

**Application Service Provider, lever modellen upp till
förväntningarna?**

(HS-IDA-EA-01-309)

Peter Claesson (a98petel@student.his.se)

*Institutionen för datavetenskap
Högskolan i Skövde, Box 408
S-54128 Skövde, SWEDEN*

Examensarbete på det systemvetenskapliga programmet under
vårterminen 2001.

Handledare: Anders Ydremark

Application Service Provider, lever modellen upp till förväntningarna?

Examensrapport inlämnad av Peter Claesson till Högskolan i Skövde, för
Kandidatexamen (B.Sc.) vid Institutionen för Datavetenskap.

2001-06-08

Härmed intygas att allt material i denna rapport, vilket inte är mitt eget, har blivit tydligt identifierat och att inget material är inkluderat som tidigare använts för erhållande av annan examen.

Signerat: _____

Application Service Provider, lever modellen upp till förväntningarna?

Peter Claesson (a98petcl@student.his.se)

Sammanfattning

Allt sedan datorer började användas som en resurs i företag har mindre företag sett de höga kostnaderna dessa fört med sig. I slutet av 1990-talet skapas en modell som möjliggör att hyra program från en Application Service Provider, ASP. Med ASP-modellen följer ett flertal förväntningar och fördelar om vad modellen kan tillföra i framförallt mindre företag. De ska till exempel till lägre kostnader få tillgång till program som kan öka deras konkurrensförmåga. Denna rapports fråga är om modellen lever upp till dessa förväntningar hos kunderna.

Vid intervjuer som genomfördes med fem olika företag framkom bland annat att ASP-modellen kan möjliggöra ett minskat behov av egen IT-personal och att internt kunna ge användarsupport. ASP-leverantören tar istället över denna roll. ASP-modellen kan också hjälpa till att öka ett företags konkurrenskraft gentemot andra företag och sett ur ett helhetsperspektiv sänka företagets kostnader. Användningen av ASP-tjänster anses i flera fall ha levt upp till förväntningarna.

Nyckelord: ASP, Application Service Provider, programuthyrning, förväntningar

Innehållsförteckning

1	Introduktion	1
2	Bakgrund.....	2
2.1	Vad innebär ASP?	2
2.1.1	Användning av begrepp	2
2.1.2	Vad är ett ASP-företag?.....	3
2.2	Historisk bakgrund och uppkomsten av ASP-modellen	4
2.3	Olika typer av ASP-företag.....	5
2.3.1	Kategorisering utifrån tjänster.....	6
2.3.2	Kategorisering utifrån program.....	6
2.4	ASP-modellen kontra IT-outsourcing.....	7
2.5	Kritiska framgångsfaktorer	8
2.5.1	ASP-företagen måste uppfylla vad de lovar	9
2.5.2	Partnerskap för att erbjuda helhetslösningar	9
2.6	För- och nackdelar med ASP-modellen.....	9
2.6.1	Ökad konkurrenskraft	10
2.6.2	Snabbare implementering	10
2.6.3	Brist på kompetent personal och hur ASP-modellen kan hjälpa.....	11
2.6.4	Bättre kontroll över kostnader.....	11
2.6.5	En affärspartner, Internet och säkerheten	12
2.7	Förväntningar som omgärdar ASP-modellen.....	12
2.8	Framtiden och fortsatt utveckling.....	14
2.9	Källkritik	14
3	Problembeskrivning.....	16
3.1	Problemområdet	16
3.2	Problemställning.....	16
3.3	Avgränsning	17
3.4	Förväntat resultat	17
4	Metoder och metodval	18
4.1	Enkät och intervju.....	18
4.2	Fallstudie	19
4.3	Val av metod	20
5	Genomförande.....	21
5.1	Framtagande av intervjufrågor	21

5.2	Att finna företag att intervjua	22
5.3	Intervjuerna och dess genomförande	22
6	Materialpresentation	25
6.1	Intervjusvar från Företag 1.....	25
6.2	Intervjusvar från Företag 2.....	26
6.3	Intervjusvar från Företag 3.....	27
6.4	Intervjusvar från Företag 4.....	28
6.5	Intervjusvar från Företag 5.....	29
7	Analys	32
7.1	Utnyttjandet av IT-relaterade resurser	32
7.2	Om tillgång till nya program.....	33
7.3	Ökad konkurrenskraft	34
7.4	Om kostnadsänkningar för program.....	35
8	Resultat	37
9	Slutsatser	39
10	Diskussion.....	40
10.1	Utvärdering av arbetet.....	40
10.2	Diskussion kring resultatet	40
10.3	Uppföljning av undersökningens fråga 8-10	42
10.4	Förslag på fortsatt arbete	42
	Referenser	44
	Bilaga 1 - Frågor till användare av ASP-modellen	
	Bilaga 2 - Intervjusvar på frågorna 1-3 och 8-10	

1 Introduktion

Allt sedan stordatorer som mainframes var den stora möjligheten att använda och dela datorkraft för några decennier sedan har mindre företag fått anpassa sig till de höga kostnaderna datorer fört med sig (Sun Microsystems, 1999). Det var dock möjligt att hyra tid på mainframes för mindre företag, enligt Ittycheria (2000). I slutet av 1980-talet började tekniken klient/server användas där program finns installerade på en central server dit klienter ansluter och kör programmen (Sun Microsystems, 1999). Eftersom även dessa system internt medförde höga kostnader var därför inte heller klient/server idealet för kostnadseffektiv tillgång till program och datorkraft för många företag. När Internet upplevt sin explosionsartade tillväxt med början i mitten av 1990-talet möjliggjordes dock ett nytt sätt att till lägre kostnader få tillgång till program (Sun Microsystems, 1999).

Denna nya tjänst tillhandahålls av så kallade Application Service Providers, ASP, förklaras av Travis Dewire (2000). Ett ASP-företag kan enligt Franssen (2000) tillhandahålla ett flertal olika tjänster varav tillgång till program som de underhåller och uppgraderar kontinuerligt är den enklaste formen. Med hjälp av Internet eller annan nätverkskoppling ansluter en kund till ASP-företagets centralt inrättade servrar från nästan vilken dator som helst, förutsatt att den har ett modem. Travis Dewire (2000) förklarar att modellen som ett ASP-företag tillhandahåller också kan innefatta implementation, lagringsmöjligheter och ibland även vissa möjligheter till anpassning av tjänsten åt en specifik kund. ASP-modellen beskrivs ofta som en 'en-till-många'-lösning eftersom ett ASP-företag erbjuder samma tjänst till ett flertal kunder.

Detta examensarbete har till syfte att undersöka huruvida ASP-modellen lever upp till de förväntningar som omgärdar modellen. Leong (2000) framhåller att ASP-modellen ger företag tillgång till avancerade program, supporttjänster och infrastruktur för en månatlig kostnad som uppges vara fördelaktig för både mindre och stora företag. Aldrich och Fortune (2000) anser att mindre och medelstora företag med hjälp av ett ASP-företag kan få tillgång till absoluta topp-program de annars aldrig skulle ha råd att driva internt. Seymour (1999) menar att de på detta sätt kan börja tävla på samma villkor som de stora företagen. Enligt Travis Dewire (2000) ger ASP-modellen företagen möjlighet att använda sin IT-personal till viktigare uppgifter än för drift och underhåll av program. Kostnadssänkningar för både program och personal är en fördel för kunderna, som Franssen (2000) pekar på, då ASP-företaget med lägre kostnader sköter dessa arbetsuppgifter istället.

Anledningarna till mitt val av detta ämne för examensarbetet är flera. En första anledning är att ASP-modellen är ett förhållandevis nytt koncept och därmed intressant. En andra därför att jag tror att modellen mycket väl kan bli framgångsrik framöver även om konceptet säkerligen kommer att genomgå stor förändring. En tredje anledning motsäger delvis den förra, men grundas i en tanke jag har om att ASP-modellen kanske enbart visar sig vara en trend som om några år lämnats bakom och därmed till historien.

Valet av problemställning har till stor del uppkommit till följd av iakttagelser, i bland annat litteratur och artiklar, som pekar mot att hela konceptet till stor del omgärdas av stora förväntningar om vad det kan medföra för kunden. Mina förhoppningar med detta examensarbete är att få en inblick i huruvida kunderna dragit nytta av de fördelar som konceptet anses medföra hos kunderna.

2 Bakgrund

Detta kapitel syftar till att introducera läsaren till det problemområde denna rapport tänkt att handla om, men även vara en referensram och ge en övergripande bild över ämnet ASP/programuthyrning och dess innebörd. Problemområdet och den valda problemställningen presenteras först i kapitel tre.

2.1 Vad innebär ASP?

Förkortningen ASP står för 'Application Service Provider' och kan inledningsvis förklaras som ett programuthyrningsföretag eller annat företag som erbjuder programbaserade tjänster som innebär att kunden ges tillgång till program och drift och underhåll av dem (Travis Dewire, 2000). Kundföretagen fjärransluter till ASP-företagets servrar via till exempel Internet. När termen 'Application Service Provider' uppkom ser det inte ut att finnas något tydligt svar på, men Subach (2000) nämner att han först hörde om den under 1998. Den blev dock mer känd under 1999 och har sedan dess tillsammans med dess affärsmodell tillägnats stor uppmärksamhet, förklarar Christensen et al (2000).

För att få en tydligare bild av vad som avses med ASP har jag valt att se närmare på vad betydelsen Application Service Provider verkligen står för. Svenska datatermgruppen¹ förordar att ordet program oftast är lämpligt att användas i svenskan för 'Application'. 'Service' översätts till tjänst och 'Provider' kan i regel översättas till leverantör. I kombinationen 'Service Provider' blir en lämplig översättning tjänsteleverantör enligt Svenska datatermgruppen men tillägger att det finns ett undantag. Vid sammansättningen 'Application Service Provider' är programuthyrare eller programuthyrningsföretag passande betydelser i svenskan. Beteckningen 'Service Providers' ska inte reserveras för leverantörer av tjänster med hjälp av Internet även om det oftast är det som åsyftas, framhåller Lotsson (medlem av Svenska datatermgruppen och journalist på tidningen Computer Sweden, email 17 februari, 2001).

2.1.1 Användning av begrepp

För att fortsättningsvis förenkla vad som avses vid användning av förkortningen ASP har jag valt att i kombination med ovan nämnda rekommendationer bland annat använda följande begrepp. Ordet ASP-företag används i betydelsen 'Application Service Provider'. ASP-tjänst kommer att användas när tjänster åsyftas som erbjuds av ett ASP-företag. I situationer när konceptet ett ASP-företag nyttjar avses, att bland annat hyra ut program och drift av dem, kommer ordet ASP-modellen att användas. Senare i rapporten används även ASP-kund och ASP-lösning. ASP-kund syftar på ett ASP-företags kund, alltså det företag som använder ASP-modellen och dess tjänster i sin verksamhet. När ASP-lösning nämns åsyftas det dator- och informationssystem inkluderat de program som en ASP-kund använder.

¹ Svenska datatermgruppen <<http://www.nada.kth.se/dataterm>>

2.1.2 Vad är ett ASP-företag?

Men vad är ett ASP-företag egentligen? Travis Dewire (2000) beskriver övergripande att ett ASP-företag tillhandahåller en programbaserad tjänst för lagring, administrering och tillgång till ett program styrt från en central inrättning. Mellan en kund och ett ASP-företag görs ett kontrakt, Service Level Agreement, upp som är grunden för förhållandet. Ett kundföretag ges enligt kontraktet tillgång till program som körs på ett ASP-företags centralt inrättade servrar via Internet eller annat nätverk. Från Franssens (2000) beskrivning kan tilläggas att ett ASP-företag dessutom har till uppgift att erbjuda företag att för en fast avgift få program implementerade, underhållna och uppgraderade. Franssen (2000) tillägger dock att det kan vara svårt att veta om tjänster som erbjuds verkligen är sanna ASP-tjänster, eftersom ASP-modellen är ny och samtidigt befinner sig i ett tillväxtskede med få tydliga riktlinjer.

Enligt en tredje definition av Christensen et al (2000) tillhandahåller ett ASP-företag samma programfunktionalitet och åtföljande tjänster över ett nätverk till ett flertal kunder. Kunden betalar enligt en betalningsmodell som beskrivs som "pay as you go". Betalningsmodellens mål är att minska kostnader och öka funktionaliteten hos kunden, menar Christensen et al (2000). För att förtydliga hur betalningssättet fungerar ger Travis Dewire (2000) en förklaring av förfarandet. En kund som anlitat ett ASP-företag betalar en bestämd avgift när hyrperioden påbörjas av de program som ingår i kontraktet. Sedan följer en månatlig avgift för vilken en kund får fortsatt tillgång till programmen samt alla programuppdateringar och därmed eventuell nytillkommen funktionalitet. Eftersom betalningen är en förutsättning för leverans bevakar ett ASP-företag sina kunders betalningar. I händelse av att en kund inte betalar sitt ASP-företag kan denne helt enkelt stängas av från tjänsten. Därmed ges inte längre kunden tillgång till programmen. Så enkelt är det, förklarar Travis Dewire (2000).

Bloor Research (2000) anser att ett Service Level Agreement, SLA, är ryggraden för förhållandet mellan kund och leverantör av IT-tjänster. Det är bara utifrån ett SLA som den levererade tjänsten kan bedömas. Bloor Research (2000) beskriver att ett SLA bland annat ska innehålla uppgifter om vilken prestanda som kan förväntas från ASP-företaget, såsom programmens svarstider, men också antalet gånger som tjänsten får stängas ned av ASP-företaget under ett år.

Analysföretaget IDC (1999) anser att ett ASP-företag i huvudsak är ansvarig för att antingen direkt eller indirekt erbjuda samtliga aktiviteter och sådan expertis som är nödvändig för att förvalta ett eller flera program. De har identifierat fem karaktärsdrag som de anser står att finna hos ASP-företag:

- Ett ASP-företags uppgift är att tillhandahålla tillgång till program som är kommersiellt tillgängliga. Det handlar inte om värdtjänster (hosting services) eftersom fokus i sådana fall istället anses ligga på förvaltning av nätverk och servrar.
- ASP-företag erbjuder sina kunder tillgång till en ny programmiljö utan att kräva stora investeringar i programlicenser, servrar, människor och andra resurser. ASP-företaget antingen äger programmen själva eller har ett kontraktsbundet avtal med programtillverkaren att licensiera tillgång till programmen. Till skillnad från traditionell programförvaltning (application management, AM) flyttas inte en redan uppbyggd och fungerande programmiljö ut till ett outsourcingföretag. IDC hänvisar både ASP-företag och AM-företag till kategorin som IDC kallar application outsourcing.

2 Bakgrund

- Ett ASP-företags verksamhet styrs från en central inrättning som alltså inte är belägen hos kunden. Kunden ges möjlighet att fjärransluta till programmen som antingen sker via Internet eller hyrda kablar.
- ASP-företagets tjänster är designade att erbjuda en "en-till-många"-lösning. För att möjliggöra det ingår ASP-företag partnerskap med tillverkare för att erbjuda standardlösningar, med liten eller ingen kundanpassning, som flera kunder kan prenumerera på under en bestämd period. Skillnaden vid detta förfarande och traditionell outsourcing är att det senare är en "en-till-en"-lösning där varje situation ska uppnå unika behov enligt en kunds specifikationer.
- Endast ASP-företaget är ansvarigt, inför kunden, för att leverans sker enligt det uppgjorda kontraktet med kunden. Att programtjänsten tillhandahålls som utlovat. Ofta samarbetar ett ASP-företag med ett flertal partners, men i händelse av problem är det ASP-företaget som bär det yttersta ansvaret för att finna en lösning.

Men är det verkligen så enkelt att kunden har tillgång till programmen så länge denne betalar för dem till sin leverantör av ASP-tjänster? Travis Dewire (2000) menar att idealet är att kunden bara ska behöva ha kontakt med en punkt, det anlitade ASP-företaget, när det gäller dess informationssystem. Bakom ett ASP-företag finns dock en komplex affärsmodell för att konceptet ska fungera, enligt IDC (1999). Affärsmodellens bitar består av en mängd tillverkare och partnerskap och allianser mellan olika intressenter som alla krävs för att göra pusslet komplett. Exempel på aktörer, förutom ASP-företaget, i partnerskap och allianser kan vara programtillverkare, de som står för infrastrukturen samt de som sysslar med nätverk och kommunikation. Dessa aktörer arbetar tillsammans och verkar för att kostnadsmodeller, riskavtal, servicenivåer och ansvar gentemot kunden kan uppfyllas (IDC, 1999).

2.2 Historisk bakgrund och uppkomsten av ASP-modellen

Även om begreppet Application Service Provider började användas först under 1998 (Subach, 2000) vore det fel att påstå att ASP skulle ha uppkommit som en idé från ingenstans. Sun Microsystems (2000) ger en beskrivning av hur utvecklingen har varit innan ASP-konceptet slutligen uppstod. Denna beskrivning återges i förkortad form nedan.

Ända sedan stordatorer som mainframes började användas för mer än tre decennier sedan har företag sökt bättre tillvägagångssätt för att effektivisera och förbättra sina konkurrensfördelar med hjälp av datorer och dess användningsområde. Mainframes möjliggjorde delning av och tillgång till datorkraft för flera användare. Andra fördelar som nämns var möjligheten till central administrering och bra kontroll över data och program. Dock kom de ibland i det fortlöpande arbetet att uppfattas som hämmande för de anställdas produktivitet eftersom användargränssnittet var textbaserat och ibland krångligt att använda.

För de företag som hade tillräckliga resurser att investera i kostsamma implementationer och uppgraderingar fyllde mainframesystem dock en fördelaktig funktion. För mindre företag blev egna mainframes aldrig något alternativ på grund av de höga kostnaderna. De fick acceptera att de inte skulle få tillgång till de program som skulle möjliggöra att de kunde konkurrera på lika villkor som de stora. Ittycheria (2000) nämner dock att det var möjligt för mindre företag att hyra tid på dessa mainframes.

2 Bakgrund

I slutet av 1980-talet möjliggjorde en ny teknik så att datorers resurser kunde utnyttjas på ett nytt sätt. Företag såg nu en ny möjlighet att utnyttja datorresurser med modellen som kallades klient/server. Kortfattat kan detta beskrivas som att klienter, ibland omnämnda som tunna klienter (Seymour, 1999), ansluter till en server och kör program som finns tillgängliga där. Modellen ansågs medföra en positiv möjlighet att kombinera företags datoranvändning med dess affärsmål.

I takt med att stationära skrivbordsdatorer, som passade för klient/server, blev vanligare kom de att påverka ett alltmer kritiskt område hos företagen. Den totala ägandekostnaden för företagens informationssystem slukade stora resurser. Mindre företag med begränsade ekonomiska resurser fick återigen acceptera att de inte skulle kunna ta tillvara den tekniska evolutionens möjligheter till fullo. Att använda och driva klient/server-system i egen regi var inte heller det ideal för kostnadseffektiv användning av datorresurser som önskades.

