

## Affärssystem NKI – Nöjd Kund Index 2024

Varje år genomför Publikator en omfattande kartläggning avseende affärssystem inom tillverkande industri i Sverige för att bidra med värdefulla insikter för både företag och branschen som helhet.

### Syftet med kartläggningen

Syftet med kartläggningen är ta reda på vilka affärssystem som får bäst betyg och förstå varför, samt att få insikt i marknadsandelarna inom tillverkande industri i Sverige.

Vi har därför inhämtat både kvalitativ och kvantitativ data samt fått intervjuer personernas subjektiva bedömningar av olika aspekter som utbildning, support, användarvänlighet och rekommendationsbenägenhet

**Totalt antal intervjuer:** 1 822 genomförda telefonintervjuer

**Respondenter:** VD, Produktionsansvarig eller motsvarande befattning.

### Beskrivning av målgruppen

Svenska tillverkande företag med minst 10 anställda, inom branscherna:

- Tillverkning av trä och varor av trä (32 svarande)
- Gummi- och plastindustri (128 svarande)
- Glas- och betongindustri (24 svarande)
- Metallindustri (839 svarande)
- Elektronik- och elindustri (197 svarande)
- Maskin- och fordonsindustri (308 svarande)
- Tillverkning av övriga motorfordon, släpfordon och påhängsvagnar (109 svarande)
- Möbeltillverkning samt diverse övrig tillverkning (91 svarande)
- Övrig tillverkning samt reparation och installation (94 svarande)

### Metod

Vi har genomfört objektiva personliga telefonintervjuer med VD, Produktionsansvarig eller motsvarande befattning.

Intervjun inleds med kartläggande frågor om vilket affärssystem som används på företaget idag, vilka moduler som ingår i nuvarande system, när systemet installerades och när den senaste uppgraderingen skett.

Vidare har vi bitt deltagarna att gradera på en skala från 1-6 hur nöjda de är med **utbildning**, **support** och hur **användarvänligt** de upplever nuvarande system.

Därefter har deltagarna fått uppge på en skala från 1-10 hur sannolikt det är att de skulle rekommendera systemet till en kollega i samma bransch. **Rekommendationsbenägenhet** (Net Promoter Score - NPS)

Avslutningsvis ställer vi frågan **om de planerar att byta affärssystem inom 5 år** och om så är fallet ber vi dem att närmare beskriva när i tiden detta beräknas ske, vilka moduler som skall ingå i det nya systemet samt om bytet omfattar en större organisation eller den aktuella enheten. Den avslutande frågan om planerade systembyte inom 5 år ger en viktig insikt och djupare förståelse för användarnas långsiktiga nöjdhet och förtroende för sina nuvarande system.

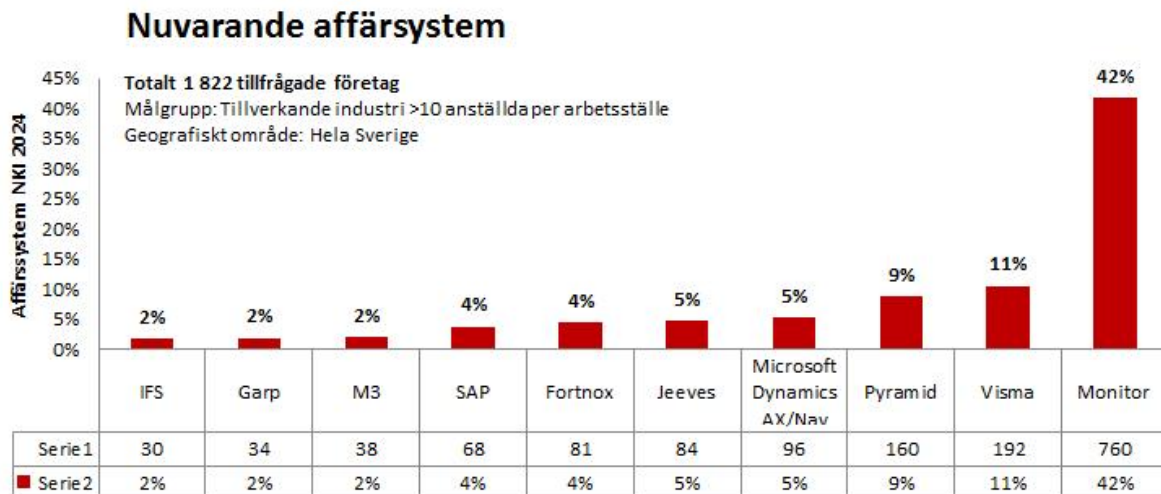
## Beskrivning av resultatet från 2024 års kartläggning

