



LUNDS UNIVERSITET  
Ekonomihögskolan

# SOFTWARE AS A SERVICE

---

En granskning av för- och nackdelar

Kandidatuppsats, 15 högskolepoäng, SYSK02 i informatik

Framlagd: 2012-06-01

*Författare:* Nina Ternby och Amanda Wiiala

*Handledare:* Markus Lahtinen

*Examinatorer:* Odd Steen och Björn Johansson

<b>Titel:</b>	Software as a Service- En granskning av för- och nackdelar
<b>Författare:</b>	Nina Ternby Amanda Wiiala
<b>Utgivare:</b>	Lunds Universitet, Institutionen för Informatik
<b>Handledare:</b>	Markus Lahtinen
<b>Examinatorer:</b>	Odd Steen Björn Johansson
<b>Publiceringsår:</b>	2012
<b>Uppsatstyp:</b>	Kandidatuppsats
<b>Språk:</b>	Svenska
<b>Nyckelord:</b>	SaaS, molnet, för- och nackdelar, omständigheter, traditionella inhouse-system.

## ABSTRAKT

Ett alternativ till att investera i ett traditionellt inhouse-system är att hyra en tjänst eller ett system av en tredje part. Detta fenomen kallas för Software as a Service (SaaS). SaaS kan enligt litteraturen bidra med fördelar för företag i form av kostnadsbesparingar och korta implementeringstider. Men det finns också kritiker till SaaS som menar att det kan medföra säkerhetsbrister och minskad kontroll för företaget. För att kartlägga de viktigaste för- och nackdelar med SaaS, har vi gjort en litteraturgranskning bestående av 27 olika artiklar. Därefter har vi intervjuat fyra företag, och tagit reda på deras förhållningssätt till SaaS. Det fanns vissa skillnader i hur för- och nackdelarna lyftes fram i litteraturen, jämfört med den empiriska studien. Det framkom att säkerhet och kostnadsbesparingar inte var av lika stor vikt i den empiriska undersökningen som i litteraturstudien. Utifrån de mest frekventa omständigheterna som litteraturen nämner, har den empiriska studien framhävt att de viktigaste vid anskaffning av SaaS är möjligheten att: integrera SaaS med andra system, göra egna anpassningar, låta en tredje part ansvara för förvaltning och underhåll av systemet, fokusera på den egna kärnverksamheten och få korta implementeringstider.

## FÖRORD

Vi vill tacka alla som har bidragit till vår uppsats. Bland dessa vår handledare, Markus Lahtinen, som hjälpt oss att driva uppsatsen framåt. Vi vill också tacka våra respondenter som tog sig tid att medverka i vår empiriska undersökning. Slutligen vill vi tacka de som har granskat och korrekturläst vår uppsats.

Nina Ternby & Amanda Wiiala

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1 Inledning.....</b>	<b>1</b>
1.1 Bakgrund .....	1
1.2 Problemformulering.....	2
1.3 Syfte.....	2
1.4 Avgränsning.....	2
<b>2 Software as a Service.....</b>	<b>3</b>
2.1 SaaS – en del av molnet.....	3
2.1.1 SaaS-leverantörer .....	5
2.1.2 Systemutvecklingens livscykel.....	6
2.2 Viktiga omständigheter med SaaS.....	7
2.2.1 Kostnadsbesparingar .....	9
2.2.2 Implementering .....	10
2.2.3 Flexibilitet och skalbarhet .....	10
2.2.4 Förvaltning och underhåll.....	10
2.2.5 Fokus på kärnverksamheten .....	11
2.2.6 Tillgänglighet och tillförlitlighet .....	12
2.2.7 Säkerhet.....	12
2.2.8 Integration .....	13
2.2.9 Kundanpassning .....	13
2.2.10 Minskad kontroll .....	13
2.2.11 Sammanfattning av litteraturgranskning .....	14
2.2.12 Omständigheternas betydelse förändras med tiden .....	14
2.3 Undersökningsmodell.....	15
<b>3 Metod.....</b>	<b>16</b>
3.1 Tillvägagångssätt .....	16
3.1.1 Litteraturstudie .....	16
3.1.2 Utformning av undersökningsmodell .....	17
3.2 Intervjumetod.....	17
3.2.1 Utformning av intervjuguide .....	18
3.2.2 Urval av respondenter .....	19
3.2.3 Genomförande .....	20
3.3 Analys av empiri.....	21
3.4 Validitet .....	21
3.5 Reliabilitet .....	21

3.6 Etiska aspekter .....	22
3.7 Kritik av metodval .....	22
<b>4 Empirisk studie.....</b>	<b>23</b>
4.1 Studerade företag och deras CRM-system .....	23
4.2 Viktiga omständigheter med SaaS CRM.....	24
4.2.1 Fördelar med SaaS CRM.....	24
4.2.2 Reflektion kring respondenternas val av fördelar med SaaS CRM .....	25
4.2.3 Nackdelar med SaaS CRM.....	27
4.2.4 Reflektion kring respondenternas val av nackdelar med SaaS CRM .....	28
4.4 SaaS och framtiden .....	30
<b>5 Analys och diskussion .....</b>	<b>31</b>
5.1 Kostnadsbesparingar.....	31
5.2 Implementering.....	32
5.3 Flexibilitet och skalbarhet .....	32
5.4 Förvaltning och underhåll.....	32
5.5 Fokus på kärnverksamheten .....	33
5.7 Tillgänglighet.....	33
5.7 Säkerhet .....	33
5.8 Integration.....	34
5.9 Kundanpassning.....	34
5.10 Minskad kontroll.....	35
5.11 Sammanfattande analys av litteraturgranskningen .....	35
5.12 Övriga betydelsefulla omständigheter .....	35
5.13 Olika syn på omständigheternas betydelse .....	36
5.14 SaaS och framtiden .....	36
<b>6 Slutsats.....</b>	<b>38</b>
<b>7 Bilagor .....</b>	<b>40</b>
B1 Intervjuguide .....	40
B2 Transkribering intervju 1 .....	41
B3 Transkribering intervju 2 .....	43
B4 Transkribering intervju 3 .....	45
B5 Transkribering intervju 4 .....	47
<b>8 Referenser .....</b>	<b>50</b>

## FIGURFÖRTECKNING

Figur 1: Driftsättningsmodell.....	4
Figur 2: Tre olika molnlager .....	5
Figur 3: Systemutvecklingsfaserna .....	6
Figur 4: Vår undersökningsmodell.....	15

## TABELLFÖRTECKNING

Tabell 1: Fördelar med SaaS 2001-2008.....	8
Tabell 2: Fördelar med SaaS 2009-2011.....	8
Tabell 3: Nackdelar med SaaS 2001-2008.....	11
Tabell 4: Nackdelar med SaaS 2009-2011.....	12

# 1 INLEDNING

## 1.1 BAKGRUND

Idag ställs allt högre krav på att företag ska vara flexibla och kunna möta omvärldens krav. Nya teknologier och nya system uppkommer på marknaden och för att företagen ska kunna följa med i utvecklingen kan det krävas att de måste implementera kostsamma affärssystem, så som exempelvis Enterprise Research Planning system, Supply Chain Management system och Customer Relationship Management system. (Mathrani & Viehland, 2005)

Istället för att investera i ett traditionellt inhouse-system finns det numera möjlighet för företag att hyra mjukvaran. Detta kallas för Software as a Service<sup>1</sup> (SaaS). SaaS kan innebära flera fördelar för företaget. Bland annat kostnadsbesparingar, bättre förvaltning och underhåll, samt kortare implementeringstider (Waters, 2005). Enligt Gartner (2012) beräknas marknaden för SaaS i år öka med 17,9 % jämfört med 2011.

Eftersom marknaden för SaaS beräknas öka kraftigt kan man fråga sig om en SaaS-lösning bara genererar fördelar för kunden. Det finns kritiker som menar att SaaS kan medföra säkerhetsbrister (Dubey & Wagle, 2007; Ellis, 2008). Majoriteten av artiklarna i vår litteraturstudie nämner säkerhet som en nackdel. Det finns dock en anledning att tro att säkerhet inte bör ses som det största problemet med SaaS. Waters (2005) menar att IT-infrastruktur som SaaS kan hanteras på en högre säkerhetsnivå, än vad kunden själv kan göra med sina egna inhouse-lösningar. Finch (2006) är av samma åsikt som Waters (2005) och menar att leverantörerna är medvetna om att säkerheten måste kunna garanteras, därför görs bland annat säkerhetskopieringar av data regelbundet även i hyrtjänster som SaaS.

Vi tror inte att säkerheten har förbättrats i den meningen att man kan hantera exakt alla hot och attacker utifrån, eftersom även datorhackare utvecklas. Snarare för vi ett resonemang likt Waters (2005), att det idag finns en ökad medvetenhet hos leverantörerna om att säkerheten måste kunna garanteras. Stimpson (2008) menar att om en incident skulle inträffa upplever kunden minskad kontroll på grund av att leverantören ansvarar för tjänsten. Med andra ord kan rädslan för säkerhetsincidenter delvis bota i den osäkerhet som uppstår, då kunden eller användaren av SaaS lämnar över ansvaret till en tredje part.

Leavitt (2009) menar att kunden kan uppleva en oro då nätverksresurser och virtuell hårdvara, som leverantören ansvarar för, delas av flera olika kunder. Om då ett informationsläckage uppstår skulle det finnas en risk för att obehöriga kommer åt kundens verksamhetsdata. Vi tror att denna oro är delvis obefogad. Inte obefogad i den meningen att informationsläckage kan uppstå, utan snarare att risken för informationsläckage skulle vara speciellt stor vid användning av SaaS. Informationsläckage kan likväl inträffa om en anställd glömmer sin laptop på en flygplats eller glömmer ett USB-minne i kafeterian. Med andra ord tror inte vi att säkerheten i sig bör ses som en nackdel som är specifikt för SaaS.

---

<sup>1</sup> Software as a Service är en modell som erbjuder mjukvara som tjänst där användaren får tillgång till en applikation över Internet (Conway, 2011).

Kostnadsbesparingar ses enligt litteraturen (Krohn, 2011; Wang, 2011; Waters, 2005) som den största fördelen med SaaS. Nigro (2009) varnar dock för risken med långsiktiga kostnader som tillkommer till följd av de fortlöpande licensavgifterna. Hur kostnaden påverkas, hävdar vi beror på den unika situationen, där faktorer som skulle kunna spela roll är: företagsstorlek och licensavtal.

## 1.2 PROBLEMFORMULERING

Även om SaaS funnits ett tag är det först inom de närmsta åren det spås slå igenom på allvar (Gartner, 2010). I litteraturen har generella slutsatser dragits när det kommer till vad som anses vara viktiga omständigheter med SaaS. En fördel sägs vara att företag som hyr in system kan reducera sina kostnader, en nackdel sägs vara att företag inte litat tillräckligt mycket på leverantören så att det kan uppstå en osäkerhet (Dubey & Wagle, 2007; Ellis, 2008).

Det finns delade åsikter kring synen på för- och nackdelar med SaaS. Ellis (2008) menar SaaS kan ge fördelar i form av reducerade kostnader, kortare implementeringstider, samt automatiserade uppdateringar. Howarth (2011) ser däremot fördelar med SaaS och dess skalbarhet. För att reda ut vilka som är de mest betydande för- och nackdelarna att beakta vid anskaffandet av SaaS görs en litteraturgranskning. Med litteraturgranskningen avser vi identifiera de mest frekvent förekommande omständigheterna. Därefter görs en empirisk studie för att verifiera hållbarheten i litteraturen. I litteraturgranskningen kommer vi att kartlägga vilka viktiga omständigheter som finns med SaaS och vilka litteraturen anser vara mest betydelsefulla.

Frågeställningen vi vill besvara i uppsatsen lyder därför:

*Vilka är de viktigaste omständigheterna att beakta vid anskaffandet av SaaS?*

## 1.3 SYFTE

Syftet med denna uppsats är att belysa viktiga omständigheter att beakta vid anskaffning av SaaS. Vi vill med detta påvisa att de omständigheter som anses vara viktigast i litteraturen, inte nödvändigtvis behöver stämma överens med den uppfattning kunder på SaaS marknaden har idag.

## 1.4 AVGRÄNSNING

Vi har avgränsat oss till företag som är verksamma i Sverige. Vi har valt att fokusera på SaaS ur ett verksamhetsperspektiv och inte ur ett tekniskt perspektiv. Vi har avgränsat oss till CRM och SaaS CRM i vår empiriska studie. För att respondenterna lättare ska kunna relatera för- och nackdelarna till ett specifikt system.



## 2 SOFTWARE AS A SERVICE

### 2.1 SAAS – EN DEL AV MOLNET

---

*I detta avsnitt kommer vi förklara begreppet moln som är nära besläktat med SaaS. Detta genom att först presentera olika molngrundtyper, och de olika tjänstemodellerna, med störst fokus på SaaS. Vi kommer därefter, baserat på litteraturen och egna tolkningar av denna, att göra en sammanfattning av vad SaaS är för något. Sedan presenterar vi några av de största leverantörerna av SaaS. Slutligen kommer vi att visa en modell över systemets livscykel, som vi senare kommer att koppla till vår undersökningsmodell.*

---

Moln är ett diffust begrepp som saknar en exakt definition. Det är ett ”hypat” och modernt begrepp. Det kan lätt bli förvirring och missförstånd om man använder samma begrepp men menar olika saker, därför är det av högsta vikt att begreppet reds ut och får samma innebörd för olika människor (Akenine, 2009).

Flera försök till definitioner av molnet har gjorts. Ballmer (2008) beskriver molnet ur ett kundperspektiv och menar att molnet innebär att man arbetar mot servrar över Internet istället för lokalt på datorn. En annan definition har gjorts av organisationen Sveriges IT-arkitekter (IASA) som menar att termen datormoln relaterar både till applikationer som levereras som tjänster över Internet och till den hårdvara och systemmjukvara som tillhandahåller dessa tjänster.

Molnet kan främst delas upp i fyra olika typer (Mell & Grance, 2011):

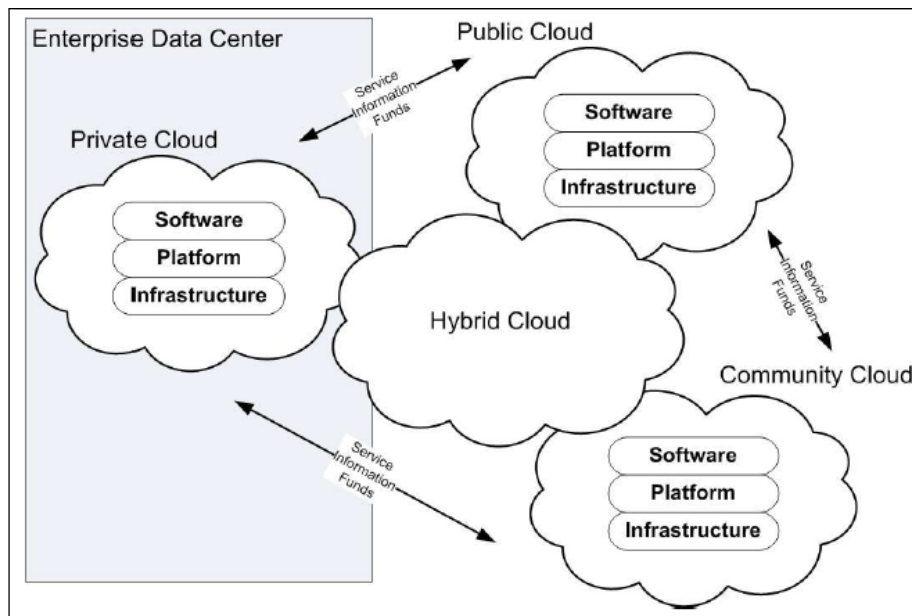
*Publika moln* – det publika molnet kan användas av allmänheten, med andra ord är användandet inte specifikt avsett för en eller flera organisationer, utan tillgängligt för alla. Några av de exempel som nämns är bland annat en akademisk organisation eller regering.

*Privata moln* - det privata molnet kan användas av en organisation som har flera enheter. Det innebär att infrastrukturen kan ägas av organisationen, av en tredje part eller så kan ägandet vara delat mellan dessa.

*Community moln* - community molnets infrastruktur kan användas av en grupp kunder, som tillhör organisationer med gemensamma intressen och mål. Skillnaden mot det privata molnet är att community moln kan ägas av en eller flera organisationer istället för en. Det kan också ägas av en tredje part likt privata moln.

*Hybrida moln* – det hybrida molnet är en kombination av tidigare nämnda moln, community, privata och allmänna moln. Behöver inte nödvändigtvis vara en kombination av alla tre utan räcker med två av molnstrukturerna. Dessa molntyper är sammankopplade med teknologier som ger applikationerna dess portabilitet.