Franssen (2000) beskriver en filosofi som började tillämpas omkring 1990. Idén gick ut på att företag skulle fokusera på sin kärnverksamhet. Processer som ett företag inte ansåg sig ha tillräcklig kompetens att utföra inom sin egen verksamhet skulle läggas ut på andra företag, så kallad outsourcing. Eftersom kunskapen om informationsteknik ofta var en bristvara lades driften av informationssystemen ut till outsourcingföretag. Nästa steg blev en ny typ av outsourcing som Franssen (2000) anser berodde på att företagen reagerade på dyra, tidskrävande och ibland också misslyckade programimplementationer. Resultatet blev konceptet att hyra program från tredje part, ett ASP-företag.

Enligt Sun Microsystems (2000) blev 1990-talets mitt början på Internets explosionsartade tillväxt. För att i dess inledningsskede fungera som en plattform för att publicera information ledde Internets fortsatta utveckling till möjligheter som att utbyta information och program mellan användare. Sun Microsystems (2000) menar att det var Internet som lade grunden för den nya affärsmodell där program kostnadseffektivt kunde levereras på ett sätt som traditionell outsourcing inte kunnat möjliggöra.

2.3 Olika typer av ASP-företag

Detta avsnitts syfte är främst att ge ytterligare klarhet i vad ett ASP-företag är för något. Som beskrivs nedan mer utförligt finns det olika typer av företag som tillhandahåller ASP-tjänster. Dessa klassas dock samtliga som ASP-företag.

IDC (1999) menar att det kommer att finnas lika många ASP-företag som det finns kombinationer av program och tjänster att erbjuda. Även om två ASP-företag erbjuder samma paket av program finns det en mängd andra sätt på vilka de kan skiljas åt. Dessa skillnader kan finnas i de så kallade 'Service Level Agreements' som ASP-företagen erbjuder eller i infrastrukturen som utnyttjas. Andra skillnader, som IDC (1999) också nämner, är olika nivåer på företagets expertiskunskap eller företagets storlek och räckvidd på den geografiska marknaden. Med benämningen infrastruktur syftas på servrar, lagringsutrymme och annan nödvändig datorkraft (Christensen et al, 2000).

Det går dock att kategorisera olika ASP-företag i grupper utifrån vad de erbjuder, enligt Franssen (2000), IDC (1999) och Travis Dewire (2000). Två olika sätt att göra denna kategorisering förekommer. Dels utifrån vilka tjänster som erbjuds, dels vilka program som erbjuds och för vem.

2.3.1 Kategorisering utifrån tjänster

En kategorisering som IDC (1999) gör och som Travis Dewire (2000) instämmer i är att de flesta ASP-företag faller inom ramen för tre grupper när det gäller vilka tjänster de erbjuder.

- Core Services inkluderar grundläggande tjänster som att tillhandahålla senaste versionen av program dygnet runt året om, skötsel av program, nätverk och servrar och grundläggande kundsupport.
- Managed Services består av samtliga grundläggande tjänster samt ett flertal andra. På denna nivå ska support, säkerhet och att programmen fungerar korrekt garanteras åt kunden. Ett SLA ska finnas och omnämna bestämmelser om bland annat programs utförande, datasäkerhet, tillägnad teknisk supportpersonal och daglig backup av data.
- Extended Services består av samtliga core services och managed services plus vad som omnämns som professionella tjänster. Exempel som nämns på denna nivå är konfigurering och viss anpassning av program samt planering och utbildning.

IDC (1999) tillägger att gränsen för vad som anses vara ett ASP-företag tänjs på rejält i den sista av kategorierna. De tjänster som levereras tillhandahålls dock enligt modellen 'en-till-många' och anses därför fortfarande vara ASP-företag enligt IDC (1999).

Christensen et al (2000) beskriver en trend som det senaste året blivit tydligare inom ASP-området i vilken några större Network Service Providers (exempelvis AT&T och Sprint) börjat erbjuda tjänster som påminner om ASP-modellens tjänster. Skillnaden är dock att dessa tjänster får en mer nätverkscentrerad inriktning istället för den traditionella klientcentrerade. Denna modell betonar, enligt Christensen et al (2000) hur viktigt det är med nätverken för ASP-modellen.

2.3.2 Kategorisering utifrån program

Travis Dewire (2000) presenterar också en kategorisering som gjorts utifrån vilken typ av program som erbjuds. Franssen (2000) gör också en kategorisering utifrån denna grund.

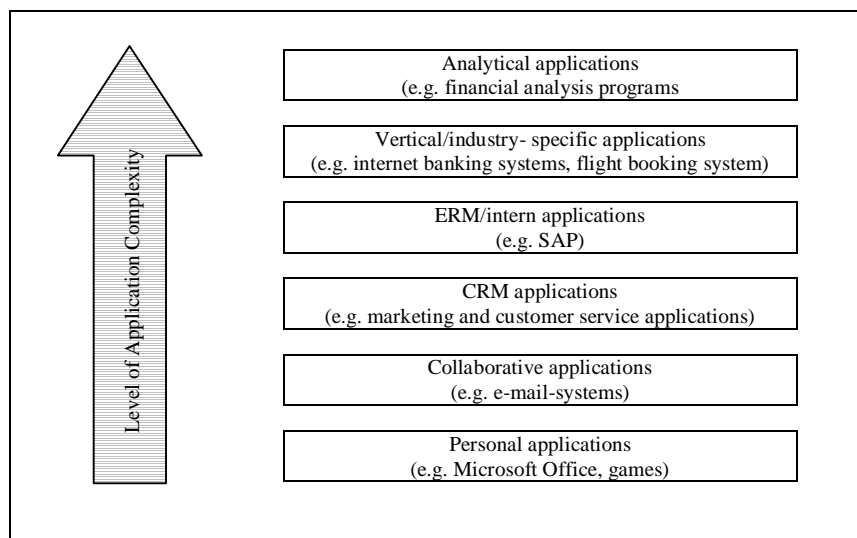
Travis Dewire (2000) menar att ASP-företagen hamnar i en av fyra grupper beroende på vilken typ av program de erbjuder.

- En del ASP-företag riktar sin verksamhet mot mindre och medelstora företag. Dessa är i behov av vanliga program som kräver mindre anpassning eller ibland ingen alls. Det handlar om förhållandevis enkla program där framtagna mallar används för att konfigurera programmen för kundens räkning.
- En andra grupp fokuserar på att tillhandahålla program av en särskild typ, exempelvis för personalrelaterade uppgifter (human resources).
- En tredje grupp av ASP-företag är de som tillhandahåller program för ett vertikalt marknadssegment. Med vertikalt avses branschspecifika program för exempelvis läkarmottagningar eller försäkringsbolag.
- En sista grupp av ASP-företag tillhandahåller program som kräver anpassning för varje kund. Program som innefattas i denna grupp är affärssystem och databaser.

2 Bakgrund

Franssen (2000) beskriver förutom vertikala även horisontella ASP-företag. Horisontella ASP-företag erbjuder vanligt förekommande program som kan användas av kundföretag i de flesta branscher. Det finns en mängd sådana program, och som exempel kan nämnas e-postprogram och program för ordbehandling. Denna typ av program ställer inga stora krav på ASP-företaget avseende kunskap om olika kunder, vilket Franssen (2000) menar att det görs på vertikala ASP-företag. Kunderna är dock till antalet vanligen färre hos ett vertikalt ASP-företag än hos ett horisontellt.

IDC² har identifierat sex olika typer av program som förekommer och kan göras tillgängliga via Internet (Franssen, 2000). Dessa visas och förklaras nedan.



Figur 1. Typer av program och dess komplexitet. (Efter Franssen, 2000, sid 7)

Figur 1 visar i övre delen de program som anses mer komplexa medan program i den nedre delen är av enklare slag, förklarar Franssen (2000). De personliga programmen på den lägsta nivån passar för de flesta ASP-lösningar utan anpassning för att möta kundens behov, medan den översta nivån analytiska program behöver en hög grad av specifik anpassning och integration med andra affärssystem som redan används hos kundföretaget.

2.4 ASP-modellen kontra IT-outsourcing

Trots att ASP-modellen enligt IDC (1999) klassas som en sorts outsourcing finns det en del karakteristiska drag som pekar mot att de två begreppen, ASP respektive IT-outsourcing, går att skilja åt. Det kan nämnas att också IDC (1999) skiljer på begreppen. Ett av de tydligaste och oftast nämnda skälen till varför ett ASP-företags tjänster inte handlar om traditionell outsourcing är att de levererar standardlösningar till ett flertal kundföretag (Christensen et al, 2000 och Franssen, 2000).

Christensen et al (2000) nämner tre faktorer som skiljer de två begreppen åt. ASP-modellen:

- erbjuder en lösning enligt modellen en-till-många
- ställer mindre krav på tillgångar hos kunden

² International Data Corporation <<http://www.idc.com>>

2 Bakgrund

- möjliggör delning av servermiljö och programvara vilket skapar skalningsfördelar när det gäller ekonomin.

Franssen (2000) instämmer i att ASP-modellen är en 'en-till-många'-lösning. Ett ASP-företag tillhandahåller standardiserade lösningar bestående av ett eller flera program, nödvändig infrastruktur och en viss typ av service. ASP-företaget anpassar dessutom normalt inte de tjänster som tillhandahålls efter en viss kunds krav. På så vis blir det enklare att hålla ned kostnaderna för ASP-företag. Den traditionella IT-outsourcingen fungerar enligt en 'en-till-en'-lösning vilken grundas i att outsourcingföretaget utför en specifik tjänst riktad mot och anpassad enligt en specifik kunds behov. Detta anser Franssen (2000) vara den tydligaste skillnaden mellan ASP-modellen och traditionell IT-outsourcing.

Franssen (2000) förklarar att ett ASP-företag fokuserar på förvaltning och leverans av program som stödjer affärsprocesser. Ett IT-outsourcingföretag tar istället hand om förvaltningen och funktionaliteten av dessa processer.

Eftersom denna rapports främsta syfte är att behandla ASP-modellen kommer den traditionella outsourcingen av IT-tjänster inte att ges stort utrymme framöver. Fokus kommer att läggas på ASP-företagen, ASP-tjänster och ASP-modellen ur kundens perspektiv.

2.5 Kritiska framgångsfaktorer

Detta avsnitt syftar till att beskriva olika faktorer som kan komma att bli avgörande för om ASP-modellen blir en framgång. Till stor del beskrivs i detta avsnitt vad ASP-företagen måste leva upp till för att kunder först ska bli intresserade och se nytta med ASP-tjänsterna och sedan stanna som kunder hos ASP-företagen.

Att hyra tillgång till tillämpningsprogram blev möjligt först i slutet av 1990-talet för företag (Subach, 2000). Huruvida ASP-modellen kommer att bli ett framgångsrikt och väl använt koncept är en intressant fråga anser jag och undrar också över om det kommer att visa sig om programuthyrning enbart blev en övergående trend.

Hur marknaden kommer att utvecklas och växa framöver beror på ett flertal faktorer som är avgörande för ASP-modellens framgång, anser Christensen et al (2000). De presenterar sex kritiska framgångsfaktorer identifierade i en rapport av analysföretaget Gartner³.

ASP-modellen måste:

- etableras och uppnå branscherkännande
- bli känd hos konsumenterna, som måste få förståelse för produkten
- bygga på strategiska partnerskap
- bli ansedd att vara en modell för skalekonomi
- attrahera kunder bland de 1000 största företagen
- leva upp till uppgjorda SLAs

³ Gartner Group <<http://www.gartner.com>>

2.5.1 ASP-företagen måste uppfylla vad de lovar

När ett ASP-företag väl lyckats sälja och marknadsföra sig kommer framtida framgång att bero på hur väl ASP-företaget kan leverera en fungerande tjänst. En viktig punkt blir att leva upp till kundernas förväntningar men framförallt att uppfylla uppgjorda SLAs, anser Christensen et al (2000). Travis Dewire (2000) instämmer i att det är viktigt att leva upp till den lovade servicenivån som förväntas av kunden, men för att få möjligheten att göra det behöver ASP-modellen först erövra kundernas förtroende.

Christensen et al (2000) framhåller vikten av att kunna garantera tillgängligheten till tjänsten. Att erbjuda ASP-tjänster kommer att bli alltmer komplext allteftersom marknaden växer, och en följd blir att kraven på högre prestanda och mer intelligent 'internetworking' ökar. Den nyckel som är nödvändig för att uppnå framgång på ASP-marknaden är just, förklarar Travis Dewire (2000), pålitligheten till dels åtkomst av programmen hos kunden och dels förvaltning av de nätverk som används. Det blir alltså en fråga om kvalitet på de tjänster ett ASP-företag erbjuder, menar Travis Dewire (2000).

2.5.2 Partnerskap för att erbjuda helhetslösningar

Som tidigare nämnts är det ofta inte bara ett ensamt ASP-företag som står bakom ASP-modellen. Till sin hjälp har ett ASP-företag ofta ett flertal andra aktörer. En slutsats som IDC (1999) beskriver är att framgången för programuthyrning kommer att bero på hur partnerskapen är sammansatta. Det partnerskap som åsyftas innefattar aktörer som är sysselsatta med bland annat datakommunikation eller tillverkar hårdvara eller program. Det handlar om att bygga upp relationer till kunder och kunna erbjuda helhetslösningar, menar IDC (1999).

Ett ASP-företags mål bör vara att erbjuda sina kunder en kostnadseffektiv tjänst som kunden inte kan få billigare med en alternativ lösning. Det är därför, framhåller analysföretaget Durlacher (1999), viktigt att som ASP-företag kunna visa upp och erbjuda en hållbar prismodell för programuthyrning. Prismodellen är viktig för att kunden ska kunna se rimligheten i prissättningen av de tjänster som erbjuds. Durlacher (1999) menar därför att prissättningen är kritisk för ASP-konceptets framgång kontra misslyckande.

2.6 För- och nackdelar med ASP-modellen

Nedan presenteras en del fördelar respektive nackdelar som kan förknippas med ASP-modellen. I sammanhanget förekommer två olika parter som på olika sätt kan tillgodoräkna sig dessa för- och nackdelar. Dessa parter menar jag är dels kunden samt dels ASP-företaget och de företag som backar upp det.

Huvuddelen av de fördelar och nackdelar som presenteras i detta avsnitt är riktade mot kunderna. Jag anser att det är kunderna som är mest intressanta då det är de som ASP-tjänsterna är till för att hjälpa. Någon klar uppdelning av fördelar och nackdelar görs inte, utan istället vägs dessa mot varandra i respektive avsnitt nedan.

2.6.1 Ökad konkurrenskraft

En av de huvudsakliga fördelarna med ASP-modellen är, menar Franssen (2000), möjligheten att kunna använda ett program utan att behöva köpa hela produkten. Detta är framförallt till nytta för mindre och medelstora företag. Genom att använda Internet kan dessa företag få tillgång till en mängd förstklassiga program för olika affärsfunktioner och behov, menar Aldrich och Fortune (2000) och tillägger vidare att det inte längre finns några gränser för dessa företags möjligheter. ASP-företagen kommer att öka de mindre och medelstora företagens möjligheter att konkurrera med de större, i jämförelse med de företag som väljer att inte anlita ett ASP-företag, anser Aldrich och Fortune (2000).

Ett annat sätt att beskriva denna fördel görs av Seymour (1999). Han menar att idén att hyra program per månad kan vara bra för en del användare. Framförallt är det de mindre företagen som kan få tillgång till programpaket som annars i första hand är ämnade för stora företag. De behöver bara betala licensavgifter för de delar de använder, menar Seymour (1999), och får därigenom tillgång till verktyg de aldrig haft råd med tidigare. Följden blir att de kan konkurrera mer effektivt med de stora företagen.

Seymour (1999) påpekar dock att vi inte får glömma det tålmod användarna måste ha. Programmen är stora och till och med användare med snabba nätverksuppkopplingar kommer säkerligen att känna av fördröjningen vid nedladdning.

Leong (2000) förutspår att kraven på ASP-företagen kommer att öka efterhand. Framöver, när kunderna växt i storlek blir antalet användare fler samtidigt som kunderna vill ha tillgång till fler program, kommer ASP-företagens verksamhet att bli tuffare. Det finns en risk för att kunderna kan komma i kläm om inte ASP-företagen kan förutse vad som förväntas av dem på sikt. Det är alltså viktigt att ASP-företagen kan leva upp till den utlovande kvalitén på sina tjänster, menar Leong (2000)

2.6.2 Snabbare implementering

En av fördelarna med att anlita ett ASP-företag är enligt Franssen (2000) att tidsåtgången minskar vid användning av ASP-tjänster. Utan en ASP-lösning tar det tid för kundföretaget att själv implementera program och sedan uppgradera till nya versioner av dem och få nya funktioner. Franssen (2000) framhåller att detta inte är nödvändigt om ett ASP-företag anlitas eftersom programmets administration och underhåll teoretiskt sett bara behöver göras på en enda hårddisk som är belägen hos ASP-företaget. Han får medhåll av Ittycheria (2000). Det går snabbare att implementera en ASP-lösning än om kunden själv först ska analysera situationen, sedan köpa och slutligen konfigurera programmen.

Enligt feedback från kunder, som framförs av Leong (2000), kan ett program börja användas snabbare i verksamhetens arbete. Det är viktigt hos kunderna med kostnadseffektivitet. För många mindre och medelstora företag som inte har tillräcklig infrastruktur eller arbetskraft är således ASP-modellen en bra lösning, enligt Leong (2000).

Det finns dock en annan sida, menar Leong (2000), med de standardlösningar som ASP-företagen erbjuder. ASP-modellen grundas på att tillhandahålla program med väsentligt reducerad kundanpassning till så många som möjligt. All specifik

2 Bakgrund

kundanpassning utmanar ASP-företagets möjligheter att bli ekonomiskt framgångsrikt, eftersom kundanpassning innebär extra arbete vilket i sin tur tar tid och förbrukar resurser. Leong (2000) anser därför att det ligger i ASP-företagets intresse att inte anpassa programmen efter kundens behov. Han tillägger dock att kraven på anpassningar kommer att öka från kunderna i takt med att de växer.

2.6.3 Brist på kompetent personal och hur ASP-modellen kan hjälpa

Eftersom det har uppstått en brist på arbetskraft med rätt kompetens inom IT-området kan ett ASP-företag vara en bra lösning också på grund av detta menar Franssen (2000) och Ittycheria (2000). Att attrahera och sedan behålla personal med kompetens att underhålla komplexa informationssystem internt kan vara svårt för mindre och medelstora företag, påpekar Franssen (2000). Med en ASP-lösning behöver kundföretaget inte längre ha sin egen personal med denna kompetens, vilket dessutom reducerar personalkostnaderna, påpekar Ittycheria (2000). Travis Dewire (2000) ser i första hand inte kostnadsbesparingarna som ett av de viktigaste skälen till att anlita ett ASP-företag. Hon förklarar att mindre företag istället kan använda IT-personal för mer strategiska projekt inom exempelvis e-handel än till att underhålla program.

En fördel med att anlita ett ASP-företag är dessutom att kunden får tillgång till expertis av högre kvalitet, menar Leong (2000). Många ASP-företag har utvecklat djup kunskap kring de program de tillhandahåller, som kunderna kan dra nytta av. Kunskap kring program blir allt mer påtaglig och viktig vid snabb implementering och fortsatt utveckling av tjänsterna. Även om ett potentiellt kundföretag internt har personal med kompetens att sköta de arbetsuppgifter som krävs kan ett ASP-företag ofta erbjuda en djupare kunskap, anser Leong (2000).