Att kartlägga vilka affärssystem som används i målgruppen är ett viktigt steg för att förstå marknaden och behoven. De 10 största systemen står för 85% av den totala marknaden varav marknadsledaren Monitor har 42 %. Det näst största systemet är Visma med 11 % och tredje största affärssystem inom segmentet är Pyramid med 9%.

### Marknadsandelar 2024 – Nuvarande affärssystem

Serie 1 – Antal tillfrågade företag som uppger att de använder respektive affärssystem

Serie 2 – Marknadsandelar i procent



### Affärssystem NKI - Nöjd Kund Index 2024



Diagrammet visar de 10 största affärssystemen som står för 85% av marknadsandelarna

Övriga: Har inget affärssystem 2%, egentutvecklade system 2%, Prosmart 1,1%, Swelog 0,8%, Epicor iScala 0,5%, Prodtimed MPS 0,5%, System Andersson 0,4%, Winbas 0,4%, Mapaz 0,4%, Hogia 0,4%, Oracle 0,3%, FTD Advance 0,3%, Orfala 0,3%, Scala 0,2%, Entré Business Connect 0,2%, Hantverksdata 0,2%, Brilljant 0,2%, 24SevenOffice 0,2%

0,1% eller lägre: 3L System, iFenix, Mamut, JD Edwards, Intentia (Movex), Hybron, Bavard, IBM, IBM, XLedger, Evry, Magenta, Sage, Specter, IBS (ASW), Baan, Unit4, övriga 3%

## Kundnöjdhet hos användarna av de 10 största affärssystemen 2024

1 543 deltagare i kartläggningen har graderat på en skala från 1-6 hur nöjda de är med **utbildning**, **support** och hur **användarvänligt** de upplever sitt nuvarande affärssystem. Diagrammet visar genomsnittsbetyget för respektive affärssystem

### Kundnöjdhet hos användarna av de 10 största affärssystemen 2024



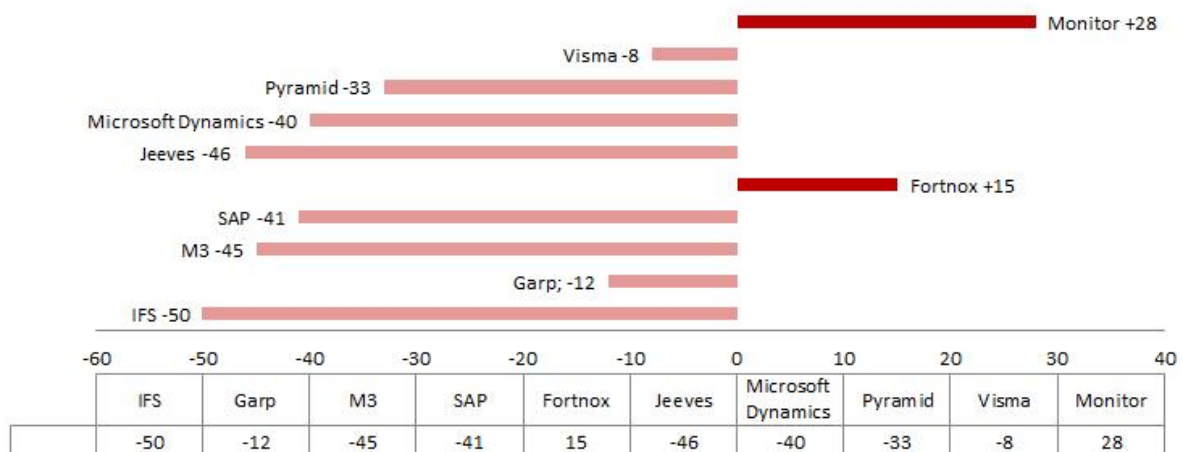
	IFS	Garp	M3	SAP	Fortnox	Jeeves	Microsoft Dynamics	Pyramid	Visma	Monitor
Support	4,5	4,8	4,6	4,7	5,1	4,4	4,2	4,7	4,8	4,9
Funktionalitet	4,4	4,9	4,4	4,4	4,8	4,4	4,3	4,5	4,7	4,8
Utbildning	4,4	5,2	4,2	4,4	4,5	3,8	4,7	4,6	4,8	4,7
Rekommendera	5,5	6,9	5,8	5,9	7,8	5,5	5,7	6,4	7,0	8,1