Dessa fyra typerna kan ses i en driftsättningsmodell (Conway, 2011):



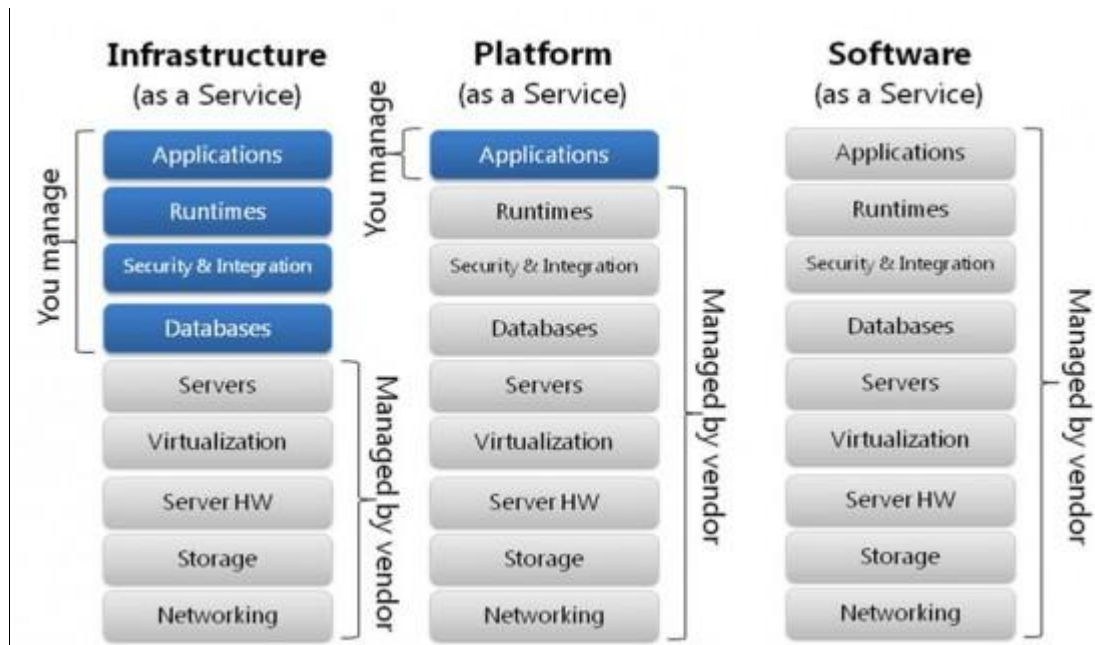
Figur 1: Driftsättningsmodell (Conway, 2011)

SaaS kan vara både publikt, privat och ett community moln och då också kombinerat med varandra som ett hybridmoln (Schumann et al., 2010). När det gäller SaaS som används inom en organisation är molntypen inte publik eftersom företag vill hålla data om sina kunder för sig själva (Söderlund, 2010).

SaaS är ett lager i molnet. Molnet omfattar totalt tre olika lager. De två andra lagrena är Platform as a Service (PaaS) och Infrastructure as a Service (IaaS) (se figur 2). (CIO Research Center, 2010)

PaaS erbjuder en miljö och ett antal verktyg till användaren som själv tillåts att skapa sina egna applikationer. IaaS låter användaren köra sina egna applikationer på hårdvara efter dennes val. Applikationerna kan köras antingen på leverantörens, eller företagets egna hårdvara. (CIO Research Center, 2010)

SaaS är det lager som ökar mest. Gartner (2012) visar i en undersökning att användandet av molntjänster kommer att öka med 27 % i år gentemot 2011, av dessa procent står ökande av SaaS användandet för 17,9 %.



Figur 2: Tre molnlager (CIO Research Center, 2010)

Utifrån dessa definitioner av vad molnet är och vilka olika typindelningar som finns kan en klarare utgångspunkt i vad datormoln, specifikt SaaS, är för något sammanfattas till:

- Att tillhandahålla ett system som hyrtjänst kan också kallas för SaaS.
- SaaS kan användas både som community, privat, publikt eller hybridmoln, men ur ett verksamhetsperspektiv är det inte vanligt med den publika typen av moln då företagsinformation oftast vill hållas internt.

### 2.1.1 SAAS-LEVERANTÖRER

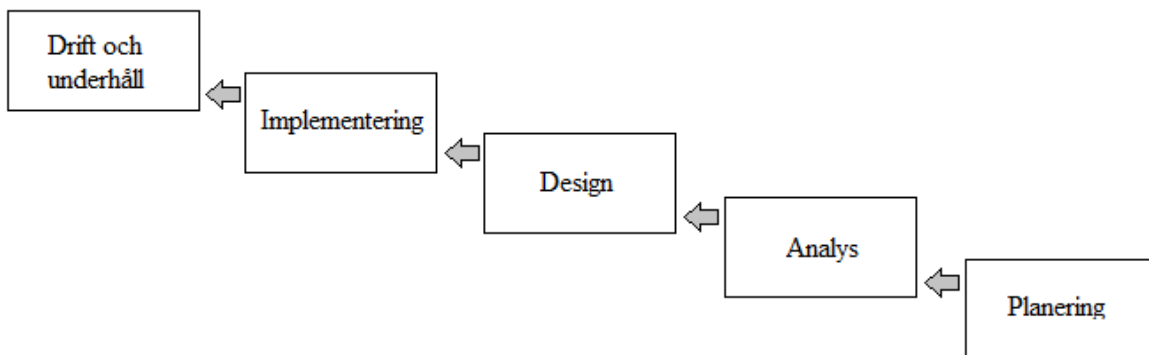
Salesforce var en av de första aktörerna på molnmarknaden när de genomförde en molnimplementering år 1999 (Rittinghouse & Ransome, 2010). Implementeringen kan ses som ett startskott för den marknaden som sedan växte fram. Amazon Web Service började under 2002 lanseringen av sina molntjänster (Rittinghouse & Ransome, 2010). 2006 släpptes Elast Compute Cloud Services, vars koncept gick ut på att hyra ut datorer där kunder kan köra sina egna applikationer (Kaufman, 2009). Idag växer marknaden för molntjänster stadigt. Användandet av molntjänster beräknas öka med 27 % årligen fram till 2014 (Sonne, 2011). Detta kan jämföras med användandet av traditionell IT som beräknas öka ca 5 % årligen fram till 2014 (Sonne, 2011).

SaaS är den mest tillämpade och efterfrågade tjänstemodellen när de gäller molntjänster. Gartner uppskattar att SaaS-intäkter kommer öka under 2012 och vara värda 14,5 miljarder dollar (Kanaracaus, 2012). Gartner menar vidare att marknaden för SaaS-tjänster kommer fortsätta att öka och nå 22.1 miljarder dollar år 2015 (Kanaracaus, 2012). Det finns en mängd olika applikationer som kan anskaffas i form av SaaS. Exempel på sådana system är Enterprise Resource Planning (ERP), Customer Relationship Management (CRM) och Supply Chain Management (SCM). CRM är den största marknaden för SaaS, och hade en marknadsprognos på 3.8 miljarder dollar 2011 (Information Age, 2011).

## 2.1.2 SYSTEMUTVECKLINGENS LIVSCYKEL

För att få en bättre överblick över vilka faser som de viktiga omständigheterna med SaaS är involverade i, presenteras här nedan en modell över systemets livscykel. Denna livscykel kan appliceras på utveckling av verksamhetssystem, som exempelvis CRM, SCM och ERP.

Livscykeln som används är utvecklad av Beynon-Davies (2004) och i denna uppsats är den något omtolkad för att senare kunna kopplas till de viktiga omständigheterna med SaaS i undersökningsmodellen. De huvudsakliga faserna i systemutvecklingens livscykel kan ses nedan.



Figur 3: De olika systemutvecklingsfaserna enligt vår tolkning av Beynon-Davies (2004) livscykel.

- Planering – i den första fasen identifieras, analyseras och prioriteras företagets behov av ett affärssystem.
- Analys – i analysfasen studeras och struktureras behoven av affärssystemet.
- Design – i denna fas beskrivs system och funktioner i detalj.
- Implementering – i denna fas kodas, testas och installeras systemet.  
Ur ett SaaS-perspektiv är det leverantören som har det huvudsakliga ansvaret över denna fas.
- Drift och underhåll – med SaaS är det leverantören som ansvarar även för denna fas.  
Leverantören ska se till att affärssystemet lever upp till kundens krav på systemet.

## 2.2 VIKTIGA OMSTÄNDIGHETER MED SAAS

---

*I detta avsnitt kommer vi utifrån 27 vetenskapliga artiklar sammanställa vilka för- och nackdelar som förekommer mest frekvent i litteraturen. Vi kommer att redovisa vilka dessa för- och nackdelarna är och varför de anses vara högt prioriterade. Sammanställningen över dessa viktiga omständigheter kommer sedan användas som grund för vår undersökningsmodell. På nästkommande sida visas en tabell över vilka fördelar, och hur frekvent de förekom i litteraturen, därefter beskriver vi dem 5 fördelar som förekommer mest frekvent i litteraturen. Efter att fördelarna har presenterats kommer vi att ha samma upplägg över nackdelarna.*

---

Det pågår en ständig debatt kring fördelarna och nackdelarna med SaaS. Ellis (2008) menar SaaS kan ge fördelar i form av reducerade kostnader, kortare implementeringstider, samt automatiserade uppdateringar. Nackdelar som nämnts i samband med SaaS har framförallt berört säkerheten, kundanpassningar, integration, tillgänglighet, tillförlitlighet samt minskad kontroll (Ellis, 2008; Herbert, 2007). För att kunna analysera hur för- och nackdelarna förändrats sedan början av 2000-talet har vi genomfört en litteraturstudie. En sammanfattning av resultatet och redovisning av de viktigaste omständigheterna kring SaaS kan ses på kommande sidor.

Litteraturstudien baserar sig på artiklar publicerade mellan 2001-2011, där frekvensen av varje fördel respektive nackdel summerats i olika tabeller. Majoriteten av artikelförfattarna är forskare på universitet främst inom informationssystem eller SaaS. En del är redaktörer och skribenter, med specifik inriktning på SaaS. En av artiklarna är publicerade av en organisation som heter SIIA, vilket står för Software & Information Industry Association. SIIA är en amerikansk organisation som är verksamma i branschen för mjukvaruprogram, de bedriver bland annat forskning inom området. Slutligen är en liten andel av artikelförfattarna konsulter som arbetar på exempelvis McKinsey, vilket är ett amerikanskt konsultföretag inom strategi och management. Författarna är verksamma i organisationer och universitet som ligger i bland annat USA, Kanada, Korea, och Storbritannien.

Artiklarna är indelade i för- och nackdelar relaterat till vilket år de är publicerade. Artiklar publicerade före 2009 är samlade i en tabell och 2009 och framåt en annan, detta för att kunna se hur för- och nackdelarna med SaaS förändrats över tiden.

<b>Fördelar med SaaS - 2001-2008</b>						
Referens	Snabb implementering	Förvaltning och underhåll	Kostnadsbesparingar	Flexibilitet och skalbarhet	Tillgänglighet och tillförlitlighet	Fokus på kärnverksamhet
Reilly et al. (2001)					X	
SIIA (2001)	X			X		X
Ekanayaka et al. (2003)	X			X	X	X
Sääksjärvi et al. (2005)	X		X		X	X
Waters (2005)	X	X	X		X	
Finch (2006)			X	X		X
Herbert (2007)	X	X	X	X		
Dubey & Wagle (2007)		X	X			
Ellis (2008)	X	X	X			
Stimpson (2008)	X		X			X
Sun et al. (2008)			X			
<b>Summa:</b>	7	4	8	4	4	5

Tabell 1: Hur frekvent respektive fördel nämndes i 11 artiklar publicerade år 2001-2008.

<b>Fördelar med SaaS - 2009-2011</b>						
Referens	Snabb implementering	Förvaltning och underhåll	Kostnadsbesparingar	Flexibilitet och skalbarhet	Tillgänglighet och tillförlitlighet	Fokus på kärnverksamhet
Erdogmus (2009)	X			X	X	
Lamont (2009)			X	X		
Lashar (2009)	X	X		X		
Leavitt (2009)		X		X	X	
Nigro (2009)	X	X	X			
Chen et al. (2011)			X			
Howarth (2011)				X		
Krohn (2011)	X		X	X		X
Wang (2011)	X		X			X
<b>Summa:</b>	5	3	5	6	2	2

Tabell 2: Hur frekvent respektive fördel nämndes i 9 artiklar publicerade år 2009-2011.

## 2.2.1 KOSTNADSBESPARINGAR

Kostnadsbesparingar nämndes som den största fördelen med SaaS i litteraturen. Under kategorin kostnadsbesparingar ingår: minskad ägandekostnad (TCO), utnyttjande av resurser på ett mer effektivt sätt, möjlighet att förutspå kostnader, högre return on investment (ROI), låga ingångskostnader och minskade kostnader överlag.

SaaS betalas antingen genom en månadsavgift, som baseras på antalet användare, eller betalning per-use (Conway, 2011). För små företag med få användare kan det vara lönsamt att betala en månadsavgift. För stora företag med många användare kan detta bli dyrt och alternativet som innebär att företaget betalar efter hur mycket systemet används kan då vara mer lönsamt.

I tre av artiklarna nämndes möjligheten till minskad TCO som en väsentlig fördel med SaaS. TCO används för att direkt och indirekt bestämma kostnaderna för ett visst system eller tjänst. Genom TCO kan med andra ord det ekonomiska värdet av en investering bestämmas. Dubey och Wagle (2007), menar att SaaS CRM minskar den totala ägandekostnaden med 658 dollar per 200-användarlisenser jämfört med ett inhouse CRM.

En annan fördel som är nära relaterat med TCO är return on investment (ROI). Waters (2005) menar att utvecklingen av olika teknologiska modeller och affärsmodeller, däribland SaaS, har lett till en ökad möjlighet för kunden att förbättra ROI, och samtidigt få tillgång till kraftfulla applikationer. Stimpson (2008) menar också att SaaS kan förbättra ROI, genom effektivisering av tiden personalen lägger ner på att lösa applikationsrelaterade problem.

Ytterligare en fördel som är relaterat till kostnadsbesparingar är maximalt utnyttjande av resurser. Waters (2005) hävdar att användande av SaaS gör att kunden endast betalar för de resurser som utnyttjas. Utnyttjande av resurser är flexibelt, och kan ökas efterhand. Möjligheten att optimera resurser leder till effektivitetsvinster, likt tillämpning av ”just-in-time” SCM (Waters, 2005). Detta kan betyda att SaaS skulle kunna gynna företag som har en otydlig bild av vilka resurser som behövs och till vilken grad resurserna är avsedda att användas.

Förutspå kostnader nämns som en betydande fördel med SaaS (Finch, 2006; Sääksjärvi, 2005). Att kunna göra en mer exakt bedömning när det gäller att förutspå utgifter är viktigt då IT-budgeten granskas (Finch, 2006).

Den låga ingångskostnaden gör SaaS attraktivt (Finch, 2006; Lashar, 2009). Denna fördel ska dock övervägas med viss försiktighet, då en låg ingångskostnad inte nödvändigtvis behöver resultera i minskade kostnader. Herbert (2007) och Nigro (2009) varnar för risken med långsiktiga kostnader som tillkommer till följd av de fortlöpande licensavgifterna. Ellis (2008) menar dock att användandet av SaaS leder till reducerade kostnader, då kunden inte behöver investera i mjukvarulicenser, servrar, nätverkshårdvara och tillkommande support.

De är med andra ord tydligt att majoriteten av författarna i litteraturstudien ser stora kostnadsfördelar med SaaS, däremot höjs ett varningstecken, kostnadsfördelar bör inte tas för givet.

Det är därför viktigt att göra en kostnadsberäkning både kort- och långsiktigt för att på så sätt kunna avgöra vilka kostnadsfördelar SaaS kan erbjuda i det specifika fallet.

### **2.2.2 IMPLEMENTERING**

Kortare implementeringstider anses vara en fördel i mer än hälften av artiklarna. Waters (2005) antyder att SaaS har en kortare implementeringstid jämfört med traditionella system, därför att kunden inte ansvarar för installation och konfiguration av mjukvaran. När kunden väl bestämt sig för att börja prenumerera på SaaS kan tjänsten användas nästan direkt (Waters, 2005). Leverantören gör kundspecifika anpassningar i deras eget datacenter istället för stationära experter att utföra samma arbete hos kunden (Waters, 2005). Detta gör att kunden snabbare får tillgång till systemet eller tjänsten. Krohn (2011) nämner också den snabba implementeringstiden som en fördel, en fasadimplementering kan ta månader att genomföra medan SaaS är körbart nästan direkt.

### **2.2.3 FLEXIBILITET OCH SKALBARHET**

SaaS erbjuder en bättre flexibilitet och skalbarhet, enligt ungefär hälften av artikelförfattarna. Flexibilitet handlar om möjligheterna för ett system att anpassa sig till potentiella interna och externa förändringar, som påverkar värdet systemet levererar på ett tids- och kostnadseffektivt sätt. Skalbarhet som är relativt närbesläktat med flexibilitet, beskriver förmågan hos ett system att fungera bra trots förändringar i volym eller storlek för att möta exempelvis ett växande användarbehov. Ekanayaka (2003) menar att SaaS kan erbjuda skalbara lösningar i en omgivning där ständiga förändringar sker, dels teknologiska men också affärsverksamhetsrelaterade förändringar. Vilket leder till att kunden själv inte behöver lägga ner tid och pengar på att anpassa systemet till ett växande användarbehov.

### **2.2.4 FÖRVALTNING OCH UNDERHÅLL**

Att leverantören sköter förvaltning och underhåll av systemet, såg ungefär en tredjedel som en betydande fördel över båda tidsperioderna i litteraturstudien. Dubey och Wagle (2007) menar att med SaaS behöver inte kunden själv uppdatera systemet, utan leverantören ser till att uppdateringarna sker automatiskt. När uppdateringar av mjukvara ska göras enligt den gamla mjukvarumodellen, innebär det att diskar skickas ut till kunderna för installation och konfiguration, men med SaaS görs dessa uppdateringar i leverantörens datacenter (Waters, 2005).

Service och supportens goda kvalitet är också en del som talar för SaaS (Dubey & Wagle, 2007). Kvaliteten garanteras av de underhållskontrakt som skrivs mellan leverantören och kunden (Dubey & Wagle, 2007). För att kunden ska kunna ta till vara på servicen som erbjuds krävs dock att kundens inre engagemang måste matcha nivån på den servicegaranti som leverantören erbjuder (Dubey & Wagle, 2007). Detta kan illustreras med ett exempel (Dubey & Wagle, 2007): om en SaaS leverantör garanterar en viss servicenivå på hastigheten av fakturabearbetning måste kundens IT-avdelning säkerställa att inköpsavdelningens infrastruktursystem kan stödja denna funktion. Om inte kunden tar hänsyn till detta kan inte



fördelarna med servicen utnyttjas på optimalt sätt. Detta exempel bevisar att det inte bara är upp till leverantören att säkerställa en god kvalitet av service, utan att det är ett samspel mellan leverantör och kund för att optimal servicekvalitet ska uppnås.