Det finns dock en risk med detta förfarande, anser Franssen (2000). Genom att låta andra företag tillhandahålla och underhålla de program som behövs i verksamheten kan IT-kunskap som tidigare fanns hos den interna personalen gå förlorad. Detta skadar mer än det ger på sikt, tror Franssen (2000).

2.6.4 Bättre kontroll över kostnader

Moderna och avancerade program kräver kontinuerligt att underhåll görs och att uppgraderingar sker, vilket prövar små och mindre företags ekonomi hårt menar Leong (2000). Han anser därför att ASP-modellen passar dessa företag, som ofta har stora förhoppningar om tillväxtmöjligheter. Kunderna kan betala för avancerade program och support av infrastruktur utan att behöva göra stora investeringar för att komma igång. Leong (2000) förklarar att fördelarna kommer både stora och små företag tillgodo eftersom alla betalar en bestämd månatlig avgift så länge kontraktet gäller. Utgifterna blir enklare att förutse och återbetalar sig snabbare. Franssen (2000) anser att möjligheten till förenklad planering av utgifter är en av ASP-modellens fördelar.

Förutom att kunna förutse och planera utgifterna medför ASP-modellen möjligheter att sänka ett företags kostnader, enligt Franssen (2000). Går det snabbare att implementera och komma igång minskar kostnaderna, likaså om ett företag lämnar över ansvaret till någon annan att sköta det kontinuerliga arbetet som krävs. Om ett företag inte längre behöver stå för egen IT-personal kan dessutom personalkostnaderna minska, menar Franssen (2000). Självt tror jag att de troliga

2 Bakgrund

ekonomiska besparingarna på sikt är en av de främsta fördelarna med ASP-modellen i kombination med vad Franssen (2000) säger om att någon som har större kunskap om vad som behöver göras utför arbetet.

Ittycheria (2000) menar att kunderna kan dra fördel av skalekonomin och stordriften som ASP-företagen tillämpar. ASP-företagen kan på detta sätt sänka sina kostnader, vilket sedan kommer deras kunder till godo. Han ser möjligheten att sänka kostnaderna med mellan 20 och 45 procent för kunderna i jämförelse med om de själva sköter sina program och arbetet däromkring.

2.6.5 En affärspartner, Internet och säkerheten

Det finns ett flertal andra för- och nackdelar av vilka några beskrivs i korthet nedan.

Företaget som anlitar ASP-företaget kan dra fördel av att bara ha en affärspartner, anser Franssen (2000) och Travis Dewire (2000). Istället för som fallet kanske var tidigare är nu ett företag ansvarigt för allt som har med de program som används att göra. För kunden är ASP-företaget den enda part de behöver ha kontakt med. Andra företag som programtillverkare eller de som står för infrastrukturen måste gå via ASP-företaget om de vill nå kunden, förklarar Travis Dewire (2000). Franssen (2000) menar att ytterligare en fördel är det uppgjorda kontraktet (SLA) som beskriver de olika parternas skyldigheter och åtaganden vilket därmed minskar kraven på kommunikation dem emellan.

Franssen (2000) nämner en fördel värd att notera när tillgången till programmen sker med hjälp av Internet. Kunden kan ansluta till och använda programmen dygnet runt året om från nära på vilket dator som helst i världen, förutsatt att den har ett modem och en webbrowser.

När ett företag övergår till att köra viktiga program med hjälp av ett ASP-företag blir säkerheten uppenbarligen mer påtaglig, anser Leong (2000). Eftersom Internet är ett offentligt medium ställs ASP-företagens säkerhetslösningar på prov. En del företag tvekar inför att köra program som innehåller känslig information om dess kunder hos ett ASP-företag. Det finns dock möjligheter att använda antingen egna kablar för överföring eller nyare tekniker som ökar säkerhetsnivån ytterligare, enligt Leong (2000). Franssen (2000) menar att de företag som anlitas och på olika sätt är inblandade ofta valts med omsorg och därför är betrodda som seriösa. Osäkerheten kring överföringsmediernas pålitlighet kommer dock fortsätta att vara ett orosmoment hos en del människor, tror Franssen (2000).

2.7 Förväntningar som omgärdar ASP-modellen

Några slutsatser jag dragit utifrån materialet om ASP-modellen är att konceptet omgärdas av ett flertal förväntningar om vad ASP-tjänster kan tillföra hos kunderna. Till stor del framställs dessa på ett sätt att de i första hand gynnar ASP-företaget i slutändan. Ett flertal fördelar har redan presenterats ovan (i avsnitt 2.6). I detta avsnitt presenteras dessa förväntningar, vilka ASP-kunderna ska kunna ha på ASP-modellen. Eventuella nackdelar och risker som också kan finnas med ASP-modellen har valts att inte innefattas här.

Seymour (1999) menar att kunden bara behöver köpa de delar som verkligen behövs och därigenom få tillgång till program som tidigare enbart stora företag hade råd att

2 Bakgrund

driva internt. Kunden kan därför förvänta sig öka företagets konkurrenskraft gentemot andra företag. Av samma anledning betonar Aldrich och Fortune (2000) möjligheten att få tillgång till program av toppklass som annars är för dyra att driva för mindre företag.

Ittycheria (2000) och Franssen (2000) anser att kunden kan förvänta sig snabbare implementation av programmen. Företagen kan därför börja använda dem snabbare, framhåller Ittycheria (2000), vilket gör att investeringen återbetalar sig snabbare.

ASP-företagen drar nytta av skalekonomins fördelar vilka i sin tur kunderna får del av. Därmed kan kunderna sänka sina kostnader för de program de är i behov av, menar Ittycheria (2000). Leong (2000) framhåller att ASP-företagen erbjuder kunderna tillgång till avancerade program, support och infrastruktur för en månatlig avgift som är fördelaktig för både mindre och stora företag. Franssen (2000) framhåller att en månatlig avgift förenklar planeringen av utgifter, vilket Leong (2000) instämmer i.

Travis Dewire (2000) anser att mindre och medelstora företags IT-personal kan utnyttjas effektivare i strategiska projekt istället för att låta dem underhålla och uppgradera program. Franssen (2000) och Ittycheria (2000) ser möjligheterna att minska kostnader för de mindre och medelstora företagen genom att de antingen kan skära ned personalstyrkan eller kommer ifrån problemet att attrahera och behålla IT-arbetskraft som det råder brist på.

En annan fördel är, menar Franssen (2000) och Travis Dewire (2000), att ASP-företaget som anlitas blir den enda part som kundföretaget behöver vara i kontakt med när det gäller driften av programmen. Kommunikationen förenklas därigenom och kunden kan utnyttja tiden mer effektivt för uppgifter direkt relaterade till dess kärnverksamhet.

Utifrån ovanstående sammanfattning av ASP-modellens fördelar som kunderna kan förvänta sig att få del av har en lista sammanställts nedan. Listan innehåller förväntningar som kommer att undersökas i detta examensarbete.

- Mindre och medelstora företag kan öka sin konkurrenskraft, gentemot stora företag, om de väljer att anlita ett ASP-företag.
- Av att anlita ett ASP-företag får mindre och medelstora företag nya möjligheter att använda absoluta topp-program som annars kräver stora och kostsamma investeringar.
- Tiden som går åt att implementera och komma igång med användningen av programmen blir kortare när ett ASP-företag anlitas.
- Kunderna kan dra nytta av effekterna i den skalekonomi som ett ASP-företag kan tillämpa.
- Eftersom ett ASP-företag bland annat tar hand om underhåll och service av programmen kan kundföretaget minska sina kostnader för egen kvalificerad IT-personal.
- Kunden har bara en affärspartner för sina informationssystem. Förhållandet mellan kund och leverantör regleras med hjälp av ett SLA. Detta gör att kommunikationsbehovet minskar mellan kund och leverantör eftersom leverantören uppfyller sina åtaganden så länge kunden betalar.

2.8 Framtiden och fortsatt utveckling

Detta avsnitt tar upp en del om vad som händer på ASP-marknaden och hur förutsättningarna kan komma att förändras framöver för ASP-modellen.

Subach (2000) har nämnt att han hörde begreppet ASP användas i sammanhanget programuthyrning först under 1998. Franssen (2000) anser att det ibland kan vara svårt att veta om alla tjänster som erbjuds av ASP-företag verkligen är sanna ASP-tjänster eftersom det inte finns några klara riktlinjer om vad som verkligen avses. Själv tror jag att eftersom ASP-modellen är förhållandevis ny är den heller inte färdigutvecklad. Därmed kommer utvecklingen att fortsätta och marknaden att förändras för olika aktörer.

Travis Dewire (2000) tror att förutsättningarna kommer att förändras för de aktörer som på olika sätt är involverade i ASP-modellens koncept. En fråga som både Travis Dewire (2000) och IDC (1999) ställer sig är Vem som äger kunden? När ASP-företagen etablerats och accepterats av kunderna kan programtillverkarna inte längre vända sig direkt till dessa för att sälja programlicenser. Även om programtillverkaren är det företag som äger programmen är ASP-företaget den som har kontakten med kunden, förklarar Travis Dewire (2000). IDC (1999) menar att programtillverkarna kommer att ha två valmöjligheter när ASP-företagen har etablerats och accepterats bland potentiella kunder. Antingen får de själva börja tillhandahålla sina program som ASP-tjänster eller ge upp slutkunden och gå samman med ett annat ASP-företag som redan är etablerat.

I en krönika av Gantz (2001, 2 februari), vice VD och chef för undersökningsverksamheten hos IDC i USA, spekuleras om framtiden för ASP-företagen. Efter att först varit en het trend nämns istället ASP-företagen redan gå tuffare tider till mötes. ASP-företagen tros dock inte försvinna utan istället bli uppköpta eller tvingas ändra sina affärsidéer. De måste anpassa sig efter vad kunderna vill ha. ASP-företagens affärsidé anses ha sett bra ut pappret när den gav kunderna möjlighet att koncentrera sig på sin kärnverksamhet och lämna över IT-administrationen åt andra. Krönikören tror att ASP-modellen kommer att utvecklas från ren programuthyrning till leverans av tjänster. Enligt en undersökning av IDC, från hösten 2000, som omnämns var det viktigare vilka tjänster ASP-företagen kunde erbjuda framför vilka program. Det kommande året tros bli ett hektiskt år för ASP-företagen. ASP-företagen förutspås som nämnts inte försvinna, men däremot förändras. Kanske kommer de inte att kallas ASP-företag längre, nämner Gantz (2001, 2 februari).

2.9 Källkritik

Som tidigare nämnts började begreppet ASP uppmärksammas först under 1999 (Christensen et al, 2000). Eftersom området är så pass nytt finns det inte mycket publicerad litteratur som tar upp ämnet i skrivande stund, vilket jag blivit varse under mitt arbete. Därför har jag med hjälp av Internet sökt i databaser, tillgängliga via Internet, som tillhandahåller publicerat material inom bland annat det datavetenskapliga området. Bland materialet återfinns bland annat rapporter, uppsatser och artiklar. Utöver dessa databaser har nyhetssajter och andra sajter, tillhörande bland annat analysföretag, används, eftersom det är ett av de få sätt det går att finna material om ASP-modellen på. Det händer mycket kring ASP-modellen och

2 Bakgrund

därför har Internet varit ett sätt att komma åt material som publicerats förhållandevis nyligen och därmed innehållande nytillkommen information.

Det finns en aspekt som jag tycker bör nämnas när informationssökning sker med hjälp av Internet. Sådan sökning anser jag ställer högre krav på källkritik eftersom det är svårare att veta vem författaren verkligen är. Det bör också nämnas att det vid användning av källor på Internet gör det svårare att veta i vilken grad materialet har genomgått en objektiv granskning. Vid mitt urval av källor för detta examensarbete har jag försökt titta efter vad som stått att finna om författaren till artiklar och rapporter. Flera författare i mina källor har omnämnts vara chefer för större företag eller lärare vid universitet, och ibland båda. Företag, innefattande analysföretag, som refereras till har jag sett hänvisas till i artiklar i ett flertal tidskrifter och i andra sammanhang hört talas om. Jag anser därför att deras åsikter bör anses innehålla stor trovärdighet. Risken för subjektiva bedömningar får dock inte nonchaleras när företag med vinstintressen blandas in.

3 Problembeskrivning

I följande kapitel presenteras och beskrivs rapportens valda problemområde, problemställning, avgränsning samt förväntade resultat.

3.1 Problemområdet

Sedan begreppet ASP (Application Service Provider) kom till för några år sedan har det rönt allt större uppmärksamhet i media inom IT-området. Marknaden för ASP-tjänster befinner sig i ett tydligt startskede, med betoning på Europa, menar Butler Group (2000). De framhåller dock att ett tydligare intryck har skett på den amerikanska marknaden. Den globala marknaden för ASP-tjänster förutspås öka kraftigt de närmaste åren och omsätta närmare åtta miljarder dollar 2004, enligt analysföretaget IDC⁴ (Travis Dewire, 2000).

ASP-modellen kan i korthet beskrivas att kunderna enligt ett kontrakt ges tillgång till program och drift över Internet av ett ASP-företag (Travis Dewire, 2000).

Travis Dewire (2000) förklarar också att ASP-modellen kan reducera riskerna kopplade till köp av program – inga höga konsultarvoden, inga stora investeringar i hårdvara, inga höga programkostnader, bara en enda månatlig avgift. Seymour (1999) menar att kundföretagen kan öka sin konkurrenskraft om de anlitar ett ASP-företag eftersom de då kan få tillgång till program de tidigare inte haft råd med.

Förhoppningarna bland aktörerna på ASP-marknaden är stora, vilket framgår av Scott McNealys, VD på Sun Microsystems⁵, uttalande.

”Five years from now, if you’re a CIO with a head for business, you won’t be buying computers anymore. You won’t buy software either. You’ll rent all your resources from a service provider” (Durlacher, 1999, sid. 2)

Butler Group (2000) framhåller att ASP-företagens aktiviteter ligger tydligt före kundernas krav, än så länge. De menar därför att marknaden styrs mer av tillhandahållande av ASP-tjänster än av marknadens krav. Eftersom ASP-modellen är ny finns dessutom enligt Butler Group (2000) inte mycket användbar och trovärdig information och kunskap att tillgå om ASP-modellen.

Eftersom ASP-modellen är ny är det ett intressant område. Kunderna ska dessutom kunna förvänta sig att sänka sina kostnader för program och uppnå ökad konkurrenskraft. Modellens utveckling drivs framåt av de som tillhandahåller ASP-tjänster samtidigt som det inte finns mycket information tillgänglig om ASP-området. Dessa punkter i kombination med att kundernas situation sällan ägnas mycket och ibland ingen uppmärksamhet i det material som finns tillgängligt gör det intressant att se närmare på hur kunderna upplever ASP-modellen.

3.2 Problemställning

Ofta framhålls de förväntningar och fördelar kunderna ska kunna ha och tillgodoräkna sig vid användning av ASP-tjänster. Kunderna ska sålunda kunna förvänta sig en hel del om de väljer att använda ASP-modellen, men har någon frågat om förväntningarna

⁴ International Data Corporation <<http://www.idc.com>>

⁵ Sun Microsystems <<http://www.sun.com>>

3 Problembeskrivning

uppfyllts hos ASP-kunderna? Det vore därmed utifrån ASP-kundens perspektiv intressant att se om ASP-modellen lever upp till dessa förväntningar.

Den problemställning som kommer att behandlas i detta examensarbete är enligt följande:

Lever ASP-modellen upp till de förväntningar som omgärdar konceptet?

För att kunna besvara denna fråga har några vanligt förekommande förväntningar med ASP-modellen identifierats som ofta omnämns av företrädare för ASP-branschen. De återfinns i avsnitt 2.7.

Dessa förväntningar kommer att undersökas med hjälp av följande delfrågor.

- Har kunden kunnat utnyttja IT-relaterade resurser mer effektivt?
- Har kunden fått tillgång till nya program de inte ansett sig haft råd med tidigare?
- Har kunden ökat sin konkurrenskraft gentemot andra företag?
- Har kunden kunnat sänka sina kostnader för program?

3.3 Avgränsning

Hur de nya möjligheter som ASP-modellen kan medföra tror jag kan uppfattas på olika sätt på olika marknader. Den undersökning bland företag som jag ämnar göra kommer att inriktas mot och utföras hos mindre och medelstora företag verksamma i Sverige. Butler Group (2000) framställer gruppen av mindre och medelstora företag som den där ASP-modellen inledningsvis ansågs kunna uppnå störst framgång. Det är också bland dessa där de flesta kunderna finns, eftersom dessa kan dra fördel av ASP-tjänsternas nya möjligheter. Undersökningen kommer därför att begränsas till de uppfattningar som finns hos företag i denna grupp.

3.4 Förväntat resultat

Eftersom mycket av den information som är enkel att finna ofta är skriven av de som tillhandahåller ASP-tjänster eller representerar dessa framställs ofta ASP-modellen som mycket positiv för kunderna. Den huvudsakliga frågan jag förväntar mig att få svar på med detta examensarbete är att se om ASP-modellen lever upp till de förväntningar som finns på den. Detta hoppas jag få reda på med hjälp av de delfrågor jag tagit fram.

Utöver dessa frågor hoppas jag få ökad insikt i vad kunderna har för åsikter om ASP-modellen, samt inblick i hur de upplever användningen av ASP-företagens tjänster. Det vore också intressant att få veta om företagen fortfarande anser att det var ett riktigt beslut att anlita ett ASP-företag och vilken deras syn är på framtiden när det gäller ASP-modellen. Dels när det gäller deras eget användande av ASP-tjänster och dels vad de tror kommer att hända på ASP-marknaden. Dessa frågor innefattas dock inte av rapportens problemställning.

4 Metoder och metodval

Detta kapitel syftar till att beskriva och utreda ett urval av de metoder och tillvägagångssätt som kan vara tänkbara att användas för att besvara denna rapportens problemställning. Det slutliga valet av den metod som bäst lämpar sig att besvara rapportens problemställning presenteras i kapitlets sista avsnitt.

Enligt Bell (1995) är det först efter att undersökningens ämne och problemställning formulerats som det är dags att börja fundera på hur material som behövs ska samlas in, vilken metod som ska användas. Den första fråga som ska ställas bör dock inte vara "Vilken metod ska jag välja?". Istället förordas att frågan "Vad behöver jag veta och varför behöver jag veta just det?" ställs för att kunna välja metod.

Rapporten syftar, som nämnts i föregående kapitel, till att undersöka ASP-modellen med ett kundcentrerat perspektiv. Metoder och tillvägagångssätt som anses lämpliga för det och därmed kommer att beröras i detta kapitel är:

- Enkät
- Intervju
- Fallstudie

Att känna till för- och nackdelar med olika metodiska angreppssätt menar Bell (1995) ger en sannolik och god grund för att valet av en eller flera metoder blir bra.

4.1 Enkät och intervju

För att själv samla in data finns enligt Eriksson och Wiedersheim-Paul (1999) främst två olika tekniker att tillgå: enkät och intervju. Båda dessa är tekniker för att samla in information som bygger på frågor, enligt Patel och Davidsson (1994). Denna rapportens problemställning besvaras lämpligen med frågor till svarspersoner på företag och därmed anses dessa tekniker tänkbara.