Svarsfördelning: IFS 30 svarande, Garp 34 svarande, M3 38 svarande, SAP 68 svarande, Fortnox 81 svarande, Jeeves 84 svarande, Microsoft Dynamics 96 svarande, Pyramid 160 svarande, Visma 192 svarande, Monitor 760 svarande

**Net Promoter Score (NPS)** är ett mått som används för att mäta kundlojalitet och rekommendationsbenägenhet. NPS-värdet kan variera mellan -100 och +100

På frågan om användaren skulle rekommendera sitt nuvarande affärssystem till en kollega i branschen på en skala till 0-10 är det endast Monitor och Fortnox som får ett positivt NPS- värde.

### Net Promoter Score (NPS) 10 största affärssystemen 2024



Svarsfördelning: IFS 30 svarande, Garp 34 svarande, M3 38 svarande, SAP 68 svarande, Fortnox 81 svarande, Jeeves 84 svarande, Microsoft Dynamics 96 svarande, Pyramid 160 svarande, Visma 192 svarande, Monitor 760 svarande

**Ett negativt (NPS) Net Promoter Score** värde betyder att fler kunder är missnöjda än nöjda och lojaliteten är låg. Det är en stark signal för att företaget behöver genomföra förbättringar för att öka kundnöjdheten och lojaliteten.

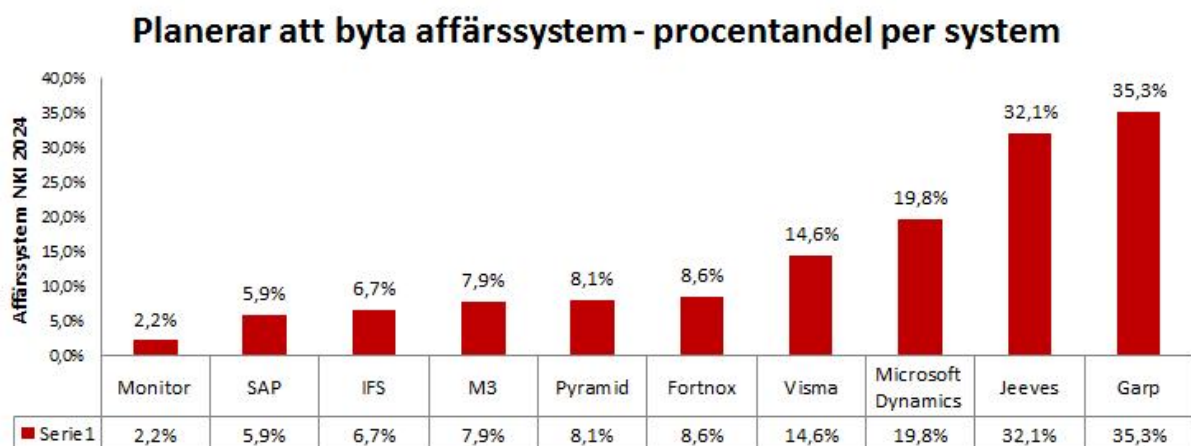
**Ett positivt NPS-värde** visar att företaget har fler nöjda och lojala kunder än missnöjda. Det signalerar att företaget är på rätt väg när det gäller att skapa positiva kundupplevelser och att dessa kunder sannolikt kommer att hjälpa företaget att växa genom positiva rekommendationer.

## Företag som har planer på att byta affärssystem 2024

Företag byter affärssystem av olika anledningar, oftast relaterade till att det befintliga systemet inte längre möter företagets behov eller begränsar verksamheten. Av 1 822 tillfrågade företag uppger 212 att de har planer på att byta ut sitt nuvarande affärssystem inom 5 år

Denna statistik visar en tydlig trend där allt fler företag planerar att byta affärssystem, och den procentuella ökningen mellan de senaste åren är särskilt markant. Årets undersökning visar att **12 %** av företagen har planer på att byta affärssystem inom de kommande fem åren, vilket är en ökning från **9 %** året innan (2023). Båda dessa siffror ligger på en relativt hög nivå historiskt sett

Diagrammet visar procentandelen företag som planerar att byta affärssystem bland de företag som använder de **tio största affärssystemen**. Procentalen ger en tydlig bild av **bytesbenägenheten**, alltså hur många användare av varje affärssystem som planerar att byta till ett nytt system inom de närmaste fem åren.