## 2.2.5 FOKUS PÅ KÄRNVERKSAMHETEN

En anledning till att SaaS blivit så populärt är att det tillåter kunden att fokusera på sin egen kärnverksamhet, i lite mindre än hälften av artiklarna nämndes denna fördel. Genom användning av SaaS kan personalen fokusera på sina arbetsuppgifter istället för att spendera tid på att felsöka i tjänsterna som den tredje parten ansvarar för (Krohn, 2011). SaaS gör det med andra ord möjligt för kunden att fokusera på sin egen verksamhet. Stimpson (2008) menar också att företag har börjat inse vikten av att fokusera på kärnverksamheten.

Nackdelar med SaaS 2001-2008							
Referens	Säkerhet	Tillgänglighet och tillförlitlighet	Kräver internetanslutning	Minskad kontroll	Kundanpassningar	Integration	Funktioner /funktionalitet
Reilly et al. (2001)				X			
Ekanayaka et al. (2003)	X	X			X	X	
Lee et al. (2003)	X					X	
Walsh (2003)		X					
Sääksjärvi et al. (2005)	X				X	X	
Dubey & Wagle (2007)	X	X					
Gruman (2007)					X	X	X
Herbert (2007)				X	X	X	
Anthes (2008)	X	X		X			
Ellis (2008)	X	X			X	X	
Stimpson (2008)			X	X	X		
Sun et al. (2008)					X		
<b>Summa:</b>	6	5	1	4	7	6	1

Tabell 3: Hur frekvent respektive nackdel nämndes i 12 artiklar publicerade år 2001-2008.

Nackdelar med SaaS 2009-2011							
Referens	Säkerhet	Tillgänglighet och tillförlitlighet	Kräver internetanslutning	Minskad kontroll	Kundanpassningar	Integration	Funktioner /funktionalitet
Arnold (2009)			X				
Lamont (2009)	X						X
Lashar (2009)	X	X				X	
Leavitt (2009)	X	X		X			
Madsen (2009)	X					X	
Nigro (2009)		X	X	X	X	X	
Subashini et al. (2010)	X	X					
Krohn (2011)	X			X			
Summa:	6	4	2	3	1	3	1

Tabell 4: Hur frekvent respektive nackdel nämndes i 8 artiklar publicerade år 2009-2011.

## 2.2.6 TILLGÄNGLIGHET OCH TILLFÖRLITLIGHET

Tillgänglighet och tillförlitlighet är två aspekter det råder delade meningar om, en liten del nämnde dessa omständigheter som en fördel, men majoriteten såg det som en nackdel i litteraturstudien. På den globala marknaden som existerar i dagens samhälle är tillgänglighet 24 timmar om dygnet 7 dagar i veckan ett måste.

Leavitt (2009) menar att en mjukvaruapplikation som körs av en SaaS leverantör erbjuder en bättre tillgänglighet än en infrastruktur som körs inhouse hos kunden. Det finns dock andra som är kritiska till Leavitts syn på tillgängligheten, Lashar (2009) menar att SaaS förhindrar kunden att själv hantera tillgängligheten.

En SaaS leverantör kan erbjuda en pålitlighet som är svårt för kunderna att matcha. Med 24-timmars övervakning sju dagar i veckan samt multipla backuper av kraftfulla källor kan leverantören garantera en drifttid uppemot 99,5 %, (Waters, 2005). Dubey och Wagle (2007) är dock av en annan åsikt och ifrågasätter leverantörens pålitlighetsgaranti. En annan som också ställer sig tveksam till pålitligheten i SaaS tjänster är Ellis (2008), som menar att det alltid finns en risk med att vara beroende av andra utanför företaget. Men hävdar samtidigt att kunden kan ta hjälp av IT-specialister i den egna organisationen för att utvärdera om SaaS leverantören kan erbjuda en bra värdmiljö.

## 2.2.7 SÄKERHET

I merparten av artiklarna ansågs säkerheten vara baksidan med SaaS. Waters (2005) ställer sig dock emot detta och menar att viktiga komponenter i IT-infrastrukturen kan hanteras av leverantören på en högre säkrare nivå än vad kunden själv har möjlighet att göra. Vetskapen om att kunden byter leverantör om säkerheten inte kan garanteras gör att leverantören har säkerheten högt upp på prioriteringslistan. Leverantörer är medvetna om att säkerhetskopieringar av data måste göras regelbundet (Finch, 2006). Det är med andra ord

större sannolikhet att datasäkerheten är bättre hos SaaS-leverantören än i kundens egen verksamhet (Finch, 2006).

Waters (2005) möter dock kritik av andra författare som menar att säkerheten är den största bristen med SaaS. Leavitt (2009) menar att förvaring av affärsinformation och IT-resurser utanför företagets brandväggar gör att kunden oroar sig för sårbarheten vid eventuella attacker. Kunden vill kunna lita på att leverantören följer standarder för säkerhetspolicys (Leavitt, 2009). Kunden kan också ställa sig tveksam till att leverantören har flera kunder samtidigt, och därmed delar samma virtuella hårdvara och nätverksresurser med andra (Leavitt, 2009). Data som lagras i molnet kan dessutom kommas åt över allt i världen, vilket kan få konsekvensen att de blir föremål för nationella lagar (Leavitt, 2009). I exempelvis Europa finns integritetsregler som förbjuder överföring av vissa personliga uppgifter utanför unionen (Leavitt, 2009).

### **2.2.8 INTEGRATION**

En nackdel med SaaS som nämns i cirka hälften av artiklarna är den begränsade möjligheten till integration dels med kundens egna befintliga system, men också med system från olika leverantörer. Madsen (2009) menar att SaaS är svårt att integrera med data från andra system, vilket kan ses som en nackdel speciellt för kunder som avser integrera SaaS med exempelvis interna redovisnings- och projektledningsapplikationer. Herbert (2007) ställer sig också tveksam till integrationsmöjligheterna med SaaS. Speciellt i de situationer då realtidsintegration är nödvändig, vilket vissa SCM-moduler kräver. Gruman (2007) menar också att SaaS inte uppfyller kraven som en del kunder har på integrationen. Vilket beskrivs med ett exempel på en kund som valde Oracles mjukvara istället för Salesforce, därför att Oracle erbjöd bättre integrationsmöjligheter. Samtidigt har inte alla kunder lika hög integrationskrav. Om kunden har ett behov av att integrera SaaS med flera andra system är kanske inte SaaS det optimala alternativet.

### **2.2.9 KUNDANPASSNING**

Kundanpassning nämndes också som en nackdel av flera författare, vilka ansåg att möjligheterna för kunden att göra egna anpassningar i systemet eller tjänsten är begränsade med SaaS. Denna nackdel nämns bland annat av Ellis (2008) som påpekar vikten av att utvärdera möjligheterna att konfigurera SaaS-applikationer med kundens egen process. Detta för att kunna avgöra om SaaS kan uppfylla kraven som kundens process ställer på tjänsten. En sådan utvärdering bör göras innan kunden bestämmer sig för att börja prenumerera på SaaS.

### **2.2.10 MINSKAD KONTROLL**

En tredjedel ansåg minskad kontroll för kunden vara en nackdel med SaaS. Stimpson (2008) menar att om en incident skulle inträffa har kunden inte samma kontroll, då leverantören ansvarar för tjänsten. Leavitt (2009) är av samma åsikt som Stimpson (2008) och menar att följderna av att kunden inte själv ansvarar för tjänsten leder till flera ställer sig tveksamma till SaaS.

Leverantörer av SaaS konstruerar i allmänhet inte plattformar eller mjukvara som följer varje enskild kunds praxis (Leavitt, 2009). Kunden tillåts heller inte att göra förändringar när den vill, däremot behöver inte leverantören vänta på en kunds medgivande för att genomföra en förändring (Leavitt, 2009). Därför ser kunderna den minskade kontrollen som en nackdel, enligt litteraturen.

### **2.2.11 SAMMANFATTNING AV LITTERATURGRANSKNING**

Sammanfattningsvis kan ett antal omständigheter som litteraturen anser vara viktigast lyftas fram. Säkerheten ansågs vara den största nackdelen med SaaS. Kostnadsbesparingar ansågs vara den största fördelen. Förutom nämnda omständigheter ansågs också bristande möjlighet till integration och minskad kontroll som betydande nackdelar, medan flexibilitet och korta implementeringstider ansågs vara betydande fördelar.

### **2.2.12 OMSTÄNDIGHETERNAS BETYDELSE FÖRÄNDRAS MED TIDEN**

För- och nackdelar med SaaS beskrivs inte som permanenta i litteraturen, utan förändras kontinuerligt med tiden. IT är också en bransch där det ständigt sker förändringar, nya tekniker utvecklas och något som sågs som ett hinder för två år sedan behöver inte vara det idag. Därför kan inte slutsatsen dras att en fördel som är av betydelse idag kommer vara det för all framtid, samma sak gäller nackdelar. Att för- och nackdelarnas betydelse förändras med tiden, bevisas också i den litteraturstudie som gjorts. Mellan åren 2001-2008 ansågs kostnadsbesparingarna vara den huvudsakliga fördelen med SaaS medan år 2009-2011 beskrevs flexibilitet och skalbarhet som den viktigaste fördelen.

Inom kostnadsbesparingar framgick det ur artiklarna att lägre TCO sågs som en möjlighet till lägre kostnader. En annan fördel sägs vara dem låga ingångskostnaderna som blev av att företaget inte behöver köpa in exempelvis hårdvara, servrar, mjukvara eller tillkommande support. Man kan dock ställa sig frågande till om det är så stora kostnadsbesparingar då SaaS i långa loppet kan bli dyrt för företag, speciellt om dem har många anställda. En orsak till att det är dyrt i långa loppet är framförallt kostnaderna med licensavgifterna som företagen måste betala löpande. Vid ett scenario där ett företag är stort, har många användare, och avser att ha systemet under en lång tid så kanske ett traditionellt inhouse-system blivit billigare.

Fördelen med snabb implementeringstid ligger högt, sett över de två tidsperioderna. Skillnader mellan de två tidsperioderna märks också när det gäller nackdelar, dock inte lika tydligt. Säkerhetsaspekter anses vara det största hotet mot SaaS, sett över de två tidsperioderna. Detta kan anses vara förvånande med tanke på att leverantörer av SaaS måste kunna uppfylla de säkerhetskriterier kunden har för att kunna överleva på marknaden.

En annan intressant anmärkning är att synen på möjligheter till egna anpassningar och möjlighet till integration förändrats. Över åren 2001-2008 ansågs båda, tillsammans med bristande säkerhet, vara de största nackdelarna för SaaS. Tittar man sedan på åren 2009-2011 har detta förändrats och endast en respektive tre artiklar nämner möjlighet till anpassningar och möjlighet till integration som en nackdel med SaaS. Antaganden som kan göras utifrån detta kan vara att leverantörerna blivit mer medvetna om att kunden vill kunna anpassa

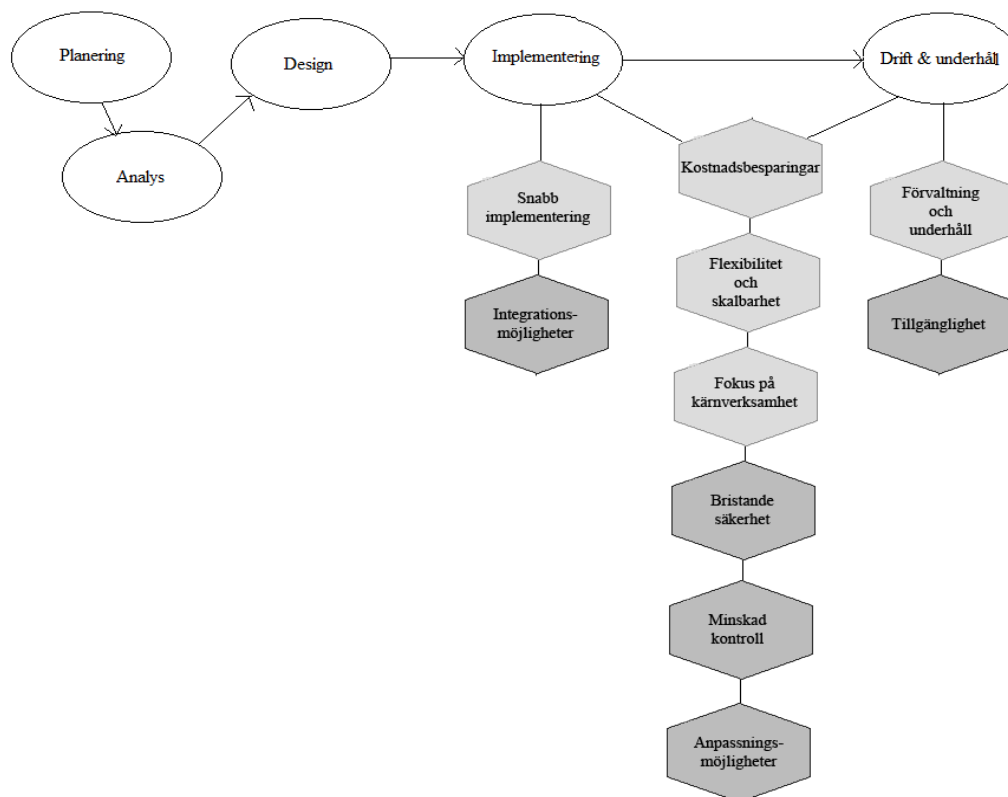
systemet till sin egen verksamhet och ställer högre krav på anpassning och funktionalitet hos systemen.

När det gäller möjligheten till integration kan det vara svårt för leverantören att göra affärssystemet lättintegrerat med andra system när kundföretagets övriga system kanske är egenbyggda. Därför är det förvånande att möjligheten till integration har gått från att ses som den största nackdelen till den tredje största med SaaS.

## 2.3 UNDERSÖKNINGSMODELL

Vår undersökningsmodell lyfter fram de för- och nackdelarna som i vår litteraturgranskning ansågs vara mest betydelsefulla. Dessa för- och nackdelar har vi applicerat på systemets livscykel för att visa när de respektive för- och nackdelarna förekommer ur ett tidsperspektiv.

De boxarna i undersökningsmodellen som är markerade i ljusgrå färg är fördelar. Nackdelar är markerade i mörkgrå färg.



Figur 4: Vår undersökningsmodell.

## 3 METOD

### 3.1 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

Fokus i denna uppsats har varit att identifiera viktiga omständigheter med SaaS. För att kunna göra detta gjordes en sammanställning av litteraturens beskrivning av för- och nackdelar med SaaS. Av denna sammanställning kunde vi sedan kartlägga omständigheter som litteraturen ansåg vara viktiga. De omständigheter som nämndes främst i litteraturen, med andra ord mest frekvent, utgjorde basen i vår undersökningsmodell. Undersökningsmodellen omfattar totalt fem fördelar och fem nackdelar, vilka applicerades på systemutvecklingens livscykel.

*Fördelar* - Kostnadsbesparingar, korta implementeringstider, förvaltning och underhåll, fokus på kärnverksamheten och flexibilitet och skalbarhet.

*Nackdelar* - Säkerhet, integrationsmöjligheter, kundanpassningsmöjligheter, minskad kontroll och tillgänglighet.

Undersökningsmodellen används sedan som grund för utformning av intervjuguiden. Avsikten med intervjuguiden var att kunna applicera insamlad empiriska data på vår undersökningsmodell.

#### 3.1.1 LITTERATURSTUDIE

Artiklarna som litteraturstudien baserar sig på är hämtade från olika artikeldatabaser. Granskning av artiklarna gjordes innan dessa tillämpades i vår litteratursammanställning. För att resultatet av studien skulle bli så trovärdigt som möjligt granskades artiklar objektivt. Artikeldatabasen, Summon, var vår främsta informationskälla. Google Scholar var också användbart i vårt fall. Trots att dessa informationskällor har ett brett utbud av vetenskapliga artiklar, ansåg vi det vara viktigt att göra en noggrann granskning av valda artiklar. Vi försökte i så stor utsträckning som möjligt använda oss av erkända artiklar inom området, det vill säga artiklar som har citerats upprepade gånger. Vi valde artiklar som var skrivna av författare som har en objektiv ställning till SaaS, vilket innebär att artiklar skrivna av SaaS-leverantörer valdes bort. Eftersom det finns en del användbara internetsidor, som är relevant för vårt område, användes dessa också. Främst som komplement till tidigare nämnda artiklar. Exempel på en sådan Internetsida är CIO.

Vi valde att dela in artiklarna i två olika tidsperioder. Den första tidsperioden sträcker sig från 2001 till och med 2008, och den andra 2009 till och med 2011. Anledningen till att vi i valde denna uppdelning är på grund av praktiska skäl, vi ville nämligen att det skulle finnas ungefär lika många artiklar representerade i varje tidsperiod. Vidare valde vi att presentera nackdelarna och fördelarna separat. Detta för att göra tabellerna mer hanterbara, samt för att tydliggöra att vi inte gör en jämförelse mellan för- och nackdelar. Det är snarare en jämförelse mellan de olika fördelarna, respektive de olika nackdelarna. Totalt omfattar litteraturgranskningen 27 artiklar. Där vissa av artiklarna hanterade fördelar, och andra endast hanterade nackdelar. Majoriteten av artiklarna behandlade dock både för- och nackdelar.