Patel och Davidsson (1994) beskriver två olika aspekter av intervjuer och enkäter. Dels graden av standardisering som, om den är hög, låter svarspersonen svara på likalydande frågor i samma ordning. Dels graden av strukturering som, om den är låg, ger svarspersonen möjlighet att på ett friare sätt själv tolka frågorna. Patel och Davidsson (1994) menar att hög grad av standardisering och låg grad av strukturering är bra för enkäter och intervjuer med öppna frågor. En hög grad av standardisering anser jag kan förenkla arbetet med att analysera den data som samlas in i denna undersökning eftersom svaren går att relatera till en viss fråga. Detta stöds av Patel och Davidsson (1994) som anser att hög grad av standardisering är bra vid jämförelser och generalisering. Att kunna jämföra och generalisera tror jag kan bli viktigt för rapportens frågeställning, om antalet svarspersoner visar sig bli ett mindre antal. Samtliga svarspersoner ställs alltså samma frågor och ges samtidigt möjligheten att i så stor utsträckning som möjligt svara utifrån sitt eget företags situation. Denna typ av intervju eller enkät, med hög grad av standardisering och låg grad av strukturering, kan därför vara lämplig för undersökningens syfte. I syftet innefattar jag att ge ett så generellt svar på problemställningen som möjligt, något som jag tror kan ges med hjälp av den föreslagna undersökningstypen.

Bell (1995) menar att det är viktigt att fråga sig om exempelvis enkäter passar undersökningens målsättning och kan ge den information som behövs. Eftersom

användningen av ASP-modellen ännu inte är vanligt förekommande kan det vara svårt att finna svars personer som är villiga att ställa upp. Därmed ökar vikten av att samtliga som ingår i undersökningen svarar och ger bra svar. Att vid enkäter inte ha möjligheten att snabbt kontrollera de svar som ges kan senare leda till att det material som ska utgöra grunden för problemställningens resultat blir bristfälligt. Eriksson och Wiedersheim-Paul (1999) betonar därför att det är viktigt för frågeställaren att veta vad denne vill ha svar på eftersom det inte ges några möjligheter för förtydliganden när enkätfrågorna väl sänts iväg. En fördel med enkäter som bör betonas är dock att de ger en låg kostnad per uppgiftslämnare och enligt Bell (1995) passar för ett stort antal svars personer. Om det vore möjligt att använda sig av ett större antal svars personer skulle det också bidra till att öka tillförlitligheten i det slutliga resultatet.

När det gäller intervjuer anser Bell (1995) att en stor fördel med dem är dess flexibilitet. En skicklig intervjuare kan följa upp idéer, sondera svar och gå in på motiv och känslor på ett sätt som är omöjligt med en enkät. Problemställningen har kompletterats med några underfrågor som är tänkta att användas vid insamlandet av information. Om en svars person ger svar som visar sig vara relaterade till förväntningar som inte innefattas i underfrågorna är det sålunda möjligt att direkt följa upp dessa och därmed täcka fler förväntningar än de som omfattas av underfrågorna. Detta styrks av Bell (1995) som anser att det vid intervjuer är möjligt att komma med följdfrågor och därigenom utveckla och fördjupa svaren. Bell (1995) framhåller också att en intervju möjliggör för intervjuaren att ta hänsyn till svars personens tonfall och pauser som kan ge information som ett skriftligt enkätsvar inte avslöjar. Detta tror jag kan ge intervjuaren insikt i vad svars personerna gärna vill framhålla och inte enbart är ett snabbt svar på frågan som ställts.

Eriksson och Wiedersheim-Paul (1999) menar att intervjuer kan göras via telefon eller vid personliga besök. De nämner som fördelar med telefonintervjuer att de ger en hög svars frekvens, vid jämförelse med besöksintervjuer. Som redan nämnts kan det vara svårt att finna svars personer som är villiga att ställa upp. Om det är som författarna framhåller att telefonintervjuer ger en hög svars frekvens anser jag därmed att detta tillvägagångssätt är ett bra alternativ till besöksintervjuer för att besvara problemställningen.

4.2 Fallstudie

För att besvara rapporten problemställning skulle tillvägagångssättet fallstudie kunna användas. En fallstudie är särskilt lämplig för den som arbetar ensam, eftersom den rymmer möjligheten att på djupet studera en avgränsad aspekt av ett problem under en begränsad tidsrymd (Bell, 1995). Fallstudier innebär enligt Eriksson och Wiedersheim-Paul (1999) att undersökning sker av ett fåtal objekt, som företag, branscher och beslutssituationer, i en mängd avseenden. Motsatsen till fallstudie kan, vid jämförelse av antalet objekt, sägas vara en survey-undersökning, i vilken undersökningen oftast utförs på en större avgränsad grupp (Patel och Davidsson, 1994). Detta menar de görs med hjälp av frågeformulär eller intervjuer.

Vid en fallstudie används ofta metoder såsom intervju eller observation men det utesluter inte att andra tillvägagångssätt används, enligt Bell (1995). Fallstudien är fördelaktig om den som undersöker på djupet vill koncentrera sig på en speciell händelse eller företeelse och försöka få fram de faktorer som inverkar på företeelsen i

fråga. Att undersöka förväntningars eventuella uppfyllelse i en verksamhet anser jag skulle kunna ses som en sådan händelse eller företeelse.

Eftersom mängden företag som använder ASP-modellen ännu inte är så stor skulle en fallstudie kunna vara ett möjligt tillvägagångssätt för att besvara rapportens problemställning. Ett, eller möjligtvis två, företag skulle kunna väljas att undersökas mer djupgående i ett flertal olika avseenden när det gäller deras användning av ASP-modellen. Det mindre antal tillgängliga företag som använder ASP-modellen skulle dock kunna göra det svårt att finna ett företag som är villigt att ställa upp på att undersökas så djupgående som jag tolkat att en fallstudie kräver.

Patel och Davidsson (1994) nämner också en del om generaliserbarheten av de uppgifter som framkommer. Att enbart göra en undersökning med ett eller möjligtvis två företag minskar generaliseringsmöjligheterna ytterligare av det slutliga resultatet. Eriksson och Wiedersheim-Paul (1999) menar också att en fallstudie kräver tillgång till en stor mängd information och data, som kan vara svår att få tag på och insamlas felaktigt vilket kan leda till att fallstudiens resultat blir än mer ytligt och missvisande.

4.3 Val av metod

När det gäller att välja metod menar Bell (1995) att det är vad man vill veta som är det viktigaste, före att fråga sig vilken metod som ska användas.

Med utgångspunkt från rapportens problemställning lämpar det sig bäst att använda intervjuer, av ett flertal skäl. Intervjuer med frågor anses vara ett lämpligt tillvägagångssätt för att samla in information från företag. Intervjuer som görs per telefon anses ge en hög svarsfrekvens, vilket jag anser vara viktigt då antalet möjliga svarspersoner kan visa sig vara få. Intervjuer möjliggör flexibilitet och att ställa följdfrågor, vilket är bra för att kunna utveckla och fördjupa svaren. Svaren från respektive svarsperson tror jag därmed blir mer fullständiga och innehållsrika, vilket jag anser är viktigt för att besvara problemställningen. För att möjliggöra detta kommer den typ av intervju att användas som har en hög grad av standardisering och en låg grad av strukturering. Är svaren fullständiga och innehållsrika kan detta sedan underlätta vid exempelvis den kommande analysen av dem, eftersom risken för att det insamlade materialet är bristfälligt minimerats. Ett bristfälligt material tror jag kan leda till att risken för subjektiva bedömningar av det ökar.

Ett av skälen till att inte använda enkäter är att enkätsvar inte ger de möjligheter att få fullständiga och innehållsrika svar som intervjuer ger. Vid jämförelse med intervjuer är den okontrollerade svarssituationen som enkäter utförs i och risken för ett stort bortfall inte tilltalande.

För att genomföra en fallstudie på bästa sätt anser jag att det vore bäst att ta så få i beaktande som möjligt. Att genomföra en bra och djupgående fallstudie tror jag tar allt för lång tid, vilket begränsas av den tid som är tillgänglig i detta projekt. Svårigheterna att generalisera resultatet av studierna och den ökade risken för ett felaktigt materialinsamlande från ett så litet antal som ett eller möjligtvis två fall är inte heller tilltalande. Intervjuer med flera företag på ett sätt som inte är riktigt lika djupgående som fallstudiens tillvägagångssätt anser jag är mer lämpligt. Undersökningen kan då inte betraktas som en fulländad fallstudie. Inte heller anser jag att den istället kan anses vara en fulländad survey-undersökning eftersom urvalet av företag fortfarande är för få. Undersökningen hamnar därmed mitt emellan, men med inslag från dem båda.

5 Genomförande

I detta kapitel redogörs för hur denna rapports undersökning har genomförts. Arbetsgången kan delas in i tre olika avsnitt. Först redogörs för arbetet med att ta fram frågor, sedan för arbetet med att få tag på svarspersoner och slutligen genomförandet av intervjuerna. Det insamlade materialet presenteras först i nästa kapitel, kapitel 6.

5.1 Framtagande av intervjufrågor

Innan arbetet med att samla in material kunde påbörjas måste frågor för intervjuerna tas fram och formuleras (se Bilaga 1). Dessa frågor kom sedan att användas vid samtliga intervjuer. Eftersom jag redan vid arbetet med problemområdet, och då främst problemställningen, identifierat några frågor att för att besvara rapportens problemställning var en grund redan lagd för vilka frågor som skulle ställas. I det förväntade resultatet valdes att komplettera med ytterligare några frågeställningar.

För att utforma frågorna användes en checklista som Bell (1995) sammanställt. Enligt Bell (1995) är det en bra början att först bestämma sig för om vad information ska samlas in och därefter göra en förteckning över dessa frågeställningar. Hon betonar också att det är viktigt att fråga sig varför just den informationen behövs. Det är också bra att se den första listan med frågor som ett utkast som sedan kan omarbetas. Flera av frågorna blev i detta första utkast ja och nej-frågor, vilket inte var önskvärt från min sida. Detta ändrades därför på. Den slutliga versionen av frågor menar Bell (1995) ska bestämmas av den form av intervjuer som väljs att användas. Formen av intervju menar hon kan vara antingen strukturerad, och ger då strukturerade svar, eller mer ostrukturerad, som då ger mer öppna svar. Intervjuformen för denna undersökning har i föregående kapitel valts att vara mer åt det ostrukturerade hållet, vilket därför påverkat utformningen av frågorna.

Som Bell (1995) föreslår lades en del till eller ändrades tills en nästan slutgiltig uppsättning av frågor fanns. Bell (1995) framhåller i detta sammanhang vikten av att kontrollera ordalydelsen. Hon menar att detta måste kontrolleras på varje enskild fråga. Är den klar, tydlig och begriplig? Finns det några outtalade förutsättningar? Frågas efter något som svarspersonen inte vet? Är frågorna ledande? Bell (1995) påpekar också att det är bra att ha ett enkelt språk, förhållandevis korta meningar och inte använda fackuttryck som svarspersoner inte förstår. Dock nämner hon att det inte är riktigt lika viktigt med ordalydelse och formulering vid intervjuer som vid enkäter. Intervjuarens språkbruk blir däremot viktigare.

Frågorna som använts vid intervjuerna skulle kunna delas in i tre huvudsakliga grupper. Först några inledande frågor, sedan problemställningens underfrågor och slutligen några avslutande frågor. Intervjufrågorna finns i sin helhet i Bilaga 1.

För att bland annat få en första inblick i vem svarspersonen som intervjuas är valde jag att inleda med tre frågor (frågorna 1-3) om företaget, den intervjuade och hur företaget använder ASP-modellen. Även om avsikten inte var att låta detta påverka undersökningens resultat anser jag det ändå finnas ett värde i att veta en del om detta. Att veta vad verksamheten använder ASP-modellen till är också en viktig fråga för att förbättra förståelsen för just den intervjuades företag.

Den andra gruppen av frågor innefattar frågorna fyra till sju. Den sista frågan (fråga 11) bör också kunna innefattas i denna grupp. Dessa frågor är de som huvudsakligen är ämnade att användas för att besvara rapportens huvudfråga. Frågorna grundas i de

5 Genomförande

fyra underfrågor som återfinns i rapportens problemställning (avsnitt 3.2). För att få en bättre bild och mer uttömmande svar från de intervjuade formulerades de som ostrukturerade frågor som inbjuder till att ge längre svar. Att enbart ställa ett fåtal frågor som ger svar som antingen blir ja eller nej är inte givande vid en intervju. Tanken med den sista frågan om de märkt av andra effekter är att den förhoppningsvis inbjuder svarspersonen att föra fram fler åsikter och tankar som inte berörts i de tidigare svaren men som kan bidra med ytterligare värdefullt material.

De frågor som faller in i den tredje gruppen (frågorna 8-10) har sin grund i rapportens förväntade resultat där ytterligare några frågeställningar utanför problemställningen förs fram. Förutom att svaren de ger kan vara intressanta tror jag också att de kan hjälpa till att ytterligare förbättra bilden av de olika situationer som de intervjuades företag befinner sig i när det gäller ASP-modellen.

5.2 Att finna företag att intervjua

För att finna företag som använder sig av en ASP-lösning föll det sig naturligt för mig att ta kontakt med de företag som tillhandahåller ASP-tjänsterna. Användningen av ASP-modellen bland företag kan ännu inte anses som vanligt förekommande. Att själv försöka finna dessa företag genom att ställa frågan om de använder ASP-modellen direkt till olika företag var därför aldrig en rimlig tanke. Processen att leta efter användare av ASP-modellen påbörjades några veckor innan det skulle bli dags att genomföra intervjuerna.

För att först få reda på vilka olika ASP-företag som är verksamma på marknaden har framför andra tillvägagångssätt Internet varit en värdefull källa. Eftersom flertalet av dagens företag, med betoning på de som är verksamma inom IT-branschen, har en egen hemsida blev det ett rimligt sätt söka efter dem på. Ett flertal olika aktörer hittades. Jag tog kontakt med dessa, presenterade mig och nämnde kort mitt syfte. Dock visade det sig vara svårare än jag föreställt mig att få hjälp med svars personer hos ASP-företagens kunder. En av dem hänvisade till att de enligt avtalet med sina kunder inte kunde lämna ut uppgifter till tredje part, en annan svarade nej med en kort motivering att de inte kunde lämna ut uppgifter om sina kunder i nuläget. En person på ett tredje ASP-företag var mycket intresserad att hjälpa till men ville höra med dess kunder först. Dock var dessa inte lika entusiastiska och intresserade av att delta.

Ett ASP-företag kunde hänvisa till ett fåtal kundreferenser på dess webbsidor, varav några kom att användas. Det sista ASP-företaget jag funnit tidigare var villigt att hjälpa till med kontaktpersoner på ytterligare tre företag med förbehållet att få ta de av rapportens resultat.

Det sätt som urvalet har gjorts på skulle kunna påverka resultatet av undersökningen. De kontakter jag fått förmedlade om användare av ASP-modellen kan mycket väl vara sådana som ASP-företaget gärna hänvisar till för att de på något vis är lyckade implementationer. Det har på sätt och vis blivit så att de företag som jag fick uppgifter om att använda varit de som kommit i min väg.

5.3 Intervjuerna och dess genomförande

Efter valet av metod i föregående kapitel har intervjuer genomförts. Dessa har utförts med representanter från några olika företag som använder ASP-tjänster. Att använda intervjuer för att samla in material anser jag varit det mest naturliga

5 Genomförande

tillvägagångssättet för att besvara rapportens problemställning. Att genomföra intervjuerna per telefon föll sig slutligen naturligt då avståndet till flera av de företag som intervjuats var mycket stort.

När uppgifter om olika företag som skulle kunna intervjuas samlats in fortlöpte arbetet förhållandevis enkelt. Bell (1995) nämner i sin checklista för intervjuer att det är bra att pröva sina frågor i en eller två pilotintervjuer. Hon betonar också att det är bra att träna sig på att ställa frågor och notera svaren, vilket jag försökt att göra. Den första intervjun bestämde jag skulle ägnas lite extra tid för eftertanke, främst om hur svarspersonen uppfattat frågorna. Bell (1995) menar att det efter en pilotintervju kan göras ändringar i frågorna om det skulle anses nödvändigt. Dock har jag inte velat betrakta den första intervjun som en ren pilotintervju utan som en i mängden av samtliga intervjuer. Det kan också nämnas att fråga fem, om utnyttjandet av IT-relaterade resurser, gav lite olika svar. Till flera svars personer, som inte själv redan nämnt det, ställdes därför följdfrågan om deras behov av IT-personal.

För samtliga intervjuade gjordes vid telefonsamtalets början klart vilket mitt syfte var. De gavs valet att antingen genomföra en intervju på mellan 15-20 minuter vid en annan tidpunkt eller direkt. Av sex olika företag som kontaktades ställde sig fem positiva till att delta. Samtliga av de kvarvarande fem företag utom ett ställde sig positiva till att genomföra intervjun direkt. För att förenkla arbetet med att skriva ned svars personernas svar under intervjuerna användes ett headset istället för telefonluren.

Flertalet av intervjuerna kom att ta längre tid än planerat varpå, som Bell (1995) föreslår, ett tack och en kort ursäkt för tidsåtgången framfördes. Detta anser Bell (1995) kan vara viktigt för att ge dem ett gott intryck av studenter och göra företagen positiva till att delta i fler undersökningar i framtiden.

Eftersom samtliga svars personer inte har uttryckt sitt medgivande att deras företags namn får nämnas i denna rapport kommer inga av dem att anges. De intervjuade kommer framöver att benämnas som svars person vid antingen Företag 1, Företag 2, Företag 3, Företag 4 eller Företag 5. I sammanhanget kan nämnas att Företag 1 och 2 är kunder hos samma ASP-leverantör. Företag 3, 4 och 5 är kunder hos en annan gemensam leverantör.

Svars personerna uppfattade jag överlag som intresserade och villiga att svara på mina frågor. Intervjuerna kom att omfatta något längre tid än vad jag uppskattat från början och flertalet av intervjuerna genomfördes på mellan 20 och 30 minuter.

Intervjun som genomfördes med Företag 1 anser jag gick bra. Svaren sammanställdes genast efter att intervjun slutförts för att möjliggöra att fylla i tomrum i anteckningarna som gjorts under intervjun. Detta tillvägagångssätt användes efter samtliga intervjuer. Efter att ha tagit till mig intrycken från den första intervjun genomfördes även intervjun med Företag 2 på ett bra sätt.

Svars personen vid Företag 3 övervägde valet att bestämma en annan tid för intervjun. Han bestämde sig dock för att gå vidare direkt med förbehållet att kunna avbryta om det tog för lång tid. Detta i kombination med att svars personen talade snabbt gjorde att intervjun genomfördes något snabbare än de två första.

Svars personen vid Företag 4 verkade ha ett stort intresse för informationsteknik och talade gärna om företaget och dess ASP-lösning. Han hade ibland en tendens att komma ifrån frågorna, men gav ändå goda svar på dem.