Av 1 822 tillfrågade företag uppger 212 att de har planer på att byta ut sitt nuvarande affärssystem inom 5 år. Diagrammet visar procentantalet hos de 10 största affärssystemen

Detaljerad lista med SNI-koder som har inkluderats i urvalet:

### Trä- och möbelindustri

- **162100:** Tillverkning av faner och träbaserade skivor
- **162310:** Tillverkning av monteringsfärdiga trähus
- **162320:** Tillverkning av dörrar av trä
- **162330:** Tillverkning av fönster av trä
- **162390:** Tillverkning av övriga byggnads- och inredningssnickerier
- **162400:** Träförpackningstillverkning
- **162920:** Övrig trävarutillverkning

### Gummi- och plastindustri

- **201600:** Basplastframställning
- **221100:** Tillverkning av däck och slangar; regummering
- **221900:** Annan gummivarutillverkning
- **222100:** Tillverkning av plasthalvfabrikat
- **222200:** Plastförpackningstillverkning
- **222300:** Byggplastvarutillverkning
- **222900:** Annan plastvarutillverkning

### Glas- och betongindustri

- **231200:** Bearbetning av planglas
- **231400:** Tillverkning av glasfiber
- **231900:** Tillverkning av andra glasvaror inklusive tekniska glasvaror
- **232000:** Tillverkning av eldfasta produkter
- **236100:** Tillverkning av betongvaror för byggändamål
- **236200:** Tillverkning av gipsvaror för byggändamål
- **236300:** Tillverkning av fabriksblandad betong
- **237010:** Huggning, formning och slutlig bearbetning av sten för byggnadsändamål
- **239990:** Diverse övrig tillverkning av icke-metalliska mineraliska produkter

### Metallindustri

- **241000:** Framställning av järn och stål samt ferrolegeringar
- **242000:** Tillverkning av rör, ledningar, ihåliga profiler och tillbehör av stål
- **243100:** Tillverkning av kalldragen stålstång
- **243200:** Tillverkning av kallvalsade stålband
- **243300:** Tillverkning av andra kallformade produkter av stål
- **243400:** Tillverkning av kalldragen ståltråd
- **244100:** Framställning av ädla metaller
- **244200:** Framställning av aluminium
- **244400:** Framställning av koppar
- **244500:** Framställning av andra metaller
- **245100:** Gjutning av järn

- **245200:** Gjutning av stål
- **245300:** Gjutning av lättmetall
- **245400:** Gjutning av andra metaller
- **251100:** Tillverkning av metallstommar och delar därav
- **251200:** Tillverkning av dörrar och fönster av metall
- **252100:** Tillverkning av radiatorer och pannor för centraluppvärmning
- **252900:** Tillverkning av andra cisterner, tankar, kar och andra behållare av metall
- **253000:** Tillverkning av ånggeneratorer utom varmvattenpannor för centraluppvärmning
- **254000:** Tillverkning av vapen och ammunition
- **255000:** Smidning, pressning, prägling och valsning av metall; pulvermetallurgi
- **256100:** Beläggning och överdragning metall
- **256200:** Metallegoarbeten
- **257200:** Tillverkning av lås och gångjärn
- **257300:** Tillverkning av verktyg och redskap
- **259100:** Tillverkning av stålfat o.d. behållare
- **259300:** Tillverkning av metalltrådvaror, kedjor och fjädrar
- **259400:** Tillverkning av nitar och skruvar
- **259910:** Tillverkning av diskbänkar, sanitetsgoods m.m. av metall
- **259990:** Diverse övrig metallvarutillverkning

#### **Elektronik- och elindustri**

- **261100:** Tillverkning av elektroniska komponenter
- **261200:** Tillverkning av kretskort
- **262000:** Tillverkning av datorer och kringutrustning
- **263000:** Tillverkning av kommunikationsutrustning
- **264000:** Tillverkning av hemelektronik
- **265100:** Tillverkning av instrument och apparater för mätning, provning och navigering
- **266000:** Tillverkning av strålningsutrustning samt elektromedicinsk och elektroterapeutisk utrustning
- **267000:** Tillverkning av optiska instrument och fotoutrustning