Vi valde att utesluta vissa av för- och nackdelarna som nämndes i artiklarna. Anledningen till detta har att göra med att vi ville begränsa vår litteraturgranskning, så att den inte skulle bli allt för omfattande. Om vi valt att ta med alla omständigheter skulle det leda till att vi inte skulle kunna utföra lika djupa analyser kring varje omständighet, således skulle inte omständigheterna få det utrymme i uppsatsen som dem förtjänar. Valet kring vilka omständigheter som skulle behandlas i litteraturgranskning baserades på hur frekvent varje omständighet nämndes i litteraturen. De fem nackdelar och de fem fördelar som nämndes flest gånger i de olika artiklarna har vi valt att basera litteraturstudien på.

### **3.1.2 UTFORMNING AV UNDERSÖKNINGSMODELL**

Det fanns inget ramverk eller modell som beskriver vilka omständigheter som påverkar vid företagets beslut om anskaffning av SaaS. Därför utvecklade vi vår egen modell där de olika omständigheterna valdes med avseende på resultatet från litteraturstudien. Våra egna reflektioner och värderingar av omständigheterna påverkar också undersökningsmodellens utformning. Eftersom litteraturstudien var omfattande valdes vissa omständigheter bort, för att vi skulle ha utrymme att djupare analysera de omständigheter som ansågs vara viktiga i litteraturen. Vi analyserade med andra ord endast de aspekter som förekom mest frekvent i litteraturen. Däremot gav vi våra respondenter möjlighet att lägga till omständigheter som dem själva ansåg vara viktiga, på så sätt var vår undersökningsmodell flexibel.

### **3.2 INTERVJUMETOD**

Vi har använt oss av två olika intervjumetoder, individuella besöksintervjuer och telefonintervjuer. Jacobsen (2002) menar att i de fall då intervjufrågorna är öppna är det bättre att använda sig av personliga besöksintervjuer än telefonintervjuer. Det är lättare att utveckla en relation med respondenten vid besöksintervjuer (Jacobsen, 2002). Jacobsen (2002) menar dock att telefonintervjuerna kan minska intervjuareffekten. Intervju-effekten innebär att respondenten blir påverkad av intervjuarens fysiska närvaro (Jacobsen, 2002).

Vi valde en kvalitativ ansats och inte en kvantitativ trots att några av frågorna var slutna, exempelvis tabellen fråga 3 (se bilaga 1). Anledningen till att vi valde en kvalitativ ansats var dels på grund av att vissa av frågorna var av mer öppen karaktär, men också för att de slutna frågorna krävde motiveringar. Därför ansåg vi att en mer öppen dialog var lämplig. Vi tror inte att resultatet hade förändrats om vi använt oss av en kvantitativ ansats, då urvalet bestod av respondenter som alla representerade olika typer av företag, hade olika roller och erfarenhet.

Intervjuerna var formade på ett semistrukturerat sätt, där några frågor hade fasta svarsalternativ och några var mer öppna. Intervjufrågorna skickades ut i förväg för att respondenterna skulle ha möjlighet att förbereda sig. Intervjuerna spelades in på våra telefoner, efter respondenternas medgivande. Vi spelade in intervjuerna för att vi inte skulle gå miste om några detaljer. Att vi spelade in gjorde också att samtalen kunde flyta på, utan avbrott. Vi transkriberade sedan varje intervju för att respondenten skulle få möjlighet att godkänna den och göra eventuella tillägg.

Vi valde utav praktiska skäl att avgränsa oss till CRM-system när vi utförde intervjun. Detta för att företag ofta har flera system och det hade kunnat bli svårt att jämföra respondenternas svar med varandra om de baserades utifrån olika system. Valet föll på CRM eftersom det, som tidigare nämnts, är det vanligaste systemet företag använder som SaaS.

### 3.2.1 UTFORMNING AV INTERVJUGUIDE

För att kunna tillämpa vår undersökningsmodell i praktiken utformades intervjuguiden (se bilaga 1) med undersökningsmodellen som grund. Intervjuguiden delades in i tre olika kategorier. Nedan presenteras kategorierna samt frågorna vi valde att ställa och motivering till varför vi valde att ställa dem.

Kategori 1 - Företagets CRM-bakgrund

Fråga 1 – *Vilket CRM-system har ni idag och vad använder ni det till?*

Fråga 2 – *Hur länge har ni använt det CRM-system ni har idag?*

Fråga 3 – *Motivera varför ni valt just det systemet.*

Under kategori 1 var avsikten att ta reda på vilken typ av CRM-system medverkande företag använder sig av idag, och hur länge de har använt sig av systemet. Vi ville ha reda på detta för att få en inblick i företagets CRM-bakgrund så att vi kunde få en grund att stå på inför nästkommande frågor. Vi ville också få ut informationen om CRM-bakgrunden för att kunna introducera läsaren till företaget tillsammans med relevant fakta för studien i det empiriska avsnittets inledning.

Vi hade innan intervjun tagit reda på om de medverkande företagen använde sig av SaaS CRM eller ett traditionellt inhouse CRM-system. Tre av fyra respondenter hade i nuläget ett traditionellt inhouse system. En av respondenterna hade SaaS CRM. Fråga 3 tyckte vi därför vara viktig att ställa för att ta reda på av vilken anledning företaget hade valt ett traditionellt inhouse CRM-system och inte ett SaaS CRM.

Kategori 2 - Viktiga omständigheter med SaaS CRM

Fråga 1 – *Vilka anser du vara de största fördelarna med SaaS CRM (respondenten utgår från de fem största fördelarna vi grundat vår undersökningsmodell på och rankar topp 3)?*

Fråga 2 – *Motivera dina topp 3 val?*

Fråga 3 - *Vilka anser du vara de största nackdelarna med SaaS CRM (respondenten utgår från de fem största nackdelarna vi grundat vår undersökningsmodell på och rankar topp 3)?*

Fråga 4: *Motivera dina topp 3 val.*

Fråga 5 – *Finns det några andra fördelar med SaaS CRM som du skulle vilja lyfta fram?*

Fråga 6 - *Finns det några andra nackdelar med SaaS CRM som du skulle vilja lyfta fram?*



Med kategori 2 avsåg vi att ta reda på vilka för- och nackdelar respondenterna upplever med SaaS CRM. Avsikten med detta var inte att jämföra fördelar med nackdelar utan att ställa fördelar mot fördelar, likaså vad gäller nackdelar. För att på så sätt kunna ta reda på vilka aspekter inom de två olika kategorierna som var av störst vikt för respondenterna. Vi ville att respondenterna skulle motivera sina val av för- och nackdelar för att vi på så sätt skulle få en bättre grund att stå på när vi diskuterade det empiriska materialet.

Anledningen till att vi ville att respondenterna bara skulle ranka tre av fem omständigheter med SaaS CRM är för att det helt enkelt inte skulle bli för komplext för vår respondent att svara på. Gränsdragningen mellan vissa för- eller nackdelar kan bli svårare att göra om respondenterna har många alternativ att välja på. Vi ville också att respondenterna skulle kunna utesluta någon omständighet om de kanske inte såg just den som någon stor för- eller nackdel.

Fråga 5 och 6 ställde vi för att vi inte ville begränsa respondenternas svar till vår undersökningsmodell utan ge dem utrymme för att lyfta fram egna åsikter.

Kategori 3 – SaaS CRM och framtiden

Fråga 1 – *(Om SaaS CRM används) Är du nöjd med det SaaS CRM ni har idag? Tänker ni fortsätta använda det?*

Fråga 2 – *(Om SaaS CRM inte används) Är SaaS CRM något du skulle tänka dig att använda inom en nära framtid? Varför/varför inte?*

Att kunna ta reda på hur respondenterna ställer sig till användning eller fortsatt användning av SaaS CRM ansåg vi vara viktigt. Detta för att vi skulle kunna ta reda på om de positiva eller negativa aspekterna med SaaS CRM väger tyngst.

Vi ville med fråga 2 lägga en grund för att kunna göra egna tolkningar om SaaS i framtiden. Framförallt inom hur snar framtid företag kan tänka sig börja använda SaaS, samt vilka omständigheter som är avgörande för när dem kan tänkas börja använda SaaS, eller vad som är avgörande för att dem inte kan tänka sig använda SaaS i framtiden.

### **3.2.2 URVAL AV RESPONDENTER**

Undersökningen utfördes på fyra olika företag som är verksamma inom olika branscher. Företagen som medverkat i undersökningen har eller är på väg att implementera ett CRM-system. Två av respondenterna använder sig av traditionella CRM-system, den tredje är på väg att implementera ett SaaS CRM och den fjärde använder sig av ett SaaS CRM. De företag som medverkat i undersökningen har olika leverantörer av CRM-system och olika krav på systemen.

För att medverka i undersökningen hade vi som krav att respondenterna ska ha kunskap om CRM-system. Förutom kunskap krävde vi också att företagen de representerar ska ha eller vara på väg att implementera någon form av CRM-system. Vi har valt att intervjua

respondenter som har chefspositioner inom området för att på så sätt kunna försäkra oss om att de sitter på kunskap som är relevant.

De företag som medverkade i vår studie var Novotek, Eniro, Apsis och Synchron.

<b>Respondent 1</b>	
	<p><b>Bransch:</b> IT</p> <p><b>Företag:</b> Novotek AB</p> <p><b>Roll:</b> Affärsområdeschef, ansvarig för CRM-systemet. (Projektledare för implementering av systemet)</p> <p><b>CRM-system:</b> Microsoft CRM 2011</p>
<b>Respondent 2</b>	
	<p><b>Bransch:</b> Katalog- och söktjänst</p> <p><b>Företag:</b> Eniro AB</p> <p><b>Roll:</b> Utvecklingschef för Eniros Internet- och Mobiltjänster i Norden</p> <p><b>CRM-system:</b> SugarCRM och egenutvecklat</p>
<b>Respondent 3</b>	
	<p><b>Bransch:</b> Marknadsföring och reklam</p> <p><b>Företag:</b> Apsis AB</p> <p><b>Roll:</b> Försäljningschef</p> <p><b>CRM-system:</b> Har inget i dagsläget, är på väg att implementera SaaS CRM</p>
<b>Respondent 4</b>	
	<p><b>Bransch:</b> Supply Chain Management</p> <p><b>Företag:</b> Synchron International AB</p> <p><b>Roll:</b> Marknadschef</p> <p><b>CRM-system:</b> Salesforce CRM</p>

### 3.2.3 GENOMFÖRANDE

Kontakt togs med företag som har eller var på väg att implementera CRM-system. För att få respondenter att ställa upp i vår undersökning tog vi kontakt med flera olika företag, via mejl och telefon. Totalt intervjuades fyra olika respondenter som representerade fyra olika företag: Novotek, Eniro och Apsis och Synchron. När vi sedan etablerat kontakt med våra respondenter skickade vi ut frågorna i förväg, för att de skulle ha tid och förbereda sig. Vi gjorde individuella besöksintervjuer och telefonintervjuer. Anledningen till att telefonintervjuer kombinerades med besöksintervjuer var på grund av geografiska hinder.

### 3.3 ANALYS AV EMPIRI

Respondenternas svar sammanställs och jämförs i kapitel 5, för att vi ska kunna analysera resultatet. Vi följer strukturen på vår intervjuguide i framställningen av vår empiriska analys. Där vi först presenterar de olika företagen, och därefter går in på viktiga omständigheter med SaaS CRM, med utgångspunkt i vår undersökningsmodell. Slutligen analyserar vi hur de ställer sig till användning av SaaS CRM i framtiden.

Diskussion och analys i kapitel 6 följer mönstret i vår undersökningsmodell. Vi presenterar de olika viktiga omständigheterna med SaaS CRM och analyserar hur dem skiljer sig mellan empiri och litteratur. För att på så sätt ta reda på i vilka avseenden vår empiriska studie bekräftar litteraturstudien och i vilka fall resultaten avviker. Avsikten är därefter att falsifiera eller verifiera vår hypotes.

Vi avser sedan presentera våra slutsatser i kapitel 7, genom att besvara forskningsfrågan. Med andra ord beskriva vilka som är de viktigaste omständigheterna att beakta vid anskaffning av SaaS.

### 3.4 VALIDITET

Det finns två olika typer av validitet, intern och extern giltighet (Jacobsen, 2002). Intern giltighet syftar på validiteten i resultaten, det vill säga om vi mäter det som var avsett att mätas. För att kunna pröva om resultaten i undersökningen är valida kan två olika åtgärder göras. Den första är att kontrollera resultaten mot andra, den andra är att själv granska resultaten på ett kritiskt sätt (Jacobsen, 2002).

För att kunna uppnå en hög validitet har vi jämfört våra resultat med vad andra forskare kommit fram till inom området, för att kunna analysera likheter och skillnader. Vi har också försäkrat oss om att våra källor sitter på den information som är relevant för undersökningen. Detta genom att ta kontakt med respondenter som har en nära relation till det undersökta fenomenet. Respondenterna har också haft möjlighet att lägga till egna kommentarer. Vår avsikt var att ha en neutral inställning till intervjufrågorna, för att på så sätt undvika att respondenterna skulle påverkas av våra åsikter.

### 3.5 RELIABILITET

Med reliabilitet avses undersökningens tillförlitlighet och trovärdighet (Jacobsen, 2002). Undersökningen måste med andra ord vara trovärdig (Jacobsen, 2002). Reliabilitet kan med andra ord beskriva om samma resultat kan uppnås vid en upprepning av undersökningen. Samma resultat hade kunnat inträffa om undersökningen hade upprepats, då företagen representerade olika branscher, och respondenterna hade olika roller och erfarenheter.

### 3.6 ETISKA ASPEKTER

Det finns tre olika krav som en undersökning bör uppfylla när det gäller etiska aspekter (Jacobsen, 2002). Det första kravet är informerat samtycke, vilket innebär att deltagare i undersökningen ska ställa upp frivilligt, och att deltagaren är medveten om riskerna och möjligheterna ett deltagande medför. Att ställa upp i vår undersökning har varit frivilligt, vi har inte tvingat någon deltagare att ställa upp. Vi har också beskrivit vår undersökning i detalj för deltagande respondenter, för att de ska kunna ta ställning till om de vill medverka eller inte. Vidare har vi också varit tydliga med att framföra syftet med uppsatsen och att de får lov att ta del av den när den är klar.

Jacobsen (2002) nämner också rätten till privatliv som ett krav. Därför har vi varit noga med att förklara möjlighet till anonymitet. Vi har heller inte gått in på respondenternas privatliv, eftersom det inte har varit relevant för undersökningen.

Att bli korrekt återgiven, med andra ord kunna återge respondentens svar på ett så korrekt sätt som möjligt, är det tredje kravet (Jacobsen, 2002). Detta krav har vi också haft i åtanke. Därför har vi skickat tillbaka transkriberingen av intervjuerna till respondenterna för att de på så sätt ska kunna kontrollera att vi inte förvrängt deras svar.

### 3.7 KRITIK AV METODVAL

En nackdel som Jacobsen (2002) ser med den kvalitativa ansatsen är att den kräver resurser, vilket ofta leder till att endast ett fåtal respondenter medverkar i undersökningen. Det är därför svårt att veta om valda respondenter kan ses som representativa för en större grupp (Jacobsen, 2002).

Vidare nämner Jacobsen (2002) att informationen kan vara svår att tolka. För att få så tydliga svar på frågorna som möjligt har vi därför fokuserat på att utforma intervjuunderlaget på ett sätt som minskar risken för missförstånd. Jacobsen (2002) menar också att den närhet som uppstår vid intervjusituationer kan leda till att den kritiska granskningen av informationen blir lidande. För att undvika detta har vi haft en professionell relation till respondenterna och endast gått in på detaljer som är relevanta för undersökningen.

## 4 EMPIRISK STUDIE

---

*I detta avsnitt kommer vi att presentera de företag som deltagit i vår undersökning. Vi kommer vidare presentera vad respondenterna ansåg vara de största för- och nackdelarna med SaaS CRM och sedan reflektera och diskutera kring deras val. Vi kommer i slutet av empiridelen presentera hur de olika respondenterna ställer sig till användning eller fortsatt användning av SaaS CRM.*

---

### 4.1 STUDERADE FÖRETAG OCH DERAS CRM-SYSTEM

*Novotek* levererar industriella IT- och automationslösningar baserade på standardprodukter. *Novotek* har funnits i 25 år och företagets fokus ligger på produktion. De är verksamma inom områden som till exempel bilindustri, allmännyttiga produktionsanläggningar, och tung processindustri. *Novotek* använder idag CRM-systemet Microsoft CRM2011 som är ett traditionellt CRM-system. CRM-systemet användes bland annat till att hålla reda på kundkontakter, telefonsamtal, besök, affärskontakter, supportavdelning, logga case, och supportärenden. *Novoteks* CRM-system är kopplat med outlook. Microsoft CRM2011 har använts sedan januari 2012. Innan dess hette det CRM4. Anledningen till varför man valde Microsoft CRM2011 var att *Novotek* är Microsoftpartner, samt att systemet uppfyllde kraven företaget hade.

*Eniro* är ett svenskt katalog- och söktjänstbolag som grundades 2000. I dagsläget har *Eniro* flertalet CRM-system som är egenbyggda och har också olika lösningar i olika länder. *Eniro* håller dock på att migrera över till SugarCRM som ska bli det gemensamma CRM-systemet för hela Norden. CRM-systemen används till bland annat till kontaktinformation.

*Apsis* är ett företag som erbjuder tjänster inom marknadsföring, genom sökmotorer och e-post. De erbjuder också programvara för besöksanalys av hemsidor. Företaget har idag inget CRM-system, utan ett egenutvecklat system som tar hand om bland annat fakturering, produktionssättning, och sökning av data. Systemet har man använt sedan *Apsis* startade för ca 10 år sedan. Systemet utvecklades då grundaren hade ett behov av ett system som kunde fakturera och hålla reda på kunder.