5 Genomförande

Intervjun med svarspersonen vid Företag 5 tog längst tid av samtliga intervjuer. Vid ett tillfälle tog han hjälp av företagets ansvarige för tekniska datorfrågor. Svarspersonen uppfattades inte själv vara besvärad av tidsåtgången.

Ett intryck jag fick under den första av intervjuerna var att Företag 1 såg sin ASP-lösning som en möjlighet att marknadsföra sig som ett företag som använder och ligger i informationsteknikens framkant. En reflexion jag gjorde under den tredje intervjun var huruvida det var ASP-lösningen som bidragit med det positiva utfallet för ASP-användningen. Med det datorsystem som tidigare använts hade vilket nytt system som helst kunnat göra det bättre för företaget.

6 Materialpresentation

I detta kapitel presenteras det material som samlats in vid undersökningen för att besvara denna rapportens problemställning. Problemställningens syfte, som har utretts med utgångspunkt från huvudsakligen fyra olika identifierade förväntningar på ASP-modellen, är att ge en bild av om ASP-modellen kan anses leva upp till de förväntningar som omgärdar konceptet.

Intervjuer har genomförts med fem olika företag. I avsnitt 6.1-6.5 presenteras en sammanställning av de svar som inkommit från respektive företag. Först i respektive företags avsnitt presenteras en sammanfattning av de tre inledande samt de fyra avslutande frågorna. Svaren på frågorna fyra till och med sju ges på detta sätt större utrymme och betoning, eftersom de i första hand är till för att besvara rapportens problemställning.

De frågor som använts vid respektive intervju återfinns i Bilaga 1. De fullständiga svaren på frågorna 1-3 samt 8-11 återfinns i sin helhet i Bilaga 2.

6.1 Intervjusvar från Företag 1

Företag 1 är verksam i branschen för avfallshantering. Deras marknad är norra Sverige med utgångspunkt från tre orter utmed norrlandskusten. Företaget uppgavs ha en marknadsdel på cirka 40 procent. Företaget strävar i nuläget mot att bli ett tjänsteföretag och ta hand om de flöden som uppstår vid transporter av avfall. De köper alla tjänster från underleverantörer eftersom de inte har någon egen produktion. Svartspersonen vid företaget är dess IT- och kvalitetschef och den som från företagets sida hade hand om upphandlingen av ASP-lösningen gentemot leverantören. Vid företaget finns idag 49 användare av ASP-lösningen fördelade på de tre orterna. ASP-lösningen hade de vid intervjutillfället använt i omkring två månader. De program som företaget använder och som därmed ingår i dess ASP-lösning är bland annat flertalet av de program som förknippas med MS Office, men också företagets affärssystem och ett flertal andra programvaror. Företaget har också ett intranät som innefattas i dess ASP-lösning.

Från att tidigare haft varsin egen dator som användaren gjorde som denne ville med kan inga individuella inställningar göras längre, vilket en del anställda reagerade på i början. Bland annat finns inte underhållningsdelen kvar. Företaget ångrar inte beslutet att använda ASP-modellen och kommer på något sätt att fortsätta använda ASP-tjänster i framtiden menar svartspersonen, som också ansåg att det bara finns fördelar för företaget med att anlita ett ASP-företag.

En effekt som nämndes som följd av ASP-användningen var att en anställd blev utan arbete. En annan effekt är att företaget kan dra nytta av sin ASP-lösning i marknadsföringssyfte. Till följd har de kommit i kontakt med nya kunder. Det är numera också möjligt med distansarbete eftersom de anställda kan ansluta via Internet.

På frågan hur Företag 1 har kunnat utnyttja IT-relaterade resurser mer effektivt framkom att de efter implementationen inte längre var i behov av en av de två anställda som tidigare hade ansvar för driften av företagets informationssystem.

På frågan om de fått tillgång till nya program svarade Företag 1 att de inte var ute efter att få tillgång till detta. De såg på vilka deras behov var och vad de behövde för

6 Materialpresentation

program för den administration de gör. Det som var relevant för företaget var att kunna samla all data från de olika kontoren på ett och samma ställe. De har i nuläget inte sett behovet av nya program. Svarspersonen menade att de inte använder några märkvärdiga och avancerade program såsom Auto-CAD. De har dock fått tillgång till driftsäkra program som är väl testade av deras ASP-leverantör. Svarspersonen framhöll också att man måste titta på vilka intäkter som kan följa, inte bara hur höga kostnaderna är för införskaffandet av program.

Svarspersonen anser att ASP-lösningen gjort att de nu är på väg att öka sin konkurrenskraft. Två olika perspektiv nämndes. Det första är att problemen minskat med handhavandet av program och datorsystemet och att allt fungerar bra nu. Det andra perspektivet är att de kunnat förbättra sin redovisning av olika uppgifter i verksamheten. Företag 1 kan idag bland annat hjälpa sina kunder och underleverantörer med tillhandahållande av en mängd uppgifter som dessa behöver för sin egen administrering. Svarspersonen framhåller att det blir en konkurrensfördel att kunna erbjuda den tjänsten, som möjliggjorts av ASP-lösningen.

Svarspersonen menar att det är svårt att jämföra kostnader för program med hur det var tidigare. Hade frågan varit huruvida ASP-lösningen förbättrat resultatet hade svaret varit tveklöst ja. Det är bra med en månadskostnad, och sett ur ett helhetsperspektiv förbättras resultatet. De har kanske inte sänkt sina kostnader för programmen, men vägs kostnader mot de intäkter som följer blir det ett positivt överskottsnetto. Svarspersonen betonar att det är viktigt att se på helheten, det vill säga även intäktssidan.

6.2 Intervjusvar från Företag 2

Företag 2 ägs av ett norskt företag och är verksamt inom fastighetsförvaltning i huvudsakligen två stora städer på Sveriges västkust. I den stad som svarspersonen arbetar förvaltas 130 000 m² bostadsyta fördelade på 1600 lägenheter och 150 lokaler. Förvaltningsvärdet på fastigheterna uppgår till omkring en miljard kronor. Svarspersonen vid Företag 2 är dess ekonomiansvarige och den som drev projektet från företagets sida gentemot ASP-företaget. Båda kontoren använder idag ett gemensamt sammankopplat datorsystem som har tolv användare fördelade på kontoren i de två städerna. ASP-lösningen hade de vid intervjutillfället använt i två och en halv månad. I ASP-lösningen som Företag 2 använder ingår bland annat hela MS Officepaketet, som svarspersonen uttryckte det, och program för e-post samt affärssystemet och ett program kallat Bra hyra. Även företagets databas ingår i ASP-lösningen.

De anställda uppges överlag vara mycket nöjda med ASP-lösningen, även om en del tycker att det går lite långsamt ibland. Beslutet att använda ASP-modellen ångras inte. ASP-lösningen uppges ha möjliggjort att det numera är enkelt att kommunicera mellan de olika kontoren och som det ser ut nu kommer de att fortsätta med sin ASP-användning. En fördel med ASP-lösningen framhålls vara att ingen i företaget behöver ha stor kunskap om datorer.

Bland de effekter som märkts är att det är positivt att alla använder samma program och att de numera använder tunna klienter. Det är dessutom inte längre möjligt att installera små roliga program, som svarspersonen uttryckte det, eftersom behörighet inte längre finns för att göra sådant. Detta framhålls av svarspersonen vara positivt.

6 Materialpresentation

På frågan om företaget kunnat utnyttja IT-relaterade resurser mer effektivt svarar svarspersonen något tvekande till en början. En del barnsjukdomar finns, men det är färre driftsproblem nu. De har snabbare accesstider mot Internet, vilket gör att det till exempel går bättre att använda e-post nu än tidigare. Svarspersonen nämner också att de inte längre är i samma behov av konsult hjälp för driften av systemen. Företaget slipper den kostnaden som blir riktigt hög så fort de bara sätter foten i huset, menar svarspersonen. ASP-leverantören tar hand om all support och kontakten när det gäller datorsystemen går via denne. Svarspersonen vid Företag 2 menar att de inte längre har lika stora problem med enskilda datorer som tidigare, dock upplevs en nackdel i att grafiken är långsam. En bild i ett e-post kan ta flera minuter innan den kommer upp på skärmen. Att titta på bilder är knappt att tänka på att göra, menar svarspersonen.

När frågan ställs om de fått tillgång till nya program som de tidigare inte ansåg sig haft råd med ges som svar att Företag 2 använder samma program som förut. De använder till exempel en standardlösning av MS Office. De har dock fått tillgång till senaste uppgraderingen av programmen, varpå Officepaketet nämns, vilket de annars inte hade haft. Vore det inte för ASP-lösningen hade de behållit den tidigare versionen ett bra tag till tror svarspersonen, som dock tycker att det är mycket bra att ha den senaste versionen.

Svarspersonen vid Företag 2 menar att det är svårt att mäta om företaget kunnat förbättra sin konkurrenskraft som följd av de använder en ASP-lösning. Den har nog inte ökat nämner han sedan. De hoppas dock på att kunna förvalta sina hus bättre när de slipper tänka på datorproblem och därmed kan arbeta mer effektivt. Systemen använder de mest för administrativa uppgifter.

Svarspersonen menar att de inte heller sänkt sina kostnader för programmen de använder. Eftersom de kör den senaste versionen och betalar licensavgift för det kan de inte säga att kostnaderna har minskat. Svarspersonen framhåller att de kunnat tjäna in på konsultarvoden, vilket sänker kostnader. ASP-leverantören garanterar också att tillgängligheten ska vara en viss procentsats, vilket svarspersonen menar är positivt när det gäller kostnader. Svarspersonen nämner här att Företag 2 inte har använt sin ASP-lösning i mer än två månader. De förutsätter dock att de ska kunna sänka sina kostnader, annars hade de inte gett sig in på det. En sammanställning som ska göras i slutet av året får dock visa hur det ser ut i jämförelse med tidigare år, enligt svarspersonen.

6.3 Intervjusvar från Företag 3

Företag 3 sysslar med förbrukningsmaterial och verktyg till bil- och byggnadsindustrin. De ingår i en multinationell koncern med verksamhet i bland annat 16 europeiska länder. I Sverige består företagets verksamhet främst av försäljning till omkring 10 000 kunder. Till kunderna hör när det gäller bilindustrin verkstäder och till dessa säljs verktyg och maskiner för att reparera bilar. Till byggnadsindustrin tillhandahålls främst verktyg och borrar, plugg och fästmassa, för husbyggnationer. Svarspersonen vid Företag 3 är dess VD och den som tillsammans med företagets ekonomiansvarige undersökte hur de skulle kunna lösa problemen med det tidigare datorsystemet. Företag 3 har två olika system som båda ingår i dess ASP-lösning, som har omkring 40 användare. ASP-lösningen hade de använt i 15 månader vid intervjutillfället. Det ena är ett UNIX-baserat system i vilket affärssystemet finns med funktioner för bland annat orderhantering, lageruppgifter och fakturering. Det

6 Materialpresentation

andra systemet använder Windows NT och i det finns program som MS Office och ett för e-post.

De anställda har idag tillgång till ett stabilt datorsystem i jämförelse med hur det var förut. Användarna är enligt svarspersonen positiva till det nya datorsystemet. Svarstiderna har förbättrats väsentligt. Svarspersonen uppger att det varit mycket bra att satsa på ASP-modellen. En nackdel som nämndes är dock att marknadsavdelningen inte kan utnyttja ASP-lösningen eftersom upplösningen är dålig. Det påverkar användningen och visningen av färger.

På frågan om Företag 3 kunnat utnyttja sina IT-relaterade resurser mer effektivt svarade svarspersonen att de tidigare hade instabila datorsystem med dålig driftssäkerhet som ofta krävde, vad svarspersonen kallade, brandkårsuttryckningar. Idag har de ett stabilt system. De har även minskat sin driftspersonal från två till en person. Fortlöpande arbetar de med att säkerställa tillgängligheten och förbättra det nya datorsystemet ytterligare.

Sedan de började använda ASP-lösningen har Företag 3 fått tillgång till funktioner för e-post från sin ASP-leverantör. Tidigare fanns inte någon generell funktion för detta i verksamheten. Företag 3 har efter implementationen även låtit sina anställda gå kurser i användningen av program för e-post och i MS Excel.

När det gäller huruvida de kunnat öka sin konkurrenskraft svarar svarspersonen snabbt att de gjort det och nämner tre olika punkter. Den första är att Företag 3 idag kan leverera produkter säkrare. Med det menar han att de har större kontroll på produkterna. De kan också snabbare få fram information till sina kunder vid förfrågningar. Dessutom ha de kunnat använda det nya systemet för att ytterligare höja kompetensen inom företaget.

Svarspersonen gav ett bestämt nej på frågan om de kunnat sänka kostnaderna för de program som används i verksamheten.

6.4 Intervjusvar från Företag 4

Företag 4 är verksamt inom området för brandskydd och har hela Sverige som marknad. De utvecklar och säljer system för sprinklers, brandlarm och skydd mot gasläckor. Företaget är dotterbolag till en multinationell koncern som globalt omsätter 30 miljarder dollar. Det svenska dotterbolaget har omkring 115 anställda. Svarspersonen var till för några månader sedan företagets VD, men är nu dess styrelseordförande. Han gav intryck av att ha varit den som varit ansvarig för införandet av ASP-lösningen i verksamheten. ASP-modellen hade de vid intervjutillfället använt i omkring två år. Företag 4 använder i sin ASP-lösning bland annat MS Office, projektplaneringsprogrammet MS Project, Auto-CAD samt dess ekonomisystem. De har också en del databaslösningar som innefattas i ASP-lösningen.

Svarspersonen svarade att han tror användarna är belåtna med ASP-lösningen. Han tror inte att någon skulle vilja gå tillbaka till hur det var tidigare. Företaget har också fått tillgång till ASP-leverantörens support som de tycker är mycket bra. Supportpersonalen kan hjälpa en användare direkt på skärmen. Företag 4 anser att de utan tvekan har gjort rätt i att satsa på ASP-modellen, vilket svarspersonen menade bör ha framgått av vad som tidigare sagts. Svarspersonen menade också att de kommer att fortsätta att använda sin ASP-lösning och leverantör av den framöver.

6 Materialpresentation

ASP-lösningen har dessutom gjort att de bland annat inte längre behöver ha egen kompetens att sköta datorsystemet i jämförelse med om de utvecklat ett system själva. Företag 4 tillhörde inte de företag som enkelt kunde få tag i kompetent personal när IT-boomen drog igång vilket medförde brist på IT-personal.

På frågan om de kunnat utnyttja IT-relaterade resurser mer effektivt svarar svarspersonen först att alla har tillgång till systemet idag. De anställda har bättre överblick över siffror. De kan komma åt att titta på ritningar varifrån som helst, även om det inte var att rekommendera med modemuppkoppling eftersom det då går mycket långsamt. En annan stor fördel som svarspersonen nämner är att de fått tillgång till ASP-leverantörens mycket avancerade viruskontroll och brandvägg. Om Företag 4 själva haft hand om driften hade aldrig kunnat haft tillgång till så bra lösningar, enligt svarspersonen.

Företag 4 har inte fått tillgång till nya program de tidigare inte haft råd med, enligt svarspersonen. Han framhöll också att de inte haft några ekonomiska problem. Idag har de dock programlicenser för samtliga program och användare. Tidigare kunde det bli så att om företaget köpte in en licens kunde denna snart bli var mans egendom och fler än programmet var licensierat för använde det. Idag har de nätverkslicenser och ASP-leverantören sköter allt som har med dem att göra.

När det gäller huruvida de har kunnat öka sin konkurrenskraft anser svarspersonen att de idag har bättre ordning och reda på saker, vilket han menar är grunden för att allt fungerar som det ska i företaget. Det är bra för kunderna, menar svarspersonen. Det är också enklare att implementera och lägga till nya användare nu än med det tidigare datorsystemet.

På frågan om de kunnat sänka kostnaderna för sina program svarar svarspersonen att han ställts den frågan förut. Hans svar på frågan är dock nej, när det gäller i kronor. De hela beror på hur man räknar. Tittar man på hur det var förut så användes sämre lösningar för att utföra saker, hanteringen var också sämre. Kostnaden är inte lägre för programmen, men med tanke på alla fördelarna ASP-lösningen fört med sig blir det ändå ett överskott i slutändan när det gäller kostnaden för helheten.

6.5 Intervjusvar från Företag 5

Företag 5 erbjuder hemnära tjänster, som svarspersonen kallade det. Företagets slutkunder är främst anställda vid företag som erbjuder sina anställda Företag 5:s tjänster som en tjänsteförmån. Bland de tjänster som Företag 5 erbjuder finns bland annat städning av bostaden, barnpassning och avlämning och hämtning av barn på dagis. Företaget har varit verksamt sedan 1996, har i nuläget 370 anställda och en kraftig årlig tillväxt. De är verksamma i ett flertal större städer mellan Malmö i söder till Sundsvall i norr. Svarspersonen var dess IT-ansvarige och en av dem som deltog i arbetet med att finna en IT-lösning åt företaget. De hade vid intervjutillfället använt ASP-lösningen i åtta månader. Det finns 60 användare vid företaget, inklusive användarna i de olika städerna där företaget är verksamt. De använder inga avancerade program, menade svarspersonen. I ASP-lösningen ingår bland annat MS Office och verksamhetens affärssystem samt databasen för detta. Affärssystemet körs dock från dess tillverkares servrar medan databasen finns hos ASP-leverantören.

De anställda uppges tycka att ASP-lösningen är bra. De har fått tillgång till ett mer driftsäkert system än de hade tidigare. Det fanns dock en viss osäkerhet i början när det gällde att ta kontakt med supporten, men detta uppges gå bättre nu. Svarspersonen

6 Materialpresentation

svarar tveklöst ja på frågan om det varit ett korrekt beslut att använda ASP-modellen. På sikt när företaget blir tillräckligt stort skulle de eventuellt kunna tänka sig att flytta in driften internt, men i nuläget skulle de inte ha ett lika bra datorsystem om de drev det själva.

Positiva effekter de märkt av framhålls vara att de anställda blivit mer medvetna om datorsystemet. ASP-leverantörens support framhålls också vara mycket bra. Den hjälper de anställda bli säkrare i sin datoranvändning eftersom de inte längre behöver hänga ut sig till sina medarbetare, som svarspersonen uttryckte det.

På frågan om de har kunnat utnyttja IT-relaterade resurser mer effektivt hade svarspersonen en hel del att säga. Genom att använda en ASP-lösning i jämförelse med alternativet att själv köpa ett flertal servrar och sköta driften av dem själv har ASP-lösningen gjort det billigare. Mer tid och pengar hade gått åt om Företag 5 gjort arbetet internt. ASP-leverantören hade redan sin infrastruktur färdig vilket gjorde att det gick snabbt och enkelt att implementera ASP-lösningen, menar svarspersonen. ASP-företaget gjorde det mesta av arbetet och Företag 5 behövde inte tänka så mycket på något, förutom vad som skulle ingå i ASP-lösningen. ASP-företaget hade själva grundlösningen klar och var de som kom att driva projektet åt Företag 5. Med ASP-lösningen anser svarspersonen att de inte behöver stå med egen IT-kunskap för att kunna ge support i lika hög utsträckning som de annars skulle ha behövt. Den generella IT-kunskapen behöver dessutom inte vara lika hög eftersom de har tillgång till bra användarsupport hos ASP-leverantören. När de började titta på olika lösningar fick de hjälp av ett konsultföretag att räkna på det hela. Bland annat stod de inför ett problem när de ville att samtliga användare runt om i landet skulle arbeta mot samma affärssystem. De hade inte kapital och tid att bygga upp IT-stödet på egen hand, och kunde därför inte göra stora investeringar. Med dagens datorsystemlösning leasar företaget PC-datorer och driften av själva datasystemet, som svarspersonen uttryckte det. Det har gjort att de har bra överblick över kostnader. De har dessutom fått tillgång till ett driftsäkert system med hjälp av ASP-leverantören.

