hälften av samtliga deltagande användare ska vara nöjda, dvs. ha besvarat minst 67 % procent av frågorna med lägst 4,0.

#### **För vad gäller certifieringen?**

- Certifieringen omfattar programvarans införande och användning. Certifieringen gäller endast för den eller de programversioner som ingår i undersökningen. Kommande eller tidigare versioner omfattas således inte av certifieringen.
- Certifieringen gäller endast för de moduler (programdelar) som leverantören specificerat. Stora programsystem med flera programmoduler kräver fler undersökningar och separata certifieringar.
- Certifieringar kan omfatta särskilt specificerade användarkategorier. När IT-stödet vanligen endast används av vissa avgränsbara användarkategorier (yrken, specialiteter) med ett snävare fokus på sitt arbete utförs undersökningarna endast för dessa kategorier.
- Certifieringen avser de länder/regioner inom vilken undersökningen genomförts.

#### **Detta innebär certifieringen**

UsersAward förbinder sig att informera om de produkter som certifieras:

- i samband med svenska och internationella konferenser
- på webbplatsen [www.usersaward.se](http://www.usersaward.se)

Leverantören kan i sin marknadsföring använda UsersAwards logotyp i anknytning till den produkt som certifierats.

## 2. Undersökta kriterier

**Sammanlagt omfattar användarcertifieringen 38 kriterier inom 6 områden.**

**Kriterier kan betraktas som inte relevanta om:**

- 1) För en enskild produkt kan UsersAward i samråd med leverantören besluta att kriteriet inte ska mätas om den efterfrågade egenskapen inte anses vara relevant i användnings-sammanhanget.
- 2) Om en majoritet av användarna svarat "vet ej eller ej relevant" på något av kriterierna anses detta som "ej relevant" för undersökningen i sin helhet.

**Nyttan med IT-stödet.** Fem kriterier har använts. Nyttan kan betyda att arbetet går snabbare eller att det är enklare att utföra än tidigare. Frågorna gäller också nyttan för verksamheten i stort, till exempel produktivitet eller kvalitet.

**Hur gick det till när IT-stödet infördes?** Fyra kriterier har använts. Hade användarna något att säga till om? Utgick införandet enligt din uppfattning från en genomtänkt idé?

**Tekniken.** 13 kriterier har använts. Kan du som användare lita på systemet? Fungerar det utan störningar och finns det skydd mot att det används på ett integritetskränkande sätt? Hit hör också frågor om IT-stödet är lätt att använda tillsammans med andra system du är beroende av i ditt arbete. För två av kriterierna "integration av anställd" och "integriteten för kund" har en majoritet av användarna svarat "vet ej" eller ej "relevant"

**Stödet i ditt arbete.** Åtta kriterier har använts. Har överblicken blivit bättre? Är det roligt att arbeta med? Bidrar det till att minska stress och strul?

**Kommunikation och samverkan.** Fem kriterier har använts. Ger IT-stödet användarna och arbetslaget möjligheter att ta vara på de befogenheter och den självständighet som organisationen ger i kommunikation och samverkan internt och externt?

**Hur användningen följs upp.** Tre kriterier har använts. Sker det uppföljningar av om användarna har behov av att IT-stödet.