*Syncron International* erbjuder tjänster inom Supply Chain Management. Företaget använder Salesforce CRM, vilket har använts sedan 2008. De använder systemet för det dagliga arbetet inom marknad och försäljning. På marknadssidan används systemet för att bland annat hålla ordning på kontakter, bygga upp kampanjer och bygga bolagsstrukturer. På försäljningssidan används systemet för att hålla reda på affärsmöjligheter. Systemet används också för att logga möten och samtal.

## 4.2 VIKTIGA OMSTÄNDIGHETER MED SAAS CRM

När vi gjorde intervjuerna med våra respondenter bad vi dem att ranka tre fördelar och tre nackdelar av de 10 viktiga omständigheter som totalt ingick i undersökningsmodellen. Respondenterna skulle ranka de mest betydelsefulla för- och nackdelarna med SaaS CRM, baserat på deras erfarenheter och åsikter. Först presenteras deras åsikter angående fördelar, därefter nackdelar.

### 4.2.1 FÖRDELAR MED SAAS CRM

#### Fördelar enligt respondent 1

1. Snabb implementering
2. Förvaltning och underhåll
3. Fokus på kärnverksamheten

Respondenten rankade snabb implementering som den viktigaste fördelen med SaaS CRM. Motiveringen bakom valet är att en snabb implementering leder till att företaget slipper lägga tid på att köpa in servrar och på installationsarbete. Respondenten ansåg också att en snabb implementering gör att de kommer igång med konfigurationen omgående.

Förvaltning och underhåll rankades som den näst viktigaste fördelen. Motiveringen till detta var att man vid varje uppgradering av ett traditionellt inhouse CRM-system var tvungen att bekosta nya servrar. Företaget tvingades också hantera buggar och uppdateringar. Enligt respondenten behöver man inte göra detta med ett SaaS CRM, då leverantören står för förvaltning och underhåll. Den tredje och sista fördelen respondenten nämnde med SaaS CRM var att det tillåter företaget att fokusera mer på sin egen kärnverksamhet.

#### Fördelar enligt respondent 2

1. Kostnadsbesparingar (och förvaltning och underhåll)
2. Snabb implementering

Respondenten rankade kostnadsbesparingar som den viktigaste fördelen. Respondenten tyckte samtidigt att förvaltning och underhåll kunde ses som en del av kostnadsbesparingar och ville sätta omständigheterna tillsammans i listan. Som näst viktigast rankades snabb implementering. Motiveringen till rankingen var att CRM inte var företagets kärnområde. Respondenten ville därför ha ett system som man inte behöver lägga så mycket tid och pengar på.

#### Fördelar enligt respondent 3

1. Flexibilitet och skalbarhet
2. Förvaltning och underhåll
3. Fokus på kärnverksamheten

Respondenten valde flexibilitet och skalbarhet som den största fördelen med SaaS CRM. Detta motiverades med att respondenten tydligt kunde se att företaget idag, som inte har ett SaaS

CRM, saknar flexibilitet och skalbarhet. Respondenten nämnde vidare att företaget har svårigheter att förvalta, underhålla och utveckla systemen. Vidare ansåg respondenten att viktiga resurser idag togs ifrån kärnverksamheten för att underhålla och utveckla CRM-systemet.

#### **Fördelar enligt respondent 4**

1. Snabb implementering
2. Fokus på kärnverksamheten
3. Förvaltning och underhåll

Snabb implementering rankades enligt respondenten som den största fördelen med SaaS CRM. Att inte behöva ansvara för det tekniska med systemet och på så sätt kunna fokusera på den egna verksamheten ansåg respondenten vara en stor fördel. Därför rankades fokus på kärnverksamheten som nummer två. Respondenten såg också fördelar i att inte behöva ansvara för uppgraderingar av systemet och rankade därför det som nummer tre. Dock menade respondenten att företagets IT-avdelning hade ansvar för detta innan, och att det därför inte påverkade respondenten och de andra som arbetar på marknadssidan.

#### **4.2.2 REFLEKTION KRING RESPONDENTERNAS VAL AV FÖRDELAR MED SAAS CRM**

Den fördelen som nämndes mest och återfanns hos alla fyra respondenter var förvaltning och underhåll. Två av respondenterna rankade förvaltning och underhåll som den näst största fördelen. En annan rankade det som den största fördelen och den sista som den tredje största fördelen med SaaS CRM. Respondent 1 ansåg förvaltning och underhåll vara viktigt på grund av omständigheterna med uppdatering, föråldring och nya program, när företaget hade servern hos sig. Respondent 1 ansåg att svårigheterna med förvaltning och underhåll skulle minimeras vid användande av SaaS CRM. Respondent 2 valde förvaltning och underhåll som den största fördelen med SaaS CRM och såg möjligheter till kostnadsbesparingar inom området. Respondent 4 ansåg det vara bra att företaget själva slipper ansvara för uppdateringar av systemet.

Trots att respondenterna uttrycker sig lite annorlunda i sina motiveringar kan man dra en parallell som säger att företag inte vill lägga viktiga resurser och pengar på förvaltning och underhåll av ett CRM-system. I dessa två fall låg inte företagets huvudsakliga fokus på CRM-system. Följden av detta blir att man med ett SaaS CRM ser möjligheten i att lägga över ansvaret för förvaltning och underhåll på en leverantör istället.

Respondent 3 uttryckte också att förvaltning och underhåll var av stor vikt. Respondenten såg CRM-system som en långtidsinvestering och nämnde att den snabba implementeringen också var en fördel, men av mindre vikt då det bara sker en gång. Detta tankesätt skiljer sig något från respondent 1 och 4 som ansåg att den snabba implementeringen är den största fördelen med SaaS CRM. Respondent 1 motiverade fördelarna med en snabb implementering med att företaget kom igång och kunde använda CRM-systemet snabbt, vilket var högt prioriterat för företaget.

Den enda respondenten som hade med kostnadsbesparingar som en av de tre största fördelarna var respondent 2. Eftersom respondenten tyckte att kostnadsbesparingar i princip var ett substitut för förvaltning och underhåll kan det tolkas som att kostnadsbesparingar inom förvaltning och underhåll är en viktig fördel med SaaS CRM. Respondent 3 nämnde att kostnadsbesparingarna inte skulle vara en huvudsaklig fördel att fokusera på, eftersom den viktigaste avsikten med ett CRM-system inte ska vara att spara pengar. Respondent 3 menar istället att det är viktigare att förbättra effektiviteten i säljorganisationen och få en bättre kontroll över säljprocessen. Vidare säger respondenten att det är positivt om SaaS leder till en kostnadsbesparing, men att effektiviteten är viktigare.

Detta tankesätt skiljer sig en del från respondent 2. Om man beaktar bådas roller i företaget, vilka är försäljningschef samt utvecklingschef, så kan slutsatsen dras att de förmodligen har olika syn på vad ett CRM-system ska tillföra företaget. Som utvecklingschef kan det vara viktigt med kostnadsbesparingar för att lägga mer resurser på själva utvecklingen, och som försäljningschef är det högt prioriterat att CRM-systemet bidrar till att effektivisera och kontrollera säljprocessen.

Fokus på kärnverksamheten nämnde tre av respondenterna som en av de största fördelarna. Ingen av respondenternas huvudsakliga kärnområde var CRM och man tyckte därför att det hade varit en fördel om exempelvis driften av servrar togs hand om av en leverantör istället. Respondent 3 nämnde att viktiga resurser togs ifrån kärnverksamheten för att underhålla och utveckla CRM-systemet. Det finns en anledning att tro att om resurser tas från viktiga kärnområden i företaget kan det leda till ineffektivitet inom de viktiga områdena. Respondent 4 såg också fördelar med SaaS CRM när det gäller fokus på kärnverksamheten. Företaget behöver med SaaS CRM inte fokusera på det tekniska med systemet utan kan istället fokusera på det som är av verkligt vikt när det gäller hantering av kundrelationer.

Det var bara respondent 3 som uttryckte att flexibilitet och skalbarhet var en fördel med SaaS CRM, och respondenten rankade dessutom denna fördel som nummer ett. Motiveringen till rankingen var att respondenten tyckte att det idag saknades flexibilitet och skalbarhet i företaget. Det finns en anledning att tro att respondenten tyckte detta var extra viktigt eftersom han såg det som ett problem i sitt företag och skulle kunna se att SaaS CRM kan vara en lösning på problematiken.

Respondent 4 menade att de finns andra fördelar med de CRM-lösningar som Salesforce erbjuder. Eftersom Salesforce är en stor leverantör, finns det också företag som utvecklar applikationer som går att integrera med Salesforce. Det finns med andra ord flera bra applikationer i Salesforce CRM-lösning som kan integreras med andra programvaror. Respondenten menade också att det är lätt att utveckla programvaror som kan integreras med Salesforce.



### 4.2.3 NACKDELAR MED SAAS CRM

#### Nackdelar enligt respondent 1

1. Begränsad möjlighet till integration
2. Begränsad möjlighet till egna anpassningar
3. Minskad kontroll

Respondent 1 ansåg att begränsade möjlighet till integration var den största nackdelen med SaaS CRM. Respondenten hade nämligen som krav att kunna integrera CRM-systemet med affärssystemet och menade att det kan bli svårt med SaaS CRM. Som näst största nackdel rankade respondenten begränsad möjlighet till egna anpassningar. Att man med SaaS CRM blir bunden till standardlösningar, och att det är lättare att göra egna modifieringar med ett inhouse-system. Som nummer tre rankade respondenten minskad kontroll. Motiveringen till detta var att leverantören kan göra förändringar som företaget inte är beredda att tackla. Det kan till exempel handla om programuppggraderingar.

Respondent ville också lyfta fram kostnaden som en nackdel. De hade funderat på Salesforce CRM men ansåg det var en för dyr månadsavgift per användare. Respondenten menade dock att det kan löna sig för mindre företag. I ett stort företag med många användarlicenser kan det däremot bli dyrt. Om systemet dessutom inte används så ofta av alla användare ansåg respondenten att onödiga pengar spenderas.

#### Nackdelar enligt respondent 2

1. Begränsad möjlighet till integration
2. Begränsad möjlighet till egna anpassningar

Respondent 2 ser också begränsad möjlighet till integration följt av begränsad möjlighet till egna anpassningar som stora nackdelar med SaaS CRM. Tillgänglighet som också var med på listan sågs inte som en nackdel för respondent 2. Som menade att leverantören garanterade en hög tillgänglighet. Vidare hade företaget inte någon diskussion kring minskad kontroll när de funderade på att implementera SaaS CRM, men respondenten menar att det möjligtvis kan sättas som nummer tre.

Respondenten ville inte lyfta fram någon nackdel utöver nämnda, men menade att flexibiliteten kan bli lidande. Salesforce erbjuder tjänster som enligt respondenten erbjuder hyfsade möjligheter för kunden att styra över anpassningar. Men betonade att de inte valde SaaS för att de vill kunna göra egna anpassningar på ett enkelt sätt.

#### Nackdelar enligt respondent 3

1. Begränsad möjlighet till integration
2. Begränsad möjlighet till egna anpassningar

Även respondent 3 tog upp nackdelarna med begränsad integration och begränsad möjlighet till egna anpassningar. Respondenten vill dock inte uttrycka det som begränsad möjlighet till integration utan komplexitet vid integration. Respondenten framförde också att minskad kontroll, tillgänglighet och säkerhet inte bör ses som ett problem för ett CRM-system.

En nackdel som respondent 3 nämnde utöver de som fanns med på listan, var att det uppstår en komplexitet i byte av system. Respondenten utvecklade svaret och menade att när man väl har bestämt sig för ett SaaS CRM-system så blir man väldigt beroende av systemet. Respondenten menade att det finns en komplexitet i själva integrationen, men att det finns en ännu större komplexitet att hantera vid systembyte. Att flytta datalagring och processer från ett system till ett annat är svårt, vilket gör att man blir beroende av det val som gjorts.

#### **Nackdelar enligt respondent 4**

1. Minskad kontroll
2. Bristande säkerhet
3. Tillgänglighet

Respondenten ansåg inte någon av nackdelarna vara av stor betydelse, då företaget är nöjda med det SaaS CRM som dem använder sig av. Respondenten rankade dock minskad kontroll som största nackdelen och bristande säkerhet som nummer två. Respondenten menade att det finns risker för intrång men att den risken finns oavsett vem som ansvarar för serverna, och menade att ett intrång kan ske både innanför företagets egna väggar likväl som hos leverantören. Respondenten menar att säkerheten inte påverkas av om en SaaS eller inhouse-lösning används, utan snarare ligger svårigheten att hantera säkerheten om en anställd lägger viktigt data på exempelvis en CD-skiva och sedan sprider denna information utanför företaget. Tillgängligheten rankade respondenten som nummer tre, men ansåg inte detta vara ett problem. Att systemet inte är tillgängligt någon enstaka gång är något man får räkna med.

#### **4.2.4 REFLEKTION KRING RESPONDENTERNAS VAL AV NACKDELAR MED SAAS CRM**

Alla respondenter förutom en rankade begränsad integration som den största nackdelen med SaaS CRM. Tre av respondenterna rankade begränsad möjlighet till egna anpassningar som nummer två. Två av respondenterna rankade minskad kontroll som nummer ett respektive nummer tre. En respondent valde att ranka bristande säkerhet som nummer två och tillgänglighetsproblematiken som nummer tre, medan de andra respondenterna inte valde att ranka någon som nummer tre. Det som kan tyckas vara anmärkningsvärt var att alla respondenterna hade ungefär samma åsikter när det gällde nackdelarna. Inte bara att de nämnde samma nackdelar utan att de rankade nackdelarna på samma sätt. Undantaget var en respondent, vars svar skiljer från övriga respondenter.

Respondent 1 ansåg begränsade integrationsmöjligheter vara viktigt, på grund av integrationskrav. De måste nämligen kunna integrera sitt affärssystem med CRM-systemet och trodde detta skulle vara svårt med SaaS. Respondent 2 och 3 såg också integrationsmöjligheterna som ett stort problem, och menade att det skulle bli komplext med SaaS.

Detta visar på att majoriteten av våra respondenter värdesätter goda integrationsmöjligheter i val av system. CRM-systemet är oftast ett system av många i en verksamhet, om då företag upplever att systemet är svårt att integrera med andra ERP-system och databaser är det troligtvis inget system som företag skulle välja.

Den nackdel som majoriteten av respondenterna upplevde som näst störst var begränsad möjlighet till egna anpassningar. Att systemet inte kan anpassas till den egna verksamheten och att man istället blir bunden till standardlösningar såg respondenterna som en stor nackdel. Olika företag har olika krav när det gäller möjligheter till egna anpassningar. Majoriteten av våra respondenter hade bevisligen höga krav på detta.

Minskad kontroll nämndes av tre av respondenterna, respondent 1 rankade denna som nummer tre. Respondent 4 rankade denna nackdel som nummer ett, medan respondent 2 nämnde nackdelen, men såg det inte som ett problem. Att det skiljer sig åt kan bero på det kontrollbehov som kunden har, samt till vilken grad man litar på leverantören. Att kunna lämna över ansvaret till leverantören är kanske inget problem om CRM-systemet inte är en central del i verksamhet. Om det däremot är en viktig del av verksamheten kanske företaget är mer försiktigt att lämna över ansvaret till en tredje part.

Respondent 4 valde två nackdelar som skiljer sig från övriga respondenter. Nackdelarna respondenten valde var bristande säkerhet och tillgänglighetsproblem. Som tidigare nämnts ansåg respondenten inte någon av dessa nackdelar vara betydande, och menade att detta är problem som inte är specifikt kopplade till SaaS, utan kan ses som problem även för inhouse-system. Respondenten ansåg vidare att hon inte kunde se att SaaS skulle innebära bristande möjlighet till integration och egna anpassningar. Detta är en intressant avvikelse från de andra respondenterna, då respondent 4 var den enda som använde sig av SaaS i nuläget. Detta kan tyda på att företag ser olika på för- och nackdelar beroende på om de själva använder sig utav SaaS eller inte.

Andra nackdelar som lyftes fram med SaaS CRM och som inte ingick i listan, var kostnader och beroendet av tjänsten. Att respondent 1 nämnde kostnader som en nackdel är intressant då respondent nummer 2 såg detta som en fördel. Att respondent 1 såg detta som en nackdel berodde på att de är ett stort företag och behöver många användarlicenser. Vidare skulle det bli dyrt i längden med licensavgifter varje månad till alla användare av tjänsten. Respondent 1 menade samtidigt att det skulle vara mer lönsamt för ett mindre företag. När respondent 2 nämnde fördelen med kostnaden syftade även respondenten i fråga på mindre företag, så egentligen skiljer sig inte resonemangen åt. Trots att den ena nämnde kostanden som en nackdel och den andra som en fördel.

Respondent 3 nämnde beroendet av systemet som det största hindret om man bortser från listan. Att byta system bara för sakens skull är inget man gör menade respondent 3. Det är krävande att flytta data och processer till ett nytt system. Att då bli beroende av system som en tredjepart ansvar för kan ses som riskabelt. Vad händer till exempel om leverantören går i konkurs? Om företaget som använder tjänsterna är beroende av systemet kan det bli problem. Därför måste då finnas ett tydlig förskrivet avtal så att kunden är medveten om vad som kommer hända med data om leverantören skulle gå i konkurs.

Respondent 4 såg en nackdel i att systemet inte går att köra offline och sedan kunna synka data vid uppkoppling. Med andra ord är man beroende av nätverksuppkoppling för att kunna använda systemet. Respondenten menade dock att detta är en licensierings- och kostnadsfråga och inget de har valt att betala för.

Två av respondenterna valde att endast ranka två nackdelar, vilket betyder att de inte såg övriga aspekter på listan som några betydande nackdelar. Tillgänglighet och säkerhet nämndes endast av en respondent. Att det inte nämndes i fler fall kan bero på att de tar för givet att leverantören ska kunna garantera en hög säkerhet.