På frågan om Företag 5 har fått tillgång till program de tidigare inte ansåg sig ha råd med ges som svar att de faktiskt inte fått det. Svarspersonen förklarar att de inte utnyttjat den möjligheten ännu. Marknadschefen undersöker dock möjligheterna att lägga till ett program för bildhantering i marknadsföringssyfte. Företag 5 har planer på att lägga till program framöver i ASP-lösningen efter behov och då för just de användare som behöver dem, kanske en eller två personer. De har dock fått tillgång till supporttjänsten som de upplever som otroligt värdefull. Företaget har idag en låg IT-kunskapsnivå generellt. Ledningens kunskap är dock något högre, men även där finns brister.

När det gäller huruvida de kunnat öka sin konkurrenskraft svarar svarspersonen efter en kort tystnad att de inte märkt av det direkt. Dock tillägger han att Företag 5 är verksamma på en ny marknad. Företaget var ett av de absolut första företagen som började erbjuda denna typ av hemnära tjänster. Konkurrenter dök upp först under 1998, två år efter att Företag 5 startat sin verksamhet. Svarspersonen menar att företaget är marknadsledande. De upplever dock att ASP-lösningen hjälper dem när de växer och anställer fler. De har ett bra IT-stöd. De kan också förbättra IT-stödet enkelt. De räknar med att kunna klara sig länge med de datorer de har. Företag 5 har nu börjat använda sig av tunna klienter och har idag sex stycken. Med dessa följer ännu lägre kostnader, enligt svarspersonen.

Svarspersonen tycker att det är svårt att säga om ASP-lösningen hjälpt dem att sänka företagets kostnader för program. Till sin hjälp att besvara frågan tar han företagets

6 Materialpresentation

IT-tekniker. Inte heller han vet, men menar att det beror på hur man ser det. De hanterar idag inte några egna licenser. Allt ingår i paketet från ASP-leverantören. De kan inte urskilja hur mycket som är programkostnader i den avgift de betalar till ASP-leverantören. Istället för att lägga pengar på hårdvara och andra till ASP-lösningen relaterade saker menar svarspersonen att de istället kan lägga dem på personal, och nämner löner i samband med att de nyanställer, men också annat som mer direkt hör till verksamhetens uppgifter. De har ännu inte räknat på hur kostnader förändrats efter att de började använda ASP-lösningen. Företag 5 ville dock ha tillgång till den månatliga avgiften ASP-modellen möjliggör. Svarspersonen anser att lösningen är ekonomiskt fördelaktig för företaget.

7 Analys

I detta kapitel görs en analys av det insamlade materialet som presenteras i det föregående kapitlet (Kapitel 6). Analysen innefattar i huvudsak svaren som inkommit på de fyra frågor som tagits fram för att besvara rapportens problemställning. Svar från de övriga frågorna används om de ansetts tillföra ytterligare information av värde

De fem olika företag som intervjuats har använt sig av ASP-modellen olika lång tid. Företag 1 och 2 hade vid intervjun använt ASP-lösningen i omkring två månader eller strax däröver. Företag 3 hade använt sin ASP-lösning i omkring 15 månader, Företag 4 i drygt två år och Företag 5 i cirka åtta månader.

En aspekt som jag anser kan ha påverkat vilka svar som givits på frågorna är svarspersonernas personliga referensramar, vilka roller de har i företagen och hur kunniga de är om informationsteknik. Detta har jag valt att inte medvetet från min sida påverka bedömningen av svaren. Frågorna som ställts till svarspersonerna anser jag vara utformade på så vis att de inte kräver djupgående kunskap om exempelvis informationsteknik och datatermer. Jag har också fått intrycket att de svars personer som ingått i undersökningen varit tillräckligt förtrogna med de frågeställningar som använts.

7.1 Utnyttjandet av IT-relaterade resurser

Bland de förväntningar som identifierats i avsnitt 2.7 nämns att företag som väljer att anlita ett ASP-företag ska kunna minska sina kostnader för kvalificerad IT-personal eftersom ASP-företaget tar hand om underhåll och service av programmen. En annan följd är att denna personal ska kunna utnyttjas mer effektivt till annat än att underhålla och uppdatera program. Ytterligare en aspekt är att i jämförelse med att internt i ett kundföretag sköta driften av informationssystemen ska tiden att implementera och komma igång med användningen av programmen bli kortare när ett ASP-företag anlitas.

Av svaren från de olika företagen har framkommit att två av dem, Företag 1 och 3, minskat sin personal som tidigare var ansvarig för driften av informationssystemen från två till en anställda. Företag 2 uppgav att de inte längre har samma behov av att anlita konsult hjälp för att lösa de driftsproblem som tidigare uppstod. Företag 2 har dessutom från sin ASP-leverantör fått tillgång till support åt de anställda och behöver därför inte längre se till att de har den kompetensen bland sin egen personal. Även företag 5 har märkt ett minskat behov av att behöva erbjuda support med hjälp av intern personal, eftersom även de har fått tillgång till sin ASP-leverantörs supporttjänst.

Företag 4 nämnde i ett annat sammanhang än som svar på en tidigare fråga att de inte längre är i lika stort behov av egen IT-personal. ASP-lösningen har hjälpt dem att komma ifrån problemet med att anställa och behålla kompetent IT-personal, som uppgavs lockas till andra företag när IT-boomen satte fart för några år tidigare.

Företag 5 uppger att de från sin ASP-leverantör fick tillgång till sitt nya system både billigare och snabbare än om de implementerat datorsystemet internt. Företag 5 använder ASP-leverantörens infrastrukturlösning vars grund redan var färdig. Det gick därför snabbt att implementera ASP-lösningen i verksamheten.

Flera företag, Företag 2, 3 och 4, svarade att de i nuläget har tillgång till ett bättre och mer driftsäkert datorsystem. Företag 2 nämnde en snabbare svarstid mot Internet. Företag 3 menar att de kan utnyttja sin datorkraft mer effektivt eftersom det fungerar bättre än förut. Datorsystemet är både mer driftsäkert och mer stabilt. På Företag 4 har samtliga anställda fått tillgång till datorsystemet och därmed menar de att det utnyttjas mer effektivt. Det är också möjligt att komma åt att exempelvis se på ritningar varifrån som helst med modemuppkoppling mot företagets datorsystem. Företag 5 nämner också att samtliga anställda arbetar i samma system oavsett om var de arbetar i landet, vilket var något de ville uppnå.

Vid jämförelse mellan förväntningarna som relaterats till ovanstående frågeställning och det insamlade materialet, anser jag att förväntningarna som detta avsnitts frågeställning är grundade på avspeglas i svaren från de undersökta företagen. Flera företag har antingen minskat sin personalstyrka och därmed sina interna personalkostnader eller märkt av ett minskat behov av intern IT-personal. Huruvida minskningen av personalkostnaden utjämnas av den nytillkomna avgift som betalas till företagets ASP-leverantörer, som i sin tur har kostnader för personal, går inte att se i svaren. Detta har inte heller varit avsikten att undersöka. Ett skäl till att anlita ett ASP-företags tjänster kan vara att kundföretaget får tillgång till ASP-företagets kompetens som därmed inte längre behöver finnas hos kundföretaget. Detta har flera företag kunnat utnyttja. Ett annat skäl kan rimligen vara att det möjliggör tillgång till något som innebär lägre kostnader. Ett av företagen uppgav att de upplevt att tiden att implementera och komma igång med användningen upplevdes gå snabbt och medföra lägre kostnader. Huruvida de övriga företagen upplevt detta framgår inte av svaren. ASP-modellen kan dock sägas uppfylla denna förväntan om snabbare och billigare implementationer.

Eftersom samtliga undersökta företag uppger att de på olika sätt kunnat utnyttja IT-relaterade resurser mer effektivt bör det således bli ett ja på frågan om de kunnat utnyttja IT-relaterade resurser mer effektivt. Av svaren har framkommit att denna förväntning har uppfyllts hos kunderna.

7.2 Om tillgång till nya program

I de förväntningar som presenteras i delkapitel 2.7 står att finna att mindre företag ska ges tillgång till program av toppklass som annars är för dyra att driva för dessa företag. Program som enbart större företag har råd att driva internt. Genom att anlita ett ASP-företag ska mindre och medelstora företag få nya möjligheter att använda absoluta topp-program som annars kräver stora och kostsamma investeringar.

Företag 5 svarar att de faktiskt inte fått tillgång till nya och avancerade program eftersom de ännu inte utnyttjat den möjligheten. Dock undersöker de för tillfället vilka möjligheter det finns att få tillgång till ett bildhanteringsprogram i marknadsföringssyfte från sin ASP-leverantör. De ställer sig dessutom inte främmande inför att lägga till program då behov uppstår.

På Företag 3 har de inte fått tillgång till nya program med ASP-lösningen men dock tillgång till en enhetlig och generell funktion för att kunna hantera e-post, vilket de tidigare inte hade. Företag 2, som uppgav att de använder samma program som förut, har dock numera tillgång till den senaste versionen av dessa, vilket de menar att de inte hade haft tillgång till utan sin ASP-lösning.

Företag 5 betonar att de fått tillgång till en supporttjänst där ASP-leverantörens supportpersonal kan kopiera en användares skärm och se vad denne gör för fel. Denna tjänst framhålls vara mycket värdefull för företaget.

Företag 1 menar att de främst inte var ute efter att få tillgång till nya program när de valde att implementera en ASP-lösning. De program som ingår i företagets ASP-lösning är sådana som de behöver för arbetet i dess verksamhet. Svartspersonen betonade dock att en hög kostnad inte behöver vara ett hinder för ett programinköp. Om ett dyrt program kan hjälpa företaget till ökade intäkter antyds att en hög inköpskostnad skulle kunna vara överkomlig. Svaret från Företag 4 tyder på en liknande åsikt. De uppger att företaget har en mycket god ekonomi och därför verkar inte inköpskostnaden vara en avgörande faktor för om företaget väljer att införskaffa programmet.

Bland de uppgifter som lyfts fram ovan från de undersökta företagen framkommer att inget av företagen anser sig ha fått tillgång till nya program de tidigare inte ansett sig haft råd med. Företagen verkar använda samma program som tidigare. Ett företag menade dock att de inte använt sig av den möjligheten att få tillgång till nya program ännu, men var på väg att göra det vid intervjutillfället.

Trots att det inte finns något ja bland svaren finns ändå en del andra intressanta synpunkter och svar som jag tycker är värda att betona. Några företag uppger att de fått tillgång till värdefulla supporttjänster från sin ASP-leverantör som de själva inte hade kunnat erbjuda sina anställda. I sammanhanget bör nämnas att tillgång till supporttjänster omnämns bland förväntningarna i kapitel 2.7. Det framgår dock inte av svaren huruvida företagen fått tillgång till nya program överhuvudtaget, utan enbart att de inte fått tillgång till nya program som ansetts vara för kostsamma. Det skulle kunna vara så att företagen inte ansett sig vara i behov av program som är avancerade och kostsamma, och att det är anledningen till att de inte använder sådana. Något av företagen kan dock ha fått tillgång till nya program som ansetts vara prisvärda och billiga.

ASP-modellen hjälper företag att få tillgång till senaste versionen av bra program och nya tjänster, såsom support. Detta är något som företagen på egen hand inte har samma möjligheter att ge sina anställda. Bland de företag som ingått i undersökningen kan detta avsnitts frågeställning, såsom den formulerats, och förknippade förväntningar dock inte anses vara till fullo besvarade eller uppfyllda.

7.3 Ökad konkurrenskraft

Enligt förväntningarna på ASP-modellen, som presenterats i delkapitel 2.7, framhålls att de företag, och då framförallt de som omnämns som små och medelstora företag, som väljer att anlita ett ASP-företag ska kunna öka sin konkurrenskraft gentemot andra företag. Detta ska bland annat möjliggöras av att de ges tillgång till program som enbart stora företag haft råd att driva internt. Det kan också vara så att de inte behöver köpa licenser för hela programmen utan bara för de delar och den funktionalitet som det finns behov av i en mindre verksamhet att använda.

Flera av företagen i undersökningen svarade ja på frågeställning om de ökat sin konkurrenskraft till följd av sin ASP-lösning. Företagens ASP-lösningar anses ha gett dem möjligheter att förbättra sin konkurrenskraft. ASP-kunderna har bättre kontroll över uppgifter om olika händelser i verksamheten som de menar kommer dess kunder till godo. Huruvida dessa kunder upplevt denna förändring är dock svårt att få veta i

nuläget. En intressant aspekt är att Företag 1 fått kontakt med nya kunder som följd av dess ASP-användning. Tre av de fem intervjuade företagen, Företag 1, 3 och 4, anser att deras ASP-lösning hjälper dem att öka sin konkurrenskraft eller är på väg att göra det.

Ett av de företag som ansåg sig ha kunnat öka sin konkurrenskraft är Företag 3. De kan numera dels leverera sina produkter säkrare, eftersom de har bättre kontroll på sina produkter. De kan dels snabbare få fram information till sina kunder när de frågar efter sådan. Dessutom nämns att de kunnat öka personalens kompetens med hjälp av det nya datorsystemet vilket också anses vara bra för konkurrenskraften. Företag 4 uppger att ASP-lösningen medfört att de har bättre ordning och reda, vilket framhålls vara bra för dess kunder. Ordning och reda är viktigt och visar att företaget sköts väl. På Företag 1 uppges att de är på väg att förbättra sin konkurrenskraft. Dels har de numera mindre problem med program och själva datorsystemet, vilket ger mer tid åt att ägna sig åt viktigare arbete än datorproblem. De har dessutom förbättrat sin redovisning av olika uppgifter och kan därmed snabbt och enklare hjälpa sina kunder med uppgifter som dessa behöver. Detta framhålls vara en konkurrensfördel att kunna erbjuda. Företag 1 har dessutom genom att framhålla dessa nya möjligheter i sin marknadsföring kommit i kontakt med nya kunder, vilket de tror de inte gjort annars.

Företag 5 har inte märkt av att de ökat sin konkurrenskraft. Anledningen som ges är att de inte anser sig ha några riktiga konkurrenter. De har varit verksamma längre än andra företag i branschen och har därmed ett märkbart övertag. I sammanhanget nämns dock att företagets tillväxt är stor. ASP-lösningen hjälper dem när de växer eftersom det är enkelt att låta nya användare få tillgång till informationssystemen

Företag 2 uppger att deras konkurrenskraft inte har ökat. Framöver hoppas de dock på att de ska kunna ägna ytterligare mer tid åt att förvalta sina fastigheter istället för att begränsas av att behöva lösa datorproblem.

En fråga som skulle kunna ställas i sammanhanget är huruvida det är programmen, som företagen använder, som bidragit till den ökade konkurrenskraften. Enligt förväntningen är det bland annat de nya programmen som ska möjliggöra detta. Av svaren framgår inte vad som explicit varit bidragande orsaker. Kanske är det så att de företag som finns på flera orter i och med ASP-lösningen kan arbeta mot samma databas och att de därför, som nämnts, fått nya möjligheter att ta fram uppgifter åt kunder. Svaren kan dock tyda på att de till följd av sin ASP-användning fått tillgång till ett nytt informationssystem som hjälpt till att förbättra deras konkurrenskraft. Till vilken grad programmen varit en bidragande orsak är svårt att säga.

ASP-modellen kan anses ha hjälpt företagen med möjligheter till ökad konkurrenskraft. Svaret på denna frågeställning, såsom den ställts till de intervjuade, bör därför bli att företag kan öka sin konkurrenskraft med hjälp av ASP-modellen.

7.4 Om kostnadssänkningar för program

Enligt förväntningarna som omgärdar ASP-modellen kan ASP-företagen utnyttja skalekonomins fördelar som möjliggörs av bland annat den stordrift de sysslar. De kan därmed sänka programkostnaden per användare. Detta påstås komma kunderna tillgodo. Kundföretagen ska alltså kunna dra nytta av den skalekonomi som ASP-företagen tillämpar och effekterna därav. Följden blir att även kundföretagen ska få lägre kostnader för de program som används i verksamheten.

7 Analys

Flertalet av de företag som ingått i undersökningen har haft svårt att entydigt svara på frågan relaterad till denna ovanstående frågeställning. Företag 5 uppgav bland annat att de inte kan urskilja kostnaden för själva programmen i den avgift de betalar till sin ASP-leverantör. Endast Företag 3 valde att ge ett klart och tydligt svar. De har inte kunnat sänka sina kostnader för programmen till följd av sin ASP-användning. Företag 4 uppger att inte heller de sänkt sina programkostnader, men tillägger att ASP-lösningen bidragit med sänkta kostnader ur ett helhetsperspektiv. De kan numera utföra arbetsuppgifter mer effektivt med bättre lösningar och metoder.

Möjligtvis skulle svaret från Företag 2 kunna vara ett ja. De uppger att de inte kunnat sänka kostnaden för sina program, men menar att de numera fått tillgång till den senaste versionen av de program som används och betalar programlicenser från sitt ASP-företag. Till följd får de använda senaste versionen istället för sänkta programkostnaderna.

Samtliga företag utom Företag 3 framförde liknande åsikter om huruvida respektive företags kostnader förändrats till följd av att ha anlitat ett ASP-företag. Företag 1 menar att verksamhetens resultat förbättras. Sett ur ett helhetsperspektiv där intäkter vägs mot kostnader blir intäkterna högre hos Företag 1. Företag 2 har kunnat sänka sina kostnader för konsultarvoden och eftersom driftsäkerheten är högre blir även kostnaderna för att upprätthålla den lägre. Företag 5 uppger att de i nuläget kan lägga mer resurser på andra aktiviteter som inte är relaterade till informationssystemen. De har också fått tillgång till den månatliga kostnad som de var ute efter. De menar att ASP-lösningen varit ekonomiskt fördelaktig för dem.

Av de svar som inkommit på denna frågeställning framgår att inget företag entydigt kan säga att de sänkt kostnaderna för de program de använder i sin verksamhet. Dock vill fyra av dem hävda att ASP-lösningen hjälpt dem att antingen sänka andra kostnader i verksamheten eller öka dess intäkter som följd. Sett ur ett helhetsperspektiv bör alltså ASP-modellen ha förbättrat företagets resultat i jämförelse med innan de började använda den, vilket också antyds i svaret från bland annat Företag 2 ovan. Huruvida även Företag 3 kan instämma i detta resonemang framgår inte i svaret från dem. Den fråga som ställdes ingav inte till en vidare förklaring om svaret blev nej, vilket de övriga fyra ändå gav.