#### **Maskin- och fordonsindustri**

- **271100:** Tillverkning av elmotorer, generatorer och transformatorer
- **271200:** Tillverkning av eldistributions- och elkontrollapparater
- **273100:** Tillverkning av optiska fiberkablar
- **273200:** Tillverkning av andra elektroniska och elektriska ledningar och kablar
- **273300:** Tillverkning av kabeltillbehör
- **274000:** Tillverkning av belysningsarmatur
- **275100:** Tillverkning av elektriska hushållsmaskiner och hushållsapparater
- **275200:** Tillverkning av icke-elektriska hushållsmaskiner och hushållsapparater
- **279000:** Tillverkning av annan elapparatur
- **281100:** Tillverkning av motorer och turbiner utom för luftfartyg och fordon
- **281200:** Tillverkning av fluidteknisk utrustning
- **281300:** Tillverkning av andra pumpar och kompressorer
- **281400:** Tillverkning av andra kranar och ventiler

- **281500:** Tillverkning av lager, kugghjul och andra delar för kraftöverföring
- **282100:** Tillverkning av ugnar och brännare
- **282200:** Tillverkning av lyft- och godshanteringsanordningar
- **282400:** Tillverkning av motordrivna handverktyg
- **282500:** Tillverkning av maskiner och apparater för kyla och ventilation
- **282900:** Övrig tillverkning av maskiner för allmänt ändamål
- **283000:** Tillverkning av jord- och skogsbruksmaskiner
- **284100:** Tillverkning av verktygsmaskiner för metallbearbetning
- **284900:** Tillverkning av övriga verktygsmaskiner
- **289100:** Tillverkning av maskiner för metallurgi
- **289200:** Tillverkning av gruv-, bergbrytnings- och byggmaskiner
- **289300:** Tillverkning av maskiner för framställning av livsmedel, drycker och tobaksvaror
- **289400:** Tillverkning av maskiner för produktion av textil-, beklädnads- och lädervaror
- **289500:** Tillverkning av maskiner för produktion av massa, papper och papp
- **289600:** Tillverkning av maskiner för gummi och plast
- **289900:** Tillverkning av övriga specialmaskiner

#### **Tillverkning av motorfordon, släpfordon och påhängsvagnar**

- **291010:** Tillverkning av personbilar och andra lätta motorfordon
- **291020:** Tillverkning av lastbilar och andra tunga motorfordon
- **292000:** Tillverkning av karosserier för motorfordon; tillverkning av släpfordon och påhängsvagnar
- **293100:** Tillverkning av elektrisk och elektronisk utrustning för motorfordon
- **293200:** Tillverkning av andra delar och tillbehör till motorfordon
- **301100:** Byggande av fartyg och flytande materiel
- **301200:** Byggande av fritidsbåtar
- **302000:** Tillverkning av rälsfordon
- **303000:** Tillverkning av luftfartyg, rymdfarkoster o.d.
- **309200:** Tillverkning av cyklar och invalidfordon
- **309900:** Diverse övrig transportmedelstillverkning

#### **Möbeltillverkning samt diverse övrig tillverkning**

- **310110:** Tillverkning av kontors- och butiksmöbler
- **310120:** Tillverkning av kontors- och butiksinredningar
- **310220:** Tillverkning av köksinredningar
- **310300:** Tillverkning av madrasser
- **310900:** Tillverkning av andra möbler
- **329900:** Diverse övrig tillverkning

#### **Reparation och installation**

- **331100:** Reparation av metallvaror (ej egentillverkade)
- **331200:** Reparation av maskiner (ej egentillverkade)
- **331300:** Reparation av elektronisk och optisk utrustning (ej egentillverkad)
- **331400:** Reparation av elapparat (ej egentillverkad)

- **331500:** Reparation och underhåll av fartyg och båtar (ej egentillverkade)
- **331600:** Reparation och underhåll av luftfartyg och rymdfarkoster (ej egentillverkade)
- **331700:** Reparation och underhåll av andra transportmedel (ej egentillverkade eller motorfordon)
- **332000:** Installation av industrimaskiner och utrustning