#### **4.4 SAAS OCH FRAMTIDEN**

Företaget som respondent 1 representerade hade precis gjort en uppgradering till Microsoft CRM2011. Respondenten menade också att de kommer fortsätta använda detta system 4-5 år tills avtalstiden löper ut. När det sedan blir dags för uppgradering av systemet kommer de titta på andra alternativ, där SaaS CRM kan vara ett alternativ. Detta innebär att det kommer dröja ett bra tag innan ett SaaS CRM blir aktuellt.

Respondent 2 hade utvärderat möjligheterna med SaaS, men de valde istället att implementera ett traditionellt inhouse-system. Han menade att SaaS kan bli aktuellt för andra verksamhetssystem men inte CRM inom en snar framtid.

Respondent 3 antydde att de var på väg att implementera ett SaaS CRM, således är SaaS CRM aktuellt inom en nära framtid.

Respondent 4 var den enda av respondenterna som faktiskt använde ett SaaS CRM i dagsläget, de är mycket nöjda med systemet och har för avsikt att fortsätta använda det. Respondenten ville dock påpeka att det i slutändan inte hänger på vilken typ av system som används, traditionellt eller SaaS, utan vilken typ av data och hur den är strukturerad är av större betydelse.

## 5 ANALYS OCH DISKUSSION

---

*Analysen och diskussionen disponeras utifrån de tio för-och nackdelar som ingick i undersökningsmodellen, därefter presenteras ett kort avsnitt om SaaS och dess framtid. Vi kommer diskutera hur litteraturen och empirin förhåller sig till varandra, vilka likheter och skillnader det finns, samt analysera vad skillnaderna och likheterna beror på. Slutligen diskuteras SaaS och dess framtid, där vi även tar upp hur våra respondenter ställer sig till användning av SaaS i framtiden.*

---

### 5.1 KOSTNADSBESPARINGAR

Det finns skillnader i hur respondenterna ser på möjlighet till kostnadsbesparingar med användning av SaaS jämfört med litteraturen. I litteraturstudien nämns kostnadsbesparingar som den största fördelen med SaaS. Däremot var det endast en av fyra respondenter som nämnde kostnadsbesparingar i positiv mening. Det var framförallt i artiklar publicerade 2001-2008 som kostnadsbesparingar betonades. I litteraturstudien kan en tendens ses att kostnadsbesparingar blir mindre betydande. I artiklar publicerade från och med 2001 till och med 2008 var det fler som nämnde denna fördel jämfört med artiklar publicerade 2009-2011.

Respondenten som ansåg att kostnadsbesparingar var en fördel antydde att det var besparingar ur ett förvaltnings- och underhållsperspektiv. Det kan tolkas som att respondenten i fråga ansåg att ett systems högsta kostnad ligger vid förvaltning och underhåll av CRM-systemet och att det är här företaget kan göra flest kostnadsbesparingar.

En anledning till att kostnadsbesparingar inte nämns som en lika stor fördel i empirin som i litteraturen kan bero på respondenternas roll i företaget och hur företaget förhåller sig till CRM-systemet. Om inte CRM-systemet är en del av företagets kärnverksamhet ses kanske större potential till högre kostnadsbesparingar i andra system som exempelvis SCM-system eller ERP-system.

Det var en respondent som lyfte fram kostnaden som en negativ faktor med SaaS CRM. Respondenten ansåg att större företag inte skulle tjäna på användning av SaaS jämfört med traditionella inhouse-system. Respondenten menade med andra ord att licenserna skulle bli dyra i längden med många användare av tjänsten. Denna tanke delades också med några få i litteraturstudien.

Att det finns olika åsikter kring kostnadsbesparingar med SaaS kan bero på att det är situationsberoende. För stora företag med många användare kanske det blir billigare med ett inhouse CRM-system, medan ett litet företag med färre användare ser kostnadsvinningar i användande av SaaS CRM. Andra faktorer som kan påverka är kraven företagen har på sitt CRM-system. Ett CRM-system med hög prestanda, stort utbud av funktioner, och som ska kunna hantera komplexa miljöer är troligtvis dyrare än ett system som är anpassat för mindre komplexa miljöer. Vilket i sin tur också påverkar kostnaderna både för traditionella inhouse CRM-system och SaaS CRM. Vidare har licensavgifterna också betydelse. En del företag har leverantörsavtal, vad gäller system för hela verksamheten inklusive CRM-system, vilket gör att de med största sannolikhet har rabatterade licensavtal.

## 5.2 IMPLEMENTERING

Majoriteten av artiklarna visade på att snabb implementering är en fördel med SaaS. Det var en liknande andel som vid den empiriska undersökningen, då tre av fyra respondenter tyckte att snabb implementering var en viktig del med SaaS CRM. Den huvudsakliga prioriteringen hos respondenterna verkade vara att CRM-systemet inte skulle ta tid och resurser.

Resonemanget i ovanstående stycke stämmer överens med litteraturen, då Waters (2005) menar att SaaS CRM har en kortare implementeringstid än ett traditionellt inhouse CRM-system och att systemet kan börja användas nästan direkt efter avtal med leverantören. Respondenten som inte nämnde snabb implementering som en av de tre största fördelarna motiverade detta med att CRM-system sågs som en långtidsinvestering och att implementeringen var av mindre vikt, då det bara sker en gång. Detta visar på att även den respondent 3 såg snabb implementering som en fördel, men menade att det finns andra fördelar som väger tyngre.

## 5.3 FLEXIBILITET OCH SKALBARHET

Det var bara en av fyra respondenter som nämnde flexibilitet och skalbarhet som en av de största fördelarna, och denne respondenten tyckte det var den största fördelen. Detta kan ställas mot litteraturen där ca hälften av artikelförfattarna, vars artiklar behandlade fördelar, ansåg att flexibilitet och skalbarhet var en viktig fördel att nämna. Respondenternas åsikter är troligtvis färgade av erfarenheterna de har av CRM-systemen som deras företag använder idag. Respondenterna som idag har ett CRM-system kanske tar skalbarheten och flexibiliteten för givet, medan respondenten som inte har ett CRM-system ser skalbarhets- och flexibilitetsfördelar som skulle kunna genereras med ett CRM-system

## 5.4 FÖRVALTNING OCH UNDERHÅLL

Förvaltning och underhåll sågs som den störst betydande fördelen överlag hos respondenterna. Alla fyra respondenter nämnde förvaltning och underhåll som en av de tre största fördelarna med SaaS CRM. Till skillnad mot litteraturen där förvaltning och underhåll inte återfinns bland de tre största fördelarna. Cirka en tredjedel såg förvaltning och underhåll som en fördel i litteraturstudien. Respondenternas mest återkommande motivering till fördelen var återigen att företaget inte vill lägga onödig tid eller onödiga resurser på något som inte tillhör företagets kärnverksamhet. Utifrån detta kan man tro att företag idag har en större förståelse för resursfördelningar i företaget och lägger en större vikt i att lägga ner tid och resurser på kärnområdena som genererar intäkter. Förvaltning och underhåll ses således som en större fördel med SaaS CRM idag än vad det gjorde i början av 2000-talet.

## 5.5 FOKUS PÅ KÄRNVERKSAMHETEN

Tre av fyra respondenter nämnde fokus på kärnverksamheten som en av de största fördelarna. I litteraturen nämnde mindre än hälften att fokus på kärnverksamheten var en betydelsefull fördel. Som tidigare nämnts, anser Stimpson (2008) att företag på senare tid börjat inse vikten av att fokusera på kärnverksamheten. Detta mönster kan tydligt ses i jämförelsen som visar på att fokus på kärnverksamheten kanske är viktigare än vad som beskrivs i litteraturen och att företag som idag har traditionella inhouse CRM-system ser detta som ett problem därför att de tvingas lägga resurser, så som personal, på att administrera de tekniska delarna av systemet.

## 5.7 TILLGÄNGLIGHET

Tillgänglighet beskrevs i litteraturen som ett problem med SaaS. Det var endast en av respondenterna som ansåg detta. Att kunna använda systemet eller tjänsten 24 timmar, 7 dagar i veckan, är ett krav då företag idag ofta är verksamma globalt. Om det uppstår driftstörningar kan det leda till oönskade konsekvenser till exempel att anställda inte kan utföra sina arbetsuppgifter.

Med tydliga driftavtal och handlingsplaner vid driftstop, behöver kunden inte känna osäkerhet kring tillgängligheten. Om leverantörerna kan erbjuda detta, vilket de troligtvis kan göra idag, blir tillgängligheten inte ett lika stort problem som det framstår i litteraturen.

## 5.7 SÄKERHET

I den litteraturstudie som presenterades i kapitel 2 framkom att säkerheten var det största nackdelen med SaaS CRM. Majoriteten av artiklarna nämnde denna nackdel. Leavitt (2009), är en av flera som är kritiska till SaaS säkerhetsgarantier. Leavitt (2009) menar att det kan uppstå en osäkerhet hos kunden om resurser och affärsinformation förvaras hos en tredje part. Ett annat problem är att leverantören har flera kunder samtidigt. Nätverksresurser och hårdvara delas av flera olika kunder. Därför är det extra känsligt om ett informationsläckage skulle inträffa. Waters (2005) har dock en annan syn på säkerhetsaspekten och menar att leverantören förmodligen har bättre resurser för att garantera en hög säkerhet än kunden själv, och ser därför inte säkerheten som ett problem.

I den empiriska studien var det bara en av respondenterna som framhävde säkerheten som ett problem. Att övriga inte nämnde detta kan bero på att de för ett resonemang likt Waters (2005), att leverantörerna kan garantera en hög säkerhet till och med högre än företagen själva.

Att hävda att säkerheten inte längre är ett problem är kanske att ta det ett steg för långt. Det är nödvändigt med en hög säkerhet, däremot kan det tas för givet att leverantörerna ska kunna garantera det idag. Om man sedan sätter säkerhetsaspekterna i ett större sammanhang så är risken för informationsläckage eller att kunddata utsätts för hot minst lika stor om företaget själv ansvarar för sin data. Att en anställd glömmer sin mobiltelefon eller laptop på en flygplats är ju också en säkerhetsrisk, sannolikheten för att det skulle inträffa är större än att leverantören skulle få säkerhetsproblem. Respondent 4 för ett liknande resonemang kring

säkerhetsriskerna. Denne menar att det alltid finns en säkerhetsrisk när det gäller läckage av verksamhetsinformation, men att detta nödvändigtvis inte behöver gälla endast SaaS, utan att säkerheten bör ses som en lika stor risk vid användning av ett traditionellt inhouse-system. Intrång kan likväl ske innanför kundens egna väggar. Vidare menar respondenten att det finns en större risk för informationsläckage om exempelvis en anställd lägger över viktig information på en CD och tar med sig den utanför företaget. Detta tyder på att det finns brister i säkerheten inom områden som inte är specifikt kopplade till varken SaaS eller traditionella inhouse-system.

## 5.8 INTEGRATION

Begränsad integrationsmöjlighet beskrevs i litteraturen som en viktig nackdel, men inte en av de viktigaste. Majoriteten av respondenterna var av en annan åsikt och menade att begränsade integrationsmöjligheter var den viktigaste av de fem nackdelarna på listan. Anledningen till att de ansåg integrationsmöjligheter vara viktigt, var att de har krav på att integrera CRM-systemet med andra system i verksamheten exempelvis ERP-system. Större delen av respondenterna värdesätter integrationsmöjligheter högt, och det kan tyda på att SaaS inte kan leva upp till de integrationskrav som våra respondenter hade. Däremot ses en trend i litteraturen som talar för att integrationsmöjligheterna blir bättre, då färre nämnde det som en nackdel under senare delen av 2000-talet. Om det försätter utvecklas på samma sätt kommer troligtvis integrationsmöjligheterna vara bättre i framtiden.

Hur viktig integrationsfaktorn är, har troligen att göra med vilka integrationskrav företagen har. Om systemet ska kunna integreras med fler olika system är det givetvis viktigt att SaaS har goda integrationsmöjligheter. Men om det istället är ett företag som inte har höga integrationskrav är denna faktor av mindre betydelse. Respondenterna representerade företag som använder flera verksamhetssystem, dock hade de olika höga integrationskrav. Tre av de fyra respondenterna prioriterade integrationsmöjligheterna högt, medan en ansåg att företag inte hade lika stora integrationsbehov när det gällde CRM-systemet. Respondenten ansåg dock att deras SaaS-leverantör kunde leva upp även till högre integrations- samt anpassningskrav, men att det blev en kostnadsfråga om hur mycket företaget är beredda att investera i sitt CRM-system.

## 5.9 KUNDANPASSNING

Intressanta slutsatser kan dras från undersökningen av begränsade möjligheter till egna anpassningar. I litteraturundersökningen ansåg en mindre del av författarna, till artiklar publicerade tidigare än 2009, att begränsade möjligheter till egna anpassningar är ett problem med SaaS. I artiklarna som skrevs 2009 och senare nämndes det som ett problem av endast en författare. Tre av fyra respondenter svarade att begränsade möjligheter till egna anpassningar sågs som en av de tre främsta nackdelarna med SaaS CRM. I en analys utav enbart litteraturen kan en trend mot att begränsade möjligheter till egna anpassningar har minskat drastiskt ses. Detta talar dock mot vad respondenterna ansåg vara en viktig nackdel.



Återigen handlar det om vilka krav företagen har. Företag som har krav på att göra anpassningar utanför standardboxen, vill kunna anpassa systemet efter deras egen verksamhet. De vill med andra ord inte göra förändringar i verksamheten, för att kunna anpassa sig till ett bisystem, som CRM-system är för många företag. Behovet av att göra egna anpassningar var stort bland företagsrespondenterna, troligtvis speglas det av att företagen ser CRM-systemet som en liten del av en stor verksamhet. Kundenpassningar är således kanske av större vikt än de framstod i litteraturen.

## 5.10 MINSKAD KONTROLL

Minskad kontroll nämndes som den tredje viktigaste nackdelen i litteraturen. Tre av respondenterna nämnde minskad kontroll som en nackdel. Varav en inte såg det som en stor nackdel och valde därför att inte ranka den. I litteraturstudien nämndes denna nackdel i en tredjedel av artiklarna. Leverantören behöver inte vänta på ett godkännande av kunden för att genomföra en förändring, exempelvis uppgradering av tjänsten (Leavitt, 2009). Detta höll respondent 1 med om och menade att leverantören kan få för sig att göra programuppgraderingar som företaget inte är beredda på, vilket i sin tur indirekt kan påverka företagets verksamhet negativt. Minskad kontroll kan således ses som en relativt viktig nackdel, enligt både litteraturstudien och respondenterna.

## 5.11 SAMMANFATTANDE ANALYS AV LITTERATURGRANSKNINGEN

Sammanfattningsvis så kan man se att det finns skillnader men också likheter på hur litteraturen ser på viktiga omständigheter jämfört med hur företagsrespondenterna upplever det. Den absolut största skillnaden är säkerheten, vilket respondenterna inte såg som ett problem, medan det nämndes i majoriteten av artiklarna. Det fanns också vissa likheter. Minskad kontroll nämndes i ungefär samma utsträckning i litteraturen som i empirin. Likaså fokus på kärnverksamheten. Kostnadsfaktorn råder det delade åsikter om i både empiri och litteratur. Majoriteten av respondenterna var överrens om att integrationsmöjligheter och möjlighet till egna anpassningar är av vikt, och således påverkar deras attityd till SaaS CRM.

## 5.12 ÖVRIGA BETYDELSEFULLA OMSTÄNDIGHETER

När vi bad våra företagsrespondenter lyfta fram betydelsefulla omständigheter som inte fanns med i vår undersökningsmodell, var det en nackdel som lyftes fram som inte nämns i litteraturstudien. När företag väl har bestämt sig för att anskaffa SaaS blir de beroende av tjänsten, eftersom det är väldigt komplext att byta system. Datalagring och processer ska flyttas över från ett system till ett annat, vilket leder till att man blir beroende av det val som gjorts. Varför inte denna omständighet påpekats med SaaS i litteraturen kan ha att göra med att det är ett problem som även berör traditionella inhouse CRM-system. Byte av leverantör och system är svårt, då det innebär mer jobb så väl med SaaS som för traditionella inhouse-system. Det ska finnas en verklig anledning att byta system, det är inget beslut som görs på impuls.

## 5.13 OLIKA SYN PÅ OMSTÄNDIGHETERNAS BETYDELSE

Vi har från vår studie sett att litteraturen och empirin skiljer sig från varandra när det gäller vilka omständigheter som anses viktigast. Vi skulle vilja belysa framförallt två av omständigheterna som skiljer sig mest, säkerhet och kostnadsbesparingar. Säkerheten visade sig bland våra respondenter inte vara lika viktigt. Detta kan man tolka som att säkerheten ses som en så självklar del att det inte är någon av de mest viktiga eller kritiska. Alla på marknaden, såväl leverantörer och kunder, vet om att ett system måste vara säkert för att det ska kunna hålla viktig information inom företaget.

Vi tror att det är viktigt att se hur säkerhetsperspektivet har förändrats över tiden. Informationen från litteraturen är något äldre än den information vi har fått från vår empiriska studie. Utifrån detta kan man tro att vi kanske hade fått annorlunda svar från våra respondenter om vår studie gjorts för några år sedan, då kanske säkerhet kring SaaS inte hunnit bli ett uttjatat begrepp och fler hade nämnt det som en viktig omständighet. Slutsatsen vi drar ifrån detta är att säkerhet idag är en såpass självklar del när det gäller SaaS att respondenterna helt enkelt inte ser det som någon viktig omständighet.