Det bör poängteras att Företag 2 istället för att sänka sina kostnader får tillgång till den senaste versionen av programmen. Detta har i rapportens bakgrund, kapitel 2.3, omnämnts ingå i den grundservice ASP-företagen tillhandahåller. Det vore därför rimligt att påstå att även de övriga intervjuade företagen kan ha fått tillgång till senaste versionen och uppdateringen. ASP-företagen sköter detta åt kunden. Om vi utgår från att företagen inte har fått lägre kostnader för programmen så har de istället tillgång till den senaste versionen och uppdateringen av dem.

Eftersom flertalet av de intervjuade företagen inte märkt av sänkta kostnader för program kan det inte bli ett ja på denna frågeställning om de fått sänkta programkostnader. Företagen har dock ur ett helhetsperspektiv kunnat sänka kostnader och förbättra verksamhetens resultat. De torde ha fått tillgång till senaste uppdateringen av senaste versionen av programmen. Det borde därmed inte kunna bli ett otvetydigt nej på detta avsnitts frågeställning. ASP-företagens skalekonomi innefattar dessutom mer än bara programkostnader.

8 Resultat

I detta kapitel redogörs för det resultat som framkommit av det insamlade materialet och den analys som gjorts. Detta har genomförts utifrån de förväntningar som identifierats för att besvara problemställningen:

Lever ASP-modellen upp till de förväntningar som omgärdar konceptet?

Huruvida ASP-modellen kan anses leva upp till de fyra förväntningar som undersökts kan inte på rak arm besvaras med ett entydigt ja eller nej. Ingenting väger över för att ge ett tydligt svar på frågan. Nedan följer det resultat som framkommit i undersökningen.

När det gäller huruvida ASP-modellen möjliggjort för kunderna att utnyttja sina IT-relaterade resurser mer effektivt har det framkommit att så varit fallet hos några företag. Flera företag i undersökningen har minskat sin personal med uppgift att sköta driften och underhåll av de program som används i verksamheten från två till en anställd. Andra företag har sett ett minskat behov av egen IT-personal och anlitar inte längre konsult hjälp i lika hög grad som tidigare. Några av företagen menar att eftersom de har fått tillgång till sina ASP-leverantörers supporttjänst behöver de inte längre ha den kompetens som är nödvändig för detta hos egen personal. Ett av företagen kunde göra en snabbare och billigare implementation eftersom de fick tillgång till en färdig infrastrukturlösning från sin ASP-leverantör. Det har också framkommit att flertalet av de undersökta företagen numera anser sig ha bättre och mer driftsäkra informationssystem. Eftersom datorsystemet fungerar bättre kan det effektivare utnyttjas av de anställda i deras arbetsuppgifter.

På frågan om kunden har fått tillgång till program de inte ansett sig haft råd med tidigare framkom att inget av de undersökta företagen kunde ge ett entydigt ja. Det finns dock en del uppgifter i svaren som dock är intressanta att lyfta fram. Ett företag hade fått tillgång till en generell funktion för e-post när de implementeras sin ASP-lösning. Ett annat uppgav att de fått tillgång till den senaste versionen av de program som används, vilket de inte haft utan sin ASP-lösning. Några företag uppgav att de fått tillgång till en värdefull och användbar supporttjänst från sin ASP-leverantör. Ett företag framhöll att de inte varit ute efter att få tillgång till nya program, och tillade med betoning att en hög kostnad inte är avgörande utan istället vilka intäkter som kan följa. Ett annat företag ansåg sig ha en god ekonomi med följd att höga programkostnader inte hindrar dem från inköp av dem.

När det gäller huruvida företagen kunnat öka sin konkurrenskraft svarade en majoritet att de ansåg sig antingen kunnat göra det eller var på väg att öka den. Till följd av sin ASP-lösning kan ett av företagen leverera sina produkter säkrare till sina kunder eftersom de fått ökad kontroll över sina produkter. Två av företagen har antingen fått nya möjligheter till förbättrad redovisning av uppgifter eller möjligheter till snabbare åtkomst av uppgifter vilket hjälper dem att lämna dessa vidare till sina kunder på begäran. Ett annat företag uppger att deras ASP-lösning hjälpt dem på så vis att de numer har bättre ordning och reda, vilket visar att företaget sköts väl och det är bra för deras kunder. De övriga två företagen har inte märkt av att de förbättrat sin konkurrenskraft. ASP-lösningen uppges dock hjälpa ett av dem att enklare bygga ut systemet i takt med att de växer.

Den sista förväntningen som undersökts är huruvida företagen kunnat sänka kostnaderna för sina program. Inget av företagen har kunnat ange att så varit fallet. Det finns dock en del intressanta uppgifter i svaren som lyfts fram nedan. Ett företag

8 Resultat

menade att de ur den avgift som betalas till ASP-leverantören inte kan se hur stor del som utgörs av programkostnader. Ett tredje företag menade att de istället för att sänka sina programkostnader använder den senaste versionen av dem. Även om företagen uppgivit att de inte sänkt sina programkostnader menade flertalet att ASP-lösningen hjälpt dem att sänka kostnader för informationssystem sett ur ett helhetsperspektiv. ASP-företagens skalekonomi kan därmed förmodligen sänka kostnader, som inte enbart kan relateras till programkostnader.

9 Slutsatser

I detta kapitel presenteras de slutsatser som dragits med avseende på problemställningen, materialpresentationen och analysen i denna rapport. Dessa tre delar återfinns i kapitel 3, kapitel 6 respektive kapitel 7.

ASP-modellen anses leva upp till minst två av de fyra förväntningar som undersökts i denna rapport. Ett entydigt svar om ASP-modellen anses leva upp till de förväntningar som undersökts kan därför inte ges. Jag anser dock att det bör bli ett ja, om fler förväntningar i delkapitel 2.7 innefattas.

Nedan presenteras i punktform vad ASP-kunder utifrån denna undersökning kan förvänta sig vid användning av ASP-modellen. Slutsatserna är en sammanställning av vad olika företag i undersökningen märkt till följd av användningen av ASP-modellen. De kan också jämföras med de förväntningar som presenterats i delkapitel 2.7 tidigare i denna rapport. De slutsatser som dragits utifrån det insamlade materialet är sålunda att:

- Kunden kan utnyttja IT-relaterade resurser mer effektivt.
- Det finns goda möjligheter att minska sin IT-personal.
- ASP-modellen ger möjligheter att snabbare och billigare få tillgång till ett nytt datorsystem än om arbetet görs i egen regi.
- ASP-modellen ger tillgång till de program som kunden har behov av att använda i dess verksamhet.
- Det är ingen förväntning hos kunden att få tillgång till nya, avancerade och kostsamma program.
- Ett ASP-företag erbjuder ofta slutanvändarsupport, som upplevs som värdefull av kunden.
- Kunden behöver internt inte längre inneha kompetens för att ge support till sina anställda.
- Kunden får möjligheter att öka sin konkurrenskraft gentemot andra företag genom användning av ASP-modellen.
- ASP-modellen möjliggör för företag med kontor belägna i olika städer att använda ett gemensamt informationssystem.
- En ASP-lösning kan ge nya möjligheter för ASP-kunden att i sin tur kunna erbjuda sina kunder nya tjänster, som tillgång till mer information.
- ASP-modellen uppges att inte sänka kostnader för enskilda program.
- ASP-modellen anses vara positiv för ett företags kostnader, som ur ett helhetsperspektiv kan sänkas.
- Kunden ges tillgång till den senaste tillgängliga versionen och uppdateringen av program som ingår i ASP-lösningen.

10 Diskussion

I detta kapitel görs en utvärdering av några händelser under arbetets gång samt en diskussion kring det resultat som framkommit vid undersökningen. Utöver detta har också en kortare uppföljning gjorts om användarnas syn på ASP-modellen med koppling de sista frågorna som också ställdes till svarspersonerna. Avslutningsvis ges förslag på fortsatt arbete.

10.1 Utvärdering av arbetet

Från att i början av rapporten ha presenterat material som på olika sätt tar upp området ASP-modellen genomfördes sedan en undersökning om olika förväntningar på modellen som framhölls i materialet. Dessa förväntningar anses kunna bli uppfyllda hos användarna av ASP-modellen och bland annat förbättra deras marknadsposition gentemot andra företag. Som tidigare nämns i denna rapport finns det i skrivande stund svårigheter med att finna material om ASP-modellen. Huruvida detta kan ha påverkat det fortsatta arbete som genomfördes kan bara spekuleras i, men kan dock vara värt att ha i åtanke.

De förväntningar på ASP-modellen som identifierats, och sedan undersökts, har en tydlig koppling till de fördelar med modellen som tidigare lyfts fram. Om fördelarna ofta lyfts fram anser jag att dessa så småningom övergår till att bli förväntningar på vad ASP-modellen kan bidra med för en verksamhet. En förväntan på att fördelarna ska uppfyllas. Detta är ett perspektiv som denna rapports problemställning och undersökning utgått från.

Av samtliga förväntningar valdes att enbart undersöka några av dem. De förväntningar jag valde att undersöka blev de som framhölls av flera olika personer eller av någon som jag ansåg ha stor tyngd i sina påståenden.

Ett moment som upplevdes som ett av de mest komplicerade och kritiska under arbetets gång var att finna de svars personer som behövdes för att besvara rapportens problemställning. På grund av svårigheterna med att finna svars personer begränsade möjligheterna att göra ett bra urval. Svårigheter att finna svars personer gjorde att de bara blev fem till antalet.

Upplägget av de frågor som använts vid intervjuerna skulle kunna ha gjorts annorlunda. För att fokusera på frågorna kopplade till problemställningen skulle de övriga frågorna ha kunnat utformas på så vis att de givit kortare och mer informativa svar. Fler frågor, eller mer ostrukturerade frågor, skulle istället ha kunnat tas fram för att ytterligare få material för att besvara problemställningen. Jag är ändå tillfreds med frågornas konstruktion och det material som insamlats.

10.2 Diskussion kring resultatet

Min avsikt med denna rapport har varit att se huruvida hur några identifierade fördelar och förväntningar på ASP-modellen kan anses uppfyllda hos användare av ASP-modellen. Vid jämförelse med vad jag redan i det förväntade resultatet hade förhoppningar om att få svar på har det material som inkommit vid intervjuerna uppfyllt denna förhoppning.

10 Diskussion

Resultatet av undersökningen grundas på intervjuer med representanter från fem olika företag. De har varit verksamma i olika branscher vilket givit en god representation av företag. Samtliga företag kan också klassificeras att tillhöra gruppen mindre och medelstora företag som denna rapports undersökning haft för avsikt att vända sig till. Urvalet av företag kan givetvis ha påverkat utfallet av resultatet. Överlag har dock svaren visat sig bli förvånansvärt lika på några frågor. Som exempel hade flertalet av företagen svårt att ge ett tydligt svar om de sänkt sina kostnader för program, men betonade istället ett helhetsperspektiv ur vilket ASP-modellen bidragit till sänkta kostnader i verksamheten.

Det faktum att inte mer än fem företag deltagit i undersökningen leder till att möjligheterna att generalisera resultatet påverkas. Det är därför nödvändigt att ha i åtanke att resultatet snarare bör ses som en fingervisning om vad ASP-modellen kan bidra med framför att resultatet är ett faktum. Till undersökningens styrka kan återigen nämnas att liknande uppgifter framkommit på flera av frågorna från respektive företag.

En aspekt som jag anser bör nämnas berör faktumet att ASP-modellen är förhållandevis ny hos några av företagen. Två av dem hade vid intervjutillfället använt sina ASP-lösningar en förhållandevis kort period. Vid jämförelse med de företag som använt sin ASP-lösning under en längre tidsperiod anser jag att en större erfarenhet av modellen gör det enklare att se på vad den bidragit med i verksamheten. De med en längre, och större, erfarenhet har bland annat haft möjlighet att jämföra kostnadsutfall mellan olika år vilket de senare bara haft möjlighet att göra mellan månader. Dock upplever jag att samtliga företag oavsett hur lång eller kort tid de använt ASP-modellen bidragit med många bra och trovärdiga uppgifter.

En aspekt som i efterhand kan reflekteras över är huruvida det varit för tidigt att göra en undersökning som denna. Hade ASP-modellen haft ytterligare några år på nacken och varit mer utbredd bland företag hade det dessutom varit lättare att finna lämpliga svars personer. Detta hade både underlättat arbetet och kunnat ge mer och ännu bättre information att grunda resultatet på.

Vid samtliga intervjuer gjordes anteckningar av vad som sades av svars personerna. Det finns en risk med detta förfarande och det är möjligt att exakt alla svar som ges inte uppmärksammas av den som intervjuar. Intervjuaren måste utöver att vara uppmärksam på vad som sägs och följa med i samtalet också nedteckna svaren. En risk är sålunda att den som intervjuar inte hinner med att nedteckna svaren eller missuppfattar den som svarar. Detta leder till att det insamlade materialet antingen kan bli bristfälligt eller felaktigt, vilket skulle kunna påverka resultatet. Två av svars personerna gavs på deras begäran möjlighet att läsa sammanställningen av vad de svarat. Det har efter detta inte framkommit några invändningar, vilket talar för att de anser sig korrekt uppfattade.

De slutsatser som presenteras i föregående kapitel är sådana som denna undersökning kan peka på. Slutsatserna kan inte ses som en checklista för vad alla företag ska kunna förvänta sig av ASP-modellen. Snarare ska den ses som en fingervisning om vad ASP-modellen kan möjliggöra för företag. Anledningar till detta har diskuterats i styckena ovan.

10.3 Uppföljning av undersökningens fråga 8-10

Detta avsnitt är tänkt att belysa några av de svar som givits på de sista frågorna i undersökningen. En kortare avstämning av den senare delen i det förväntade resultatet sker därmed. Tidigare i denna rapport (delkapitel 2.8) talas om hur ASP-modellen tros utvecklas framöver och hur förutsättningar för ASP-företagen kan förändras. Kraven på ASP-företagens tjänster kommer sannolikt att öka i takt med att dess kunder blir mer medvetna om vad ASP-modellen medför i den egna verksamheten.

Utän undantag ansåg samtliga svarspersoner att det varit ett korrekt beslut att implementera en ASP-lösning. De var vid intervjutillfället positivt inställda till fortsatt användning av modellen. Denna rapportens undersökning har haft för avsikt att undersöka olika förväntningar på ASP-modellen. Bortsett från de förväntningar som ingått i undersökningen tyder de uppgifter som nämnts ovan att svarspersonerna anser att ASP-modellen levt upp till de förväntningar som funnits i de olika verksamheterna inför implementationen.

Svarspersonerna har också svarat att de anställda på respektive företag överlag varit nöjda med användningen. ASP-lösningen har dock förändrat situationen och datoranvändandet för en del anställda. ASP-modellen uppges begränsa möjligheterna att individanpassa de datorer som används. Några av svarspersonerna har dock menat att detta är positivt, eftersom datorn på arbetet ska användas till arbetsrelaterade uppgifter och inte till nöjen. Jag tror personligen att införandet av ett nytt dator- och informationssystem medför förändringar vilka ofta upplevs som besvärliga i olika grad av användarna. En ASP-lösning medför också förändringar som jag ändå på sikt tror övergår till att bli en del av det dagliga arbetet.

I delkapitel 2.8 nämns förhållandet mellan att tillhandahålla program och erbjuda tjänster. Tjänsterna förutspås bli en av de viktigaste faktorerna för ASP-företagen att ta hänsyn till. Bland de tjänster som omnämns av några svarspersoner anses ASP-leverantörens support vara värdefull. Andra tjänster som erbjuds av ASP-leverantören är anti-viruskontroller och brandväggar för datakommunikationen till och från företaget. Behovet och tillgången av de senare tjänsterna blir påtaglig när datakommunikationen mellan kontor sker via Internet. De undersökta företag som använder tjänster från sin ASP-leverantör uppgav att de är mycket nöjda med dessa. Att erbjuda tjänster utöver programmen tror jag kommer att bli allt viktigare för ASP-företagen.

Nu återstår främst i denna rapport att blicka framåt och följa ASP-modellens fortsatta utveckling. Kundernas krav på ASP-leverantörernas tjänster kommer säkerligen att höjas och leverantörerna tror jag får anpassa sig till denna utveckling. Kanske kommer ASP-företagen på sikt inte längre att kallas ASP-företag (Gantz, 2001, 2 februari).

10.4 Förslag på fortsatt arbete

Denna rapportens undersökning har utgått från förväntningar på ASP-modellen som identifierats i bland annat litteratur och olika rapporter. Förutsatt att ASP-modellen fortsättningsvis uppnår den framgång som förutspås finns flera intressanta frågeställningar som skulle kunna ligga till grund för fortsatt arbete.

10 Diskussion

Ett förslag på fortsatt arbete är att ta reda på vilka ASP-kundernas egna förväntningar var på ASP-modellen innan de valde att använda modellen i sin verksamhet. Hur och varifrån uppkom de? Har ASP-modellen levt upp dessa förväntningar?

Ett annat förslag på framtida arbete uppkom under en av de intervjuer som genomfördes för rapportens undersökning. Jag uppfattade att företaget i och med implementationen av ASP-lösningen fått ett helt nytt datorsystem. Sannolikt har också övriga företag fått detta i stor utsträckning. När en ASP-lösning implementeras i en verksamhet kan det således leda till att ett nytt dator- och informationssystem införs. En fråga som vore intressant att undersöka är om en ASP-lösning ofta innebär att kundföretaget byter ut det gamla dator- och informationssystemet mot ett nytt som ASP-företaget står för. Hur står sig i så fall ASP-lösningen vid jämförelse med ett traditionellt internt informationssystem? Vad vinner/förlorar en verksamhet på att använda ASP-modellen? Måste verksamheten försaka något för att ges tillgång till ASP-modellens fördelar och möjligheter?

Referenser

Aldrich, H., E och Fortune, A. (2000). *Can't Buy Me Love (But I Know Where You Can Rent It): The Emerging Organizational Community Around Web-based Application Service Providers*. Presenterad vid The Academy of Management meetings of 2000, University of North Carolina, USA.

Bell, J. (1995) *Introduktion till forskningsmetodik*, Andra upplagan, Studentlitteratur, Lund.

Bloor Research (2000) 'Bloor ASP Research', i *ASP-Application Service Providing; The Ultimate Guide to Hiring Rather than Buying Applications* (s. 19-47) 1st edition, SCN Education B.V., Braunschweig/Wiesbaden.

Butler Group (2000) *Application Service Provision : outsourcing the enterprise*. Vol. 1, Butler Group. Hull, United Kingdom.

Christensen, J., Waitkaitis, E. och Walker, T. (2000) *ASPs: A Framework for Ensuring Cost-Effective Application Availability*. Opublicerat Capstone proceedings paper. Engineering Center, University of Colorado at Boulder, USA.

Durlacher (1999) *Application Service Providers*. Durlacher Research Ltd., United Kingdom. Special report: ASPs.

Eriksson, L., T. och Wiedersheim-Paul, F. (1999) *Att utreda, forska och rapportera*, Upplaga 6:1, Liber Ekonomi, Malmö.