Det är också en självklarhet att företag vill hålla nere sina kostnader. Att kostnadsaspekten skiljer sig från litteraturen och empirin tror vi, som tidigare påpekats, beror på att det är situationsberoende. En av respondenterna såg till och med kostnaden som en nackdel med SaaS. Enligt respondenten finns det en stor risk för att det blir dyrare för ett företag med många användare av systemet att använda sig av SaaS än ett traditionellt inhouse-system. Vi tror därför att svaren hade skiljt sig om vi hade haft respondenter från mindre företag. De hade kunnat se möjligheter för företaget att slippa stora kostnader på inköp och kunnat göra besparingar på att istället betalat licensavgifter. I detta fall hade kanske empirin stämt bättre överens med litteraturen inom kostnadsbesparingar. Vi tror därför att kostnadsbesparingar skiljer sig mellan empirin och litteraturen för att företagen vi intervjuade var stora företag med många användare av systemet. Skulle dessa företag inte få några förmånliga licensavtal, till exempel differentiering, så kanske det inte leder till reducerade kostnader med användning SaaS gentemot ett traditionellt inhouse-system.

## 5.14 SAAS OCH FRAMTIDEN

Företagsrespondenterna har olika framtidsplaner när det gäller SaaS CRM. För en respondent var det tidigast aktuellt om 4-5 år. En annan gjorde precis ett val men det föll på ett traditionellt CRM-system. Den tredje respondenten var på väg att implementera ett SaaS CRM och den fjärde använde sig av ett SaaS CRM.

I litteraturen beskrivs en ständigt ökad användning av SaaS CRM. Detta tyder på att SaaS har framtiden för sig, men vad man kan tyda utifrån merparten av respondenternas syn på SaaS och användning av detta i framtiden kanske marknaden inte är mogen för SaaS CRM i dagsläget, eller inom de närmaste åren. Som tidigare nämnts görs inte systembyte för sakens skull utan det måste verkligen finnas en anledning, därför är det troligtvis inte aktuellt förrän de bestämmer sig för att byta system nästa gång.

Respondenten vars företag använde SaaS CRM i dagsläget var mycket nöjd med systemet och hade för avsikt att fortsätta använda detta även i framtiden. Detta tyder på att användning av SaaS kan vara olika lämpligt i olika företagssituationer. Idag är det kanske främmande för många företag att investera i en hyrtjänst som trots allt innebär stora verksamhetsförändringar.

## 6 SLUTSATS

---

*I denna del ämnar vi att, utifrån den teoretiska studien samt det empiriska materialet och vår analys av dessa, svara på vår forskningsfråga. Vi vill således identifiera de viktigaste omständigheterna som bör beaktas vid anskaffning av SaaS. Därefter kommer vi att motivera våra val av de viktigaste omständigheterna och göra en återkoppling till vår hypotes.*

---

Det har visat sig att för- och nackdelar med SaaS enligt den teoretiska studien har skiljt sig markant från för- och nackdelarna i den empiriska studien. Vår slutsats baseras på respondenternas attityd till SaaS färgat av vilka för- och nackdelar som framhävts i teorin.

Vi har här nedan lyft fram de omständigheter vi anser vara viktigast att beakta vid anskaffning av SaaS:

- Möjligheten till integration
- Möjligheten till att göra egna anpassningar
- Förvaltning och underhåll
- Fokus på kärnverksamheten
- Snabb implementering

Att företag såg både den begränsade möjligheten till integration och den begränsade möjligheten till att göra egna anpassningar som de två största nackdelarna gjorde att de sa tvärtemot vad litteraturen visar. Utifrån detta drar vi slutsatsen att företag idag har höga krav på integrationsmöjligheter och att kunna göra egna anpassningar och därför tycker vi att båda dessa omständigheter bör beaktas högt.

Vidare visar den empiriska undersökningen på att företagen ser det som ett stort problem att viktiga resurser tas från kärnverksamheten till att underhålla och driftsätta traditionella inhouse-system. Eftersom företag i dagens konkurrenskraftiga marknad inte har råd med att viktiga resurser tas ifrån kärnverksamheten är detta något vi tror kommer vara den största anledningen till varför företag i framtiden kommer att gå över från traditionella inhouse-system till SaaS. Därför bör även fokus på kärnverksamheten, förvaltning och underhåll samt snabb implementering ses som mycket viktiga omständigheter med SaaS.

Säkerhetsaspekten som vi inte trodde skulle spela så stor roll, visade sig inte heller göra detta. Det kan bero på att företagen inte ser informationen i CRM-systemen som verksamhetskritisk. Som tidigare antytts, tror vi att osäkerhet kan bottna i att företaget känner minskad kontroll över systemet. Dock har vi medvetet valt att inte ta med detta som en av de fem viktigaste omständigheterna, eftersom bara var två respondenter nämnde minskad kontroll som en nackdel. Med detta menar vi inte att minskad kontroll är något som inte bör beaktas.

Vi har kommit fram till att kostnadsbesparingar är den mest komplexa omständigheten och att det är svårt att se svart eller vitt på den. Kostnadsfrågan är situationsberoende och väger olika tungt för olika företag. En kostnadsaspekt är hur licensavtalet med leverantören är utformat. Det har ur vår empiriska undersökning framkommit att kostnaderna för SaaS kan vara högre

än vid användning av ett traditionellt inhouse CRM-system. Det tyder på att kostnadsaspekten även kan ses som en nackdel för SaaS.

Trots att merparten av våra respondenter inte använder sig av SaaS CRM var samtliga nyfikna och uttryckte att de mycket väl kunde tänka sig att använda sig av det i framtiden. Inom en snar framtid, när SaaS etablerat sig mer på marknaden och inte är lika främmande, kommer företagen att känna sig säkrare på att gå över till att använda SaaS. En förutsättning för påståendet i meningen ovan är också att leverantörerna förbättrat integrations- och anpassningsmöjligheterna så att kunderna inte ser detta som en lika stor nackdel som de gör idag.

Utav detta kan vi dra en slutsats som säger att SaaS är på gång men kanske inte helt moget för att kunna ta upp konkurrensen med traditionella inhouse-system i dagsläget. SaaS har dock framtiden för sig, vilket man bland annat kan se i litteraturen som säger att användningen av SaaS ökar. Som tidigare nämnts, tror vi dock att det kommer att dröja ett par år innan SaaS kan ta upp kampen med de traditionella inhouse-systemen på riktigt.

## 7 BILAGOR

### B1 INTERVJUGUIDE

#### Företagets CRM-bakgrund:

- Vilket CRM-system har ni idag och vad använder ni det till?
- Hur länge har ni använt det CRM-system ni har idag?
- Motivera varför ni valt just det systemet.

#### Viktiga omständigheter med SaaS CRM:

- Vilka anser du vara de största fördelarna med SaaS CRM (utgå från tabellen nedan och ranka topp 3)?

Fördelar	Rankingnummer
Kostnadsbesparingar	
Snabb implementering	
Flexibilitet och skalbarhet	
Fokus på kärnverksamheten	
Förvaltning och underhåll	

- Motivera dina topp 3 val.
- Vilka anser du vara de största nackdelar med SaaS CRM (utgå från tabellen nedan och ranka topp 3)?

Nackdelar	Rankingnummer
Bristande säkerhet	
Begränsade möjligheter till integration	
Tillgänglighet	
Minskad kontroll	
Begränsade möjligheter till egna anpassningar	

- Motivera dina topp 3 val
- Finns det några andra fördelar med SaaS CRM som du skulle vilja lyfta fram?
- Finns det några andra nackdelar med SaaS CRM som du skulle vilja lyfta fram?

#### SaaS CRM och framtiden:

- (Om SaaS CRM används) Är du nöjd med det SaaS CRM ni har idag? Tänker ni fortsätta använda det?
- (Om SaaS CRM inte används) Är SaaS CRM något du skulle kunna tänka dig att använda inom en nära framtid? Varför/varför inte?

## B2 TRANSKRIBERING INTERVJU 1

**Vi:** Vad har du för roll i företaget?

**R1:** Jag kallas för affärsområdeschef, jag är också, som en bisyssla, ansvarig för CRM-systemet.

**Vi:** Vad har ni för CRM-system idag och vad använder ni det till?

**R1:** Ja, vi har ju Microsoft CRM2011. Och det använder vi för att hålla reda på alla våra kundaktiviteter, exempelvis telefonsamtal.

**Vi:** Hur länge har ni använt systemet?

**R1:** Sedan februari 2003. Innan hette det CRM3. Vi uppgraderade till CRM4 för 4 år sedan. I januari 2012 uppgraderade vi igen, till CRM 2011. Innan februari 2003 använde vi oss av superofficeCeasar (soc). Det var inte så integrerat med outlook. Vi har haft soc sedan 1995.

**Vi:** Varför valde ni det systemet (MS CRM2011)?

**R1:** Framförallt för att vi är microsoft partner och det var nära till hands. Systemet uppfyllde våra krav. Vi ville ha ett nytt system som gjorde samma sak som det gamla men mer integrerat med outlook. Vi fick gratislicenser eftersom vi är microsoft partner. Vi tittade på salesforce.com och såg att dem tog betalt per användare vilket vi tyckte blev för dyrt. Med microsoft CRM fick vi 25 gratislicenser. Vi har dotterföretag i danmark och finland och har poolat ihop alla. CRM-systemet kunde då användas i hela koncernen, i både danmark, norge och finland, med samma server. SOC var bara anpassat för den svenska marknaden.

**Vi:** Hur rankar du de 3 viktigaste fördelarna med SaaS CRM i tabellen? Kan du också motivera ditt val?

**R1:**

- 1) Snabbt att implementera – slipper köpa in servrar och man slipper installationsarbete. Kommer igång med konfigurationen omgående.
- 2) Förvaltning och underhåll – när man har servern hos sig kan det vara en nackdel. Den uppdateras och föråldras. Varje gång vid uppgradering får vi köpa en ny server. Både en CRM och en SQL server vilket betyder köp av två hårdvaror. Vid uppgradering till CRM4 behövde vi köpa ny server. Med SaaS CRM slipper man buggar, uppdateringar osv.
- 3) Fokus på kärnverksamhet – Novoteks roll är inte att drifva servrar, utan att hålla på med det vi är bra på.

**Vi:** Hur rankar du de 3 viktigaste nackdelarna med SaaS CRM i tabellen? Kan du också motivera ditt val?

**R1:**

- 1) Begränsade möjligheter till integration – vill ha integrerat med sitt affärssystem. Kan vara en svårighet. Även kopplingen med outlook. CRM och outlook ska vara väldigt kopplat med varandra. Ex: besök i CRM, går rakt över till outlook och sedan till telefonen. Namn, adress och telefonnummer.
- 2) Begränsade möjligheter till egna anpassningar – Vi använder Logica till komplexa anpassningar. Måste hålla sig till standard i molnet. Kan göra vad vi vill med eget system.
- 3) Minskad kontroll – Uppgraderar innan företaget är beredd, service när företaget inte är beredd.

**Vi:** Finns det några andra fördelar som du vill lyfta fram?

**R1:** Nej, jag tror inte det.

**Vi:** Finns det några andra nackdelar som du vill lyfta fram?

**R1:** Kostnader – När vi kollade på Salesfores lösningar kom vi fram till att det skulle bli dyrt. Månadsavgift/användare. Billigt för små företag. Men när alla anställda i ett stort företag ska använda så blir det dyrt. Om anv. inte använder systemet så ofta (tex bara kolla upp adress) så blir det onödiga pengar. Alla hos Novotek har CRM2011. Kolla upp adresser osv. Microsoft kostar 8000 kr per anställd. SaaS kostar några 100 kr per månad per anställd.

**Vi:** Kan ni tänka er att använda SaaS CRM i framtiden?

**R1:** Vi har precis uppgraderat till CRM2011 som varar i 4-5 år. Om inte dramatisk krasch osv kommer vi fortsätta med detta tills tiden löper ut. När det blir dags nästa gång kommer vi att titta på molnet och överväga det.

**Vi:** Får vi använda företagsnamnet i rapporten?

**R1:** Ja, det går bra.



## B3 TRANSKRIBERING INTERVJU 2

**Vi:** Vad har du för roll i företaget?

**R2:** Utvecklingschef för Eniros internet- och mobiltjänster i Norden.

**Vi:** Vad har ni för CRM-system idag och vad använder ni det till?

**R2:** I dagsläget har vi flertalet CRM-system. Olika i olika länder. Vi håller just nu på att migrera över till SugarCRM som ska bli vårt gemensamma för hela Norden. I dagsläget har vi CRM-system i Sverige, Danmark och Norge som är hemmabyggda. De används till kontaktinformation etc. Ett traditionellt CRM-system helt enkelt.

**Vi:** Hur länge har ni använt CRM-systemet?

**R2:** Vi har i princip börjat använda SugarCRM nyss, det är bara i några månader vi haft det. Medan dem andra har vi använt i många år.

**Vi:** Motivera varför ni valt att använda er av det systemet.

**R2:** Vi ville ha ett effektivt system där det fanns mycket funktionalitet helt enkelt.

**Vi:** Ranka topp 3 fördelar:

**R2:**

- 1) Kostnadsbesparingar - Förvaltning och underhåll. De två hänger ihop väldigt mycket. Jag kan inte se någon skillnad på dem två egentligen.
- 2) Snabb implementering

**Vi:** Motivera varför.

**R2:** CRM är inte vårt kärnområde där vi tjänar pengar. Vi vill ha ett system som vi inte behöver lägga så mycket tid och pengar på. Därför rankar vi det så. CRM är något som alla behöver, inte vårt viktigaste fokus att lägga pengar på.

**Vi:** Ranka topp 3 nackdelar:

**R2:**

- 1) Begränsad möjlighet till integration
- 2) Begränsad möjlighet till egna anpassningar

Det var dessa två som spelade stor roll för oss.

Tillgänglighet var inget problem alls för oss eftersom dem garanterade extrem hög tillgänglighet. Vi hade inte heller så mycket diskussion om minskad kontroll, men den kan möjligtvis sättas som nummer 3, men det var egentligen inte någon jättenackdel tyckte vi.

**Vi:** Finns det några andra fördelar du skulle vilja lyfta fram med SaaS CRM?

**R2:** Man behöver inte ta så stor initial kostnad om man är ett litet företag. För oss som är ganska stora var inte detta någon jättefördel eftersom vi hade behövt en ganska stor driftskostnad.

**Vi:** Finns det några andra nackdelar du skulle vilja lyfta fram med SaaS CRM?

**R2:** Nej, faktiskt inte. Det är mest flexibiliteten som blir lidande. Om man tittar på till exempel salesforce så kan man ju göra ganska mycket anpassningar i Salesforce så det finns grejer som tillåter en att göra ganska mycket. Vi drifrar inte i molnet för att vi vill kunna göra anpassningar lätt.

**Vi:** Är SaaS CRM något ni skulle kunna tänka er att använda i framtiden?

**R2:** Just för CRM skulle vi inte göra det i dagsläget. Det är i så fall för andra saker vi skulle göra det men inte för CRM. Det är för att det är så mycket integration med andra tjänster

## B4 TRANSKRIBERING INTERVJU 3

**Vi:** Vad har du för roll i företaget?

**R3:** Jag är försäljningschef.

**Vi:** Vilket CRM-system har ni idag och vad använder ni det till?

**R3:** Vi har inget CRM-system idag, utan ett egenutvecklat system som tar hand om alltifrån funktionalitet, till fakturering, produktionssättning, sökning av data osv.

**Vi:** Hur länge har ni använt det system ni har idag?

**R3:** Sedan Apsis startade, för knappt 10 år sedan.

**Vi:** Varför har ni valt det systemet ni har idag?

**R3:** Svårt att svara på, i och med att bolaget är startat från grunden och grundaren har ett behov av ett system som kunde fakturera, hålla reda på kunder osv så utvecklades det parallellt med själva huvudsystemet. Det är inte valt, utan det har blivit så.

**Vi:** Vilka fördelar anser du vara de största med SaaS CRM? Ranka topp 3.

**R3:** Jag kan inte koppla till Apsis idag utan jag kan bara koppla till min tidigare erfarenhet där jag har jobbat med bland annat Salesforce men jag har också varit styrelseordförande för det svenska systemet som heter Upsales. Så jag känner till det väl.

- 1) Flexibilitet och skalbarhet
- 2) Förvaltning och underhåll
- 3) Fokus på kärnverksamheten

**Vi:** Okej, har du någon motivering?

**R3:** Ja, jag ser ju det väldigt tydligt i Apsis där det saknas flexibilitet, vi saknar skalbarheten, vi har svårt att förvalta och underhålla och utveckla systemen. Och vi drar viktiga resurser i bolaget ifrån kärnverksamheten för att försöka underhålla och utveckla CRM-systemet. Sedan är det självklart så att om man väljer ett CRM-system så är implementering också en fördel men det är bara en gång. Kostnadsbesparing är också självklart, men om man som försäljningschef som jag fokuserar på att spara kostnader jämfört med att förbättra effektiviteten tycker jag att man tänker fel för jag tycker den viktigaste funktionaliteten i ett CRM-system är att man ökar säljorganisationens effektivitet och får bättre kontroll över säljprocessen. Om det sedan blir en kostnadsbesparing också, förutom att man ökar effektiviteten så är det bra men effektiviteten är viktigare än kostnadsbesparingen.

**Vi:** Har du några tankar kring nackdelar för SaaS CRM?

**R3:** Tankar har jag, men jag vet inte om jag kan ranka eftersom jag har jobbat med olika CRM-system som ni förstår då. Så jag vill inte påstå att jag kan ranka 1-3 egentligen överhuvudtaget. Men det finns möjligen en som jag skulle kunna anse, eller låt säga två då, som har någon form av liten negativ påverkan och det är ju integration, kanske inte begränsade möjligheter till integration, men däremot komplexitet vid integration och likaså då begränsade möjligheter till anpassningar skulle jag vilja ta som nummer två. Men i övrigt tycker jag att som minskad kontroll, tillgänglighet och bristande säkerhet tycker inte jag gäller för ett CRM-system överhuvudtaget. Så jag skulle nog bara vilja ranka dem två i så fall och egentligen ändra på orden. Jag vet att ni gör en undersökning nu men jag tycker nog snarare att komplexitet vid integration snarare än begränsade möjligheter till integration.

**Vi:** Är det någon annan fördel som du vill lyfta fram med SaaS CRM?

**R3:** Ja absolut, det är ju att, det första problemet jag skulle vilja påstå som all IT-relaterad programvaruutveckling har idag det är att det bygger på att man använder en browser i någon form, firefox eller Internet explorer eller vad det nu kan tänkas vara, så man arbetar med ett gränssnitt, ett webgränssnitt i software as a service och om man då tänker sig att man ska utveckla verktyg själv, baserat på ett webgränssnitt så gör man ett kraftigt misstag. Nämligen, man tänker inte på att varje ny release av Internet explorer, eller firefox, eller vad det nu kan tänkas vara, gör att det man har utvecklat själv måste förändras och vidareutvecklas och därför är det superviktigt att man förstår värdet av ett software as a service CRM-system som någon annan har gjort som lägger all sin kraft och energi på att hela tiden hålla det uppdaterat med kopplingar när det gäller nya browser, releaser eller vad det nu kan tänkas vara.

**Vi:** Finns det några nackdelar som du vill lyfta fram med SaaS CRM?

**R3:** Det finns en nackdel, den är att när man väl byggt fast sig i ett software as a service CRM-system så blir man väldigt beroende av det för om det finns en komplexitet i integrationen, så finns det en ännu större komplexitet i att byta system. Det är inte så att det är dubbelt så komplext att lyfta ut från ett system och in i ett annat system som är bara att lyfta in i ett system. Utan det kanske är fyra gånger så svårt när man ska ha ur datalagring och ur processer ur ett system och sen föra in dem i ett annat system. Så man blir väldigt beroende av det valet man har gjort. Man kan inte ångra sig efter ett år när man väl har valt.

**Vi:** Är SaaS CRM något ni skulle kunna tänka er att använda inom en nära framtid?

**R3:** Ja, vi håller på med ett CRM-systemprojekt nu.

## B5 TRANSKRIBERING INTERVJU 4

**Vi:** Till och början med, vilken roll har du i företaget?

**R4:** Jag är marknadschef.

**Vi:** Vilket CRM-system har ni idag och vad använder ni det till?

**R4:** Vi använder Salesforce. Och vi använder det för det dagliga arbetet inom marknad och försäljning. På marknadssidan handlar det mycket om att hålla ordning på våra företag, som vi är intresserade av att komma i kontakt med. Bygga bolagsstrukturerna, hålla ordning på kontakter, bygga upp kampanjer och på försäljningssidan har vi det mycket för att hålla reda på affärsmöjligheter, men också logga till exempel möten och samtal så att vi historiskt sett kan följa vad vi har gjort med olika individer på olika företag.

**Vi:** Hur länge har in använt det?

**R4:** Sedan 2008 om jag inte minns helt fel. Jag tror det var 2008 men jag kommer inte ihåg exakt när vi implementerade det.

**Vi:** Varför valde ni just det systemet?

**R4:** Jag tror att den största anledningen var, för det första att de ville leverera det vi ville ha om man säger så. Det innehöll den funktionaliteten vi var intresserade av. Det var ett enkelt system att använda, så användarvänligheten stod högt upp inom våra kriterier.

**Vi:** Då går vi vidare till fördelarna, så ser du tabellen där du ska ranka fördelarna. Vilka anser du vara de största fördelarna och motivera dina val?

**R4:** Jag skulle vilja säga att snabb implementering kommer ganska högt, och flexibilitet och skalbarhet. Det är en fördel att inte behöva göra uppgraderingar osv av system, men innan med vårt gamla system var det vår IT-avdelning som gjorde det och vi på marknadsdelen märkte inte av det. Men det var inte fokus på kärnverksamheten som var anledningen till att vi bytte CRM-system.

Om vi sätter snabb implementering som 1. Flexibilitet och skalbarhet, det har man ju oavsett system. Sätt fokus på kärnverksamheten som nummer 2, förvaltning och underhåll nummer 3, flexibilitet och skalbarhet som nummer 4, och kostnadsbesparingar som nummer 5.

**Vi:** Har du någon motivering till varför du valde dem?

**R4:** Ehm, ja alltså motivering då är att vi slipper själva hålla på med det tekniska i systemet, till viss del. Men sedan är det ju som så att Salesforce är ju väldigt lätt att anpassa, hur fälten ser ut för de olika tex kontaktkorten, eller korten för företag. Det gör vi själva, vi installerar också appar som finns, det gör vi också själva. Men det är så himla lätt och smidigt så vi gör ju det själva idag. Så vi har större flexibilitet egentligen. Det här med flexibilitet och skalbarhet, det finns i ett system oavsett om det är en cloud lösning eller inte. Men fördelarna med

CRM i Salesforce är väl att det finns väldigt mycket färdigt ute på Salesforce egna sidor som man kan ladda ner och vi kan administrera saker och ting mycket lättare vilket gör att vi är oberoende av vår IT-avdelning. Det är så smidigt så vi klarar det själva.

**Vi:** Vi går vidare till nackdelarna. Vill du ranka nackdelarna du anser vara störst och även motivera dina val?

**R4:** Den här tabellen, är den kopplad till data eller programvara?

**Vi:** Det är programvara.

**R4:** Vad menar ni med bristande säkerhet i programvara?

**Vi:** Vi menar med bristande säkerhet som server kraschar och liknande, och läckage av information och så vidare. Så om man lägger ut det hos en tredje part, om det kan innebära en säkerhetsbrist.

**R4:** Det är ju väldigt värdefull information vi lägger ut. Vad menar ni med minskad kontroll?

**Vi:** Just det att man har lagt ut det hos en tredje part, att det då kan innebära en viss osäkerhet, om man har det själv inhouse så har man kanske större kontroll på det man själv har.

**R4:** Det hänger ihop med hur systemet är uppsatt och vad man har för sorts av licenser egentligen, så att ska mitt svar vara baserat på licenserna vi har eller vad som finns tillgängligt om man vill betala för sig?

**Vi:** Svara utifrån det ni har.

**R4:** Då sätter vi minskad kontroll som nummer 1, bristande säkerhet som nummer 2, tillgänglighet nummer 3, begränsade möjligheter till anpassningar som nummer 4 och begränsade möjligheter till integration som nummer 5. Vi har inte några större problem egentligen, vi är väldigt nöjda med lösningen som sådan och de här nackdelarna är ingenting som... om vi tittar på två problem då så visst finns det en risk för intrång, men det finns det oavsett var den här servern står egentligen. Det kan mycket väl vara intrång hos oss som hos dem. Och den största faran till viss del är relaterad till att man har en anställd som dumpar all data på en CD-skiva och tar med sig till jobb. Det är ju svårt att spåra och hålla koll på så att säkerheten kring data är ju viktig. Så det ser jag snarare som en lika stor risk eller problem och det spelar ingen roll om det är en CRM-lösning i molnet eller om det är en CRM-lösning man har hemma så att säga.

**Vi:** Finns det några andra fördelar du vill lyfta fram?

**R4:** Som SaaS, jag tycker ju att salesforce är ju en väldigt bra lösning. Det är en av världens största leverantör av CRM-system och det gör ju att det finns väldigt mycket företag ute i världen runt om som utvecklar bra applikationer som integrerar både med det ena och det andra och det är väldigt lätt att utveckla programvaror som passar ihop med salesforce. Det ser jag som en stor fördel. Det finns ju en kostnadsfördel, eftersom det finns programvara som man kan lägga till exempelvis för att hålla ordning på dubletter och sådana saker, som är

tillgängligt. Vissa saker kostar i och för sig lite pengar, men det är väldigt låga priser, som gör att vi inte själva behöver anpassa programvaran och utveckla själva, för att få till den här typen av lösningar.

**Vi:** Finns det några andra nackdelar du vill lyfta fram?

**R4:** Det här hänger ihop med var vi har för licens, och vad vi har för uppsättning då. Så att programvaran salesforce har möjlighet till detta, men vi betalar inte för det för vi tycker det blir lite för dyrt. Och det är möjligheten att köra systemet offline och synka data när du kommer in och kopplar på dig till nätverket. Det gör att när vi är ute och reser då har inte vi CRM-systemet med oss. Man behöver nätverket för att komma in i systemet, till exempel om man vill slå upp någon information eller noteringar från tidigare möten. Eller om man bara vill administrera lite om man sitter på en flygplats och har lite tid över och man vill lägga in sina anteckningar direkt i systemet. Då får de vänta med det tills de kommer hem. Men det är en licensierings- och kostnadsfråga.

**Vi:** Är ni nöjda med det systemet ni har idag? Och kan ni tänka er att fortsätta använda det?

**R4:** Absolut. Det är vi. Och vi kommer att fortsätta använda det, det finns ingen anledning att byta. Och sen skulle jag vilja lägga till att jag har använt ett antal olika system i tidigare bolag där jag har jobbat, och vi hade ett annat system på Synchron tidigare – och jag tycker att det är inte så noga med vilket system man alltid har, utan allting hänger på vad det är för typ av data man har och hur datan är strukturerad.

**Vi:** Får vi använda företagsnamnet i vår rapport?

**R4:** Ja.

## 8 REFERENSER

- Akenine, D., (2009): Sveriges IT-arkitekter: Det här är molnet. IASA Sverige URL: <http://www.mynewsdesk.com/se/view/pressrelease/sveriges-it-arkitekter-publicerar-definition-foer-cloud-computing-335392> (Besökt 2012- 04-15)
- Anthes, G., (2008): Sold on SaaS. (cover story). Computerworld, Vol. 42 Issue 39, p20-23.
- Arnold, S, E., (2009): Google and Salesforce: composite applications for better enterprise lift. Vol. 18 Issue 7, p6-20.
- Ballmer, S., (2008): Moving closer to the cloud. Video URL: <http://www.techrepublic.com/videos/news/ballmer-moving-closer-to-the-cloud/237295> (Besökt 2012-05-12)
- Beynon-Davis, P., (2004): Information systems evaluation and the information systems development process. Journal of Enterprise Information Management Vol. 17 Iss: 4 pp. 276 – 282. DOI: 10.1108/17410390410548689
- Chen, C-W., Shiue, Y-C., Shih, P-Y., (2011): Why firms do not adopt SaaS. African Journal of Business Management Vol. 5(15), pp. 6443-6449
- CIO Research Center (2010): SAAS, PAAS and IAAS – Making Cloud Computing Less Cloudy. CLOUD COMPUTING KNOWLEDGE CIRCLE, URL: <http://cioresearchcenter.com/2010/12/107/> (Besökt 2012-05-29)
- Conway, G., (2011): Introduction to Cloud Computing,; IVI White Paper. IVI: Innovation Value Institute, National University of Ireland Maynooth.
- Dubey, A., & Wagle, D., (2007): Delivering software as a service: *A new delivery method is shaking the software industry's foundations. Traditional vendors should take heed.* The McKinsey Quarterly, May, web exclusive
- Ekanayaka, Y., Currie, W-L., Seltsikas, P., (2003): Evaluating application service Providers. Benchmarking: An International Journal, Vol. 10 Issue 4, pp. 343 - 354
- Ellis, R., (2007): RISING TIDE of Software-as-a-service Solutions. T+D ,Vol. 62 Issue 2, pp 23-25
- Erdogmus, H., (2009): Cloud Computing : Does Nirvana Hide behind the Nebula?, IEEE Software, Vol 26, Issue:2, pp 4-6
- Finch, C., (2006): The benefits of the Software-as-a-Service Model. Employee Benefit Plan Review, Vol. 60 Issue 8, p25-26
- Gartner (2010): <http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=1389313> (Besökt 2012-06-07 )



- Gartner (2011): Gartner Survey Shows CRM Software Spending Is Expected to See the Largest Increase of all Application Software Markets. URL: <http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=1556714> (Besökt 2012-03-28)
- Gartner (2012): Gartner Says Worldwide Software-as-a-Service Revenue to Reach \$14.5 Billion in 2012 URL: <http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=1963815> (Besökt 2012-06-07)
- Gruman, G., (2007): The Truth About Software as a Service (SaaS). URL: [http://www.cio.com/article/109706/The\\_Truth\\_About\\_Software\\_as\\_a\\_Service\\_SaaS\\_?](http://www.cio.com/article/109706/The_Truth_About_Software_as_a_Service_SaaS_?) (Besökt 2012-06-07)
- Herbert, L., (2007): When Software-as-a -Service Makes Sense. Supply & Demand Chain Executive, Vol. 8 Issue 2, p52-54
- Howarth, B., (2011): Is the future of CRM in the Cloud? - Part 1. URL: [http://www.cio.com.au/article/383546/future\\_crm\\_cloud\\_-\\_part\\_1/](http://www.cio.com.au/article/383546/future_crm_cloud_-_part_1/) (Besökt 2012-06-07)
- Information Age (2011): SaaS market will grow by 21% this year, says Gartner. URL: <http://www.information-age.com/channels/the-cloud-and-virtualization/perspectives-and-trends/1640278/saas-market-will-grow-by-21-this-year-says-gartner.shtml> (Besökt 2012-05-27)
- Jacobsen, D. I., (2002): Vad, hur och varför? Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen. Studentlitteratur, Lund
- Kanaracus, C., (2012): Gartner: SaaS market to grow 17.9 percent to \$14.5 billion. URL: <http://www.infoworld.com/d/cloud-computing/gartner-saas-market-grow-179-percent-145-billion-189583> (Besökt 2012-05-20)
- Kaufman, L. M., (2009): Data Security in the World of Cloud Computing. Security & Privacy, IEEE, Vol. 7 Issue 4 , pp 61- 64
- Krohn, M., (2011): Software as a Service: the Right Time to Educate Businesses on its Benefits. Credit Control, Vol. 32 Issue 1/2, p64-68
- Lamont, J., (2009): SaaS: flexible, efficient & affordable. KM World, Vol. 18 Issue 1, p10-11,
- Lashar, D. J., (2009): Servicing Software-as-a-Service. CRM Magazine, Vol. 13 Issue 8, p18-19, 2p,
- Leavitt, N., (2009): Is Cloud Computing Really Ready for Prime Time?. Computer, Vol. 42 Issue 1 , pp 15 - 20
- Lee, J-N., Huynh, M, Q., Kwok, R, C-W., Pi, S-M., (2003): IT Outsourcing Evolution--Past, Present, and Future. Communications of the ACM, Vol. 46 Issue 5, p84-89
- Madsen, J, J., (2009): The Pros and Cons of SaaS. Buildings, Vol. 103 Issue 3, p 26-26

Mathrani, S., & Viehland, D., (2005): Using knowledge-based processes to improve enterprise system effectiveness, pp 1-13

Mell, P., T, Grance., (2011): The NIST Definition of Cloud Computing: Recommendations of the National Institute of Standards and Technology. NIST Special Publication 800-145

Nigro, T-H., (2009): SaaS 101: The Basics of Software as a Service. Seybold Report: Analyzing Publishing Technologies, Vol. 9 Issue 15, pp 3-8

Reilly, D., Wren, C., Berry, T., (2001): Cloud Computing: Pros and Cons for Computer Forensic Investigations. International Journal Multimedia and Image Processing (IJMIP), Volume 1, pp 26-34

Rittinghouse, J, W., & Ransome, J, F., (2010): Cloud Computing Implementation, Management and Security. CRC Press, Taylor & Francis Group, Boca Raton.

Schumann, M., Kolbe, L.M., Breitner M.H., Frerichs, A., (2010): Multikonferenz Wirtschaftsinformatik. Universitätsverlag Göttingen, MKWI 2010

SIIA (2001): Software as a Service: Strategic Backgrounder. Software & Information Industry Association (SIIA), Washington, D.C. Feb. 2001. (www.sii.com)

Sonne, L., (2011): Molntjänster ett nytt sätt att tänka, Intelligent Logistik, nr 2-3, pp 48-50

Stimpson, J., (2008): The Move to Hosted Applications. As bandwidth and security concerns fade as obstacles, firms are less reluctant, and even eager, to use hosted applications. Practical Accountant, Vol. 41 Issue 2, pp 25-27

Subashini, S., Kavitha, V., (2010): A survey on security issues in service delivery models of cloud computing. Journal of Network and Computer Applications, Vol. 34 Issue 1, pp 1-11

Sun, W., Zhang, X., Guo, C, J., Sun, P., Su, H., (2008): Software as a Service: Configuration and Customization Perspectives. Congress on Services Part II, 2008. SERVICES-2. IEEE, DOI :10.1109/SERVICES-2.2008.29

Sääksjärvi, M., Lassila, A., Nordström , H.,(2005): EVALUATING THE SOFTWARE AS A SERVICE BUSINESS MODEL: FROM CPU TIME-SHARING TO ONLINE INNOVATION SHARING. IADIS International Conference e-Society. ISBN: 972-8939-03-5

Söderlind, M., (2010): Så fungerar molnet. URL: <http://www.idg.se/2.1085/1.290664/sa-fungerar-molnet> (Besökt 2012-04-15)

Walsh, K, R., (2003): Analyzing the Application ASP Concept: TECHNOLOGIES, ECONOMIES, AND STRATEGIES. COMMUNICATIONS OF THE ACM, Vol. 46 Issue 8, pp 103-107.

Wang, J., (2011): Salesforce.com Case Study. Travis Robinson, MIS 220-01

Waters, B., (2005): Software as a service: A look at the customer benefits. Journal of digital asset management, Vol. 1 Issue 1, pp 32-39, DOI: 10.1057/palgrave.dam.3640007