Franssen, S. (2000) *Application Service Provision (ASP) as a solution for Financial Institutions: the vertical market perspective*. [online]. European Business School, Schloss Reichartshausen. Tillgänglig från:
http://www.ebs.de/Lehrstuehle/Wirtschaftsinformatik/Lehre/Seminar00/p_franssen.pdf
f. [Hämtad 2001-02-07].

Gantz, J. (2001, 2 februari) 'Asp ändrar inriktning', *Computer Sweden*. s. 21.

IDC (1999) '*The ASP's Impact On the IT Industry: An IDC-Wide Opinion*'. International Data Corporation, MA, USA. Document #: 20323.

Ittycheria, D. (2000) *To ASP Or Not To ASP*. [online]. VARBusiness. Tillgänglig från:
<http://www.varbusiness.com/sections/university/library/library.asp?ArticleID=15533>.
[Hämtad 2001-02-22].

Referenser

Leong, N. (2000) 'Application Service Providers, A Market Overview', i *ASP-Application Service Providing; The Ultimate Guide to Hiring Rather than Buying Applications* (s. 221-232), 1st edition, SCN Education B.V., Braunschweig/Wiesbaden.

Patel, R. och Davidsson, B. (1994) *Forskningsmetodikens grunder*, Studentlitteratur, Lund.

Seymour, J. (1999) 'How Application Service Providers Will Change Your Life' i *ASP-Application Service Providing; The Ultimate Guide to Hiring Rather than Buying Applications* (s. 53-62), 1st edition, SCN Education B.V., Braunschweig/Wiesbaden.

Subach, J. A. (1999) 'Saving software and hardware cost: The ASP model' i *ASP-Application Service Providing; The Ultimate Guide to Hiring Rather than Buying Applications* (s. 49-50), 1st edition, SCN Education B.V., Braunschweig/Wiesbaden.

Sun Microsystems (2000) 'Application Service Provisioning', i *ASP-Application Service Providing; The Ultimate Guide to Hiring Rather than Buying Applications* (s. 107-117), 1st edition, SCN Education B.V., Braunschweig/Wiesbaden.

Travis Dewire, D. (2000) 'Application Service Providers'. *Information Systems Management journal*, 17(4), pp. 14-19, Fall 2000.

Bilaga 1

Frågor till användare av ASP-modellen - Intervjufrågor

- 1) Beskriv kortfattat företaget och dess huvudsakliga verksamhet?
- 2) Vilken roll har du i företaget och för er användning av ASP-tjänster?
- 3) Berätta vad ni använder ASP-modellen till, hur många användare har ni?
- 4) Har ASP-lösningen gjort att ni kunnat utnyttja IT-relaterade resurser mer effektivt, och i så fall hur?
- 5) Har ni fått tillgång till nya program ni tidigare inte ansåg er ha råd med, och i så fall vad?
- 6) Har ni upplevt att företaget ökat sin konkurrenskraft gentemot andra företag, och i så fall på vilket sätt?
- 7) Har ASP-lösningen hjälpt er att sänka kostnader för program, och i så fall hur mycket?
- 8) Vad tycker de anställda hos er om ASP-lösningen?
- 9) Har det varit ett bra beslut att använda ASP-tjänster för er verksamhet?
- 10) Hur ser ni på er fortsatta användning av ASP-tjänster?
- 11) Har ni märkt av några andra effekter, som inte berörts?

Intervjusvar på frågorna 1-3 och 8-11

Företag 1

Frågorna 1-3

Företag 1 har sin huvudsakliga verksamhet i branschen för avfallshantering. De är verksamma i norra Sverige och huvudsakligen med utgångspunkt från tre orter utmed norrlandskusten. De har cirka 40 procent av marknaden i det område där de verkar. Företag 1 har ingen egen produktion utan köper alla tjänster för arbetet som ska utföras av underleverantörer. Företag 1 strävar i nuläget åt att bli ett fulläntat tjänsteföretag för avfallshantering. De tar hand om de olika flöden som förekommer vid transporter av avfall. Det genereras en mängd elektroniska transaktioner som företaget tar hand om åt sina kunder med hjälp av för ändamålet avsedda system för avfallshantering.

Svarspersonen vid Företag 1 har arbetat i företaget i ett halvår och är vad de kallar ICT-chef och kvalitetschef. Företag 1 anser att data handlar om mer än bara IT och har därför även innefattat communication i ICT. Svarspersonen var den som från företagets sida hade hand om upphandlingen av ASP-lösningen gentemot leverantören.

Företag 1 hade vid intervjutillfället använt sin ASP-lösning i cirka två månader. ASP-lösningen har 49 stycken användare. När företaget flyttade huvudkontoret till egna lokaler blev de således tvungna att se över hur de skulle lösa driften av sina informationssystem. De ansåg sig på grund av sin storlek bara ha behov av en nätverkstekniker på halvtid. Att få tag på en sådan är svårt menar svarspersonen och tillägger att han tror att även kvalitén blir sämre om denne dessutom bara arbetar halvtid. Företag 1 ville få tillgång till en bra plattform utan att internt behöva ha eget teknikkunnande som svarspersonen uttryckte det, vilket bland annat innefattar kunskap om servrar och klienter.

Upphandlingen gjordes utifrån det behov som fanns inom företaget vid den tidpunkten. De ville exempelvis använda tunna klienter. Med ASP-lösningen kan de nu koncentrera sig på sin kärnverksamhet. I ASP-lösningen ingår bland annat flertalet av de program som förknippas med MS Office. Även affärssystemet körs från ASP-leverantören samt ett flertal andra programvaror. Företag 1 har också ett intranät för vilket driften sker av ASP-leverantören.

Frågorna 8-11

På frågan om vad de anställda anser om ASP-lösningen ges som svar att tidigare hade alla sin egen dator som de kunde göra vad de ville med. Nu kan inga individuella inställningar göras. Multimediamedlar har tagits bort, som svarspersoner benämner det. En del var lite avigt inställda i början till lösningen och några är det kanske fortfarande. Ofta gäller det kanske att de inte längre har underhållningsdelen med spel kvar i datorn.

Beslutet att använda en ASP-lösning ångras inte. Företag 1 kommer att fortsätta använda ASP-tjänster, men svarspersonen nämner att det nödvändigtvis inte behöver ske tillsammans med den nuvarande leverantören. Det beror på hur deras tjänster och lösning utvecklas framöver. Svarspersonen betonar att det, utifrån situationen på Företag 1, bara finns fördelar med att anlita ett ASP-företag.

Bilaga 2

Företag 1 har märkt ett flertal effekter sedan de började anlita sin ASP-leverantör. En anställd blev utan arbete. De kan dessutom utnyttja sin ASP-lösning i marknadsföringssyfte. Detta har gjort att de kommit i kontakt med nya kunder de annars aldrig skulle hade kommit i kontakt med, enligt svarspersonen. Tidigare marknadsförde de sig som ett företag i avfallsbranschen, men nu har de fått nya möjligheter. De märker en spin-off effekt. Dessutom förenklar ASP-lösningen för distansarbete eftersom det går att ansluta via Internet. Mycket ser ut att följa med av bara farten, menar svarspersonen.

Företag 2

Frågorna 1-3

Företag 2 förvaltar fastigheter huvudsakligen i två stora städer belägna på västkusten. Svarspersonen på Företag 2 arbetar på kontoret i den södra staden av de två. Denna del av företaget förvaltar 130 000 m² bostadsyta fördelade på 1600 lägenheter och 150 lokaler. Företag 2 är norskägt och dess totala förvaltningsvärde uppgår till omkring en miljard kronor. Kontoret i den södra staden har sex stycken anställda och lika många finns på kontoret i den andra staden. För det praktiska arbetet med fastighetsförvaltningen köps tjänsterna av underleverantörer.

När företaget såldes av dess tidigare ägare fick det nya bolaget en ny VD. Denne menade att de måste ha ett gemensamt datanät mellan de båda kontoren. Kontoret i den stad där svarspersonen arbetar hade sedan tidigare ett internt datanätverk, medan det andra kontoret var tvungna att använda disketter för att flytta data mellan datorer. Den nya situationen gjorde att en ny lösning för datakommunikation behövdes. Efter att ha räknat på olika alternativ visade sig lösningen att använda ASP-modellen vara den bästa. Idag använder samtliga kontor samma system och samma programvaror. Detta var något Företag 2 eftersträvade för att kunna samordna backup och uppgraderingar mellan kontoren.

Den intervjuade är företagets ekonomiansvarige i den ena av de två stora städerna. Han var också den som var den drivande av projektet från företagets sida gentemot ASP-företaget. ASP-lösningen hade vid intervjutillfället använts i omkring två och en halv månad. Vid Företag 2 använder för tillfället 12 stycken ASP-lösningen, varav hälften finns på svarspersonens kontor i den ena staden och de övriga i den andra staden. Svarspersonen tror att Företag 2 är ett av de få företag som lagt ut hela driften av sina informationssystem. De använder enbart tunna klienter, förutom en dator som till skillnad från de tunna klienterna bland annat även har en CD-romspelare. Med de tunna klienterna kan användarna bara ansluta och köra programmen som ingår i avtalet med ASP-leverantören.

ASP-lösningen Företag 2 använder består av bland annat hela MS Officepaketet, som svarspersonen uttryckte det, och program e-post. Dessutom ingår ekonomisystemet och ett program kallat Bra hyra. Även företagets SQL-databas ingår i ASP-lösningen.

Frågorna 8-11

På frågan om vad de anställda tycker om ASP-lösningen menar svarspersonen att de är mycket nöjda. En del tycker att det går lite segt ibland. De har bara en 256 kb-lina enligt svarspersonen, men tror att det finns snabbare uppkopplingar. Företag 2 arbetar på att förbättra och få bort små problem. Överlag är de nöjda.

Bilaga 2

Svarspersonen svarar med ett bestämt ja, på frågan om det varit ett korrekt beslut att använda sig av ASP-modellen. De hade tidigare två kontor som inte kunde kommunicera med hjälp av datorer tidigare. Nu använder båda kontoren samma program och de kan enkelt kommunicera mellan kontoren. Svarspersonen nämner här att detta kanske är något som många förutsätter, men den enkla möjligheten som nu finns var inte tillgänglig förut.

Företag 2 kommer att fortsätta att använda ASP-modellen som det ser ut nu, menar svarspersonen. Vi försöker hela tiden förbättra små detaljer för att det ska fungera bättre. Det finns fortfarande små irritationsmoment. Företaget har satsat stora pengar på det och hoppas därför självklart att de ska kunna använda sig av ASP-lösningen ett bra tag framöver. Andra företag som är nyfikna har varit på besök och tittat. Svarspersonen menar att ASP-modellen dessutom är bra eftersom ingen i företaget behöver ha stor kunskap om datorer.

På sista frågan ges som svar att enhetligheten är positiv, alla kör samma program och använder tunna klienter. Det finns diskettstation i dem. Svarspersonen kommer på att det är bra att det inte längre är möjligt att surfa runt på nätet, hitta små roliga program som de sedan installerar på sin egen dator. De har inte längre behörighet att göra egna installationer. Det är faktiskt en mycket bra sak betonar han. De kan inte längre syssla med små hyss, som svarspersonen uttrycker det.

Företag 3

Frågorna 1-3

Företag 3 sysslar med förbrukningsmaterial och verktyg till bil och byggnadsindustrin. Företag 3 är ett dotterbolag till en multinationell koncern med verksamhet i bland annat 16 olika europeiska länder. Företagets verksamhet i Sverige handlar i stor utsträckning om försäljning, men cirka 25 procent av de produkter de säljer utvecklas och tillverkas i egen regi. Deras kunder när det gäller produkter för bilindustrin är verkstäder och inte företagen som tillverkar bilar. Till verkstäderna säljer Företag 3 verktyg och maskiner som används för att reparera bilar. För byggnadsindustrin tillhandahåller de verktyg som används vid husbyggnationer, inte själva byggnadsmaterialet. Det handlar bland annat om borrh, plugg och fästmassa.

Svarspersonen är dess VD och den som tillsammans med företagets ekonomiansvarige undersökte hur företaget skulle kunna lösa dess problem med sitt tidigare datorsystem. De tog kontakt med ett externt företag för att få hjälp. Svarspersonen förklarar att deras tidigare datorsystem var mycket instabilt vilket medförde mycket driftsstörningar. Företag 3 har två olika system med Windows NT respektive en UNIX-variant som operativsystem. Till en början hade de planer på att enbart lägga ut driften av Windows NT-systemet till ett externt företag, men av ett flertal händelser hamnade de slutligen hos ett ASP-företag. Det visade sig kunna bli bra att även lägga ut driften av det övriga systemet också. ASP-lösningen har använts i cirka 15 månader.

Företag 3 använder ett UNIX-baserat affärssystem, med funktioner för bland annat orderhantering, lageruppgifter och fakturering. Det är den stora biten av deras informationssystem, som svarspersonen sade. För driften av detta system står en underleverantör till deras huvudsakliga ASP-leverantör. I Windows NT-delen finns bland annat program som MS Office och program för e-post. Båda systemen har omkring 40 stycken användare i nuläget.

Frågorna 8-11

På frågan om vad de anställda tycker om användningen av ASP-lösningen ges som svar att de tidigare hade ett instabilt system. Idag har de ett bra. Svarepersoner nämner dock att det tog längre tid att implementera allt än vad som förväntats. Framst var det UNIX-delen som drog ut på tiden. Användarna är dock positiva idag, enligt svarepersoner. Svarstiderna har kortats väsentligt jämfört med det gamla systemet. Från att tidigare ha tagit sex till tio minuter tar det inte mer än omkring 30 sekunder idag att utföra vissa uppgifter.

Svarepersoner svarar att han tycker det varit bra att de satsat på en ASP-lösning. Han ser positivt på företagets fortsatta användning av ASP-tjänster. En nackdel är dock att marknadsavdelningen idag inte kan utnyttja ASP-lösningen eftersom upplösningen är för dålig. Detta påverkar användningen av och visningen av färger. Svarepersoner hade utöver de svar som givits inget mer att tillägga på den sista frågan.

Företag 4

Frågorna 1-3

Företag 4 är verksam inom området för brandskydd och utvecklar och säljer system för sprinklers, gasläckor och brandlarm. Företag 4 är dotterbolag till ett multinationellt företag verksam inom fyra olika affärsområden. Företag 4 ingår i området som sysslar med brand och säkerhet. Ett av de andra tre affärsområdena i moderbolaget tillverkar bland annat engångsprodukter för sjukvården. Moderbolaget omsätter cirka 30 miljarder dollar, varav det affärsområde Företag 4 ingår i omsätter nio miljarder. I Europa är området Företag 4 ingår i uppdelat i olika geografiska regioner, av vilken Sverige ingår i regionen som täcker norra Europa. Företag 4 startade sin verksamhet redan 1896 och har i idag 110-115 anställda. De omsätter omkring 120 miljoner kronor. Företag 4 erbjuder sina tjänster och service över hela Sverige. Bland deras kunder finns en del stora svenska företag med verksamhet utomlands, och därmed går en mindre del av deras försäljning också på export.

Svarepersoner vid Företag 4 var tills för några månader sedan dess VD, vilket han då varit under de tolv senaste åren. För tillfället är han ordförande i företagets styrelse.

ASP-modellen har de använt i cirka två år. Det började med att företag behövde ett nytt datorsystem och samtidigt ville komma ifrån att behöva sköta driften själva. Svarepersoner som arbetade i IT-branschen och hjälpte därför till att undersöka olika möjligheter. Med hjälp av honom kom Företag 4 slutligen i kontakt med den nuvarande ASP-leverantören. Från det att arbetet påbörjats tog det omkring ett år att komma igång i det nya systemet. ASP-lösningen gjorde att de inte längre behövde ha egen kompetens att sköta datasystemet vid jämförelse med om de skött allt själva. Svarepersoner menar att när IT-boomen satte fart var det svårt för en verksamhet som Företag 4 att behålla kompetent personal i företaget då sådan lockades till andra företag. Det var helt enkelt brist på kompetent personal och Företag 4 hörde inte till dem som hade lätt att anställa och behålla dem. Företaget ville också kunna syssla med sin egen verksamhet och slippa ägna sig åt uppdateringar i datasystemet.

De använder idag främst datorerna som terminaler. ASP-leverantören sköter säkerheten för datasystemet. De har backupserver, så om något händer fungerar systemet fortfarande utan att användarna hos Företag 4 märker att något händer, nämnde svarepersoner. De fick dessutom tillgång till backup av alla anställdas eget lagringsutrymme eftersom detta görs av ASP-leverantören. Detta tycker svarepersoner

Bilaga 2

är positivt. Dessutom kopplades de olika kontoren och lokalerna runt om i Sverige ihop i ett nätverk. ASP-lösningen möjliggör att arbeta hemifrån, säljare kan ansluta när de är ute på hotell och titta på exempelvis saldouppgifter.

Företag 4 använder i sin ASP-lösning bland annat MS Office och projektplaneringsprogrammet MS Project. Ekonomisystemet och Auto-CAD ingår också. De har också byggt upp en del databaslösningar för några olika tillämpningsområden för att bland annat samla uppgifter till anläggningsintyg.

Frågorna 8-11

Svarspersonen vid Företag 4 tror att användarna är mycket belåtna med användningen av ASP-lösningen. Att gå tillbaka till hur det var tidigare tror han inte att någon skulle vilja göra. Skulle de utvecklat en lösning och driva den internt hade så mycket nya saker behövt införskaffas och skötas, exempelvis ny hårdvara. Svarspersonen tycker att ASP-leverantörens support är bra och nämner att om en ny användare kommer in i företaget går det snabbt och enkelt att lägga till denne. Denne kan dessutom få hjälp av ASP-leverantörens support direkt på skärmen, som kan visa hur saker fungerar.

Svarspersonen svarar utan tvekan att de gjort rätt i som satsat på ASP-modellen. Han tillägger sedan att det måste ha framgått ganska tydligt av vad som redan sagts. Svarspersonen menar att de kommer att fortsätta använda ASP-lösningen och sin ASP-leverantör. Allteftersom det kommer nya program som företaget kan ha nytta av kommer dessa säkerligen att implementeras hos företaget.

På frågan om företaget märkt av några andra positiva effekter som inte berörts ovan svarar svarspersonen att ASP-modellen är ganska ny och därför händer det mycket och allt förändras. Därmed kommer även Företag 4:s lösning att förändras. Idag används inte Internet som medium utan istället fasta linor. Det kan vara något att tänka på, att kunna komma åt systemet från vilket internetcafé som helst. Dessutom är svarspersonen mycket intresserad av lösningar som skulle kunna användas i handdatorer och vad det skulle kunna föra med sig.

Företag 5

Frågorna 1-3

Företag 5 arbetar med hemnära tjänster, som svarspersonen uttryckte det. Företagets slutkunder är anställda på företag som ger sina anställda Företag 5:s tjänster som en tjänsteförmån. Det skulle kunna jämföras med att ha tillgång till exempelvis en tjänstebil. De tjänster som Företag 5 erbjuder är bland annat städning av bostaden, barnpassning och avlämning och hämtning av barn från dagis. Företag 5 startade 1996 och har idag 370 anställda. Företaget har en stark tillväxt och under år 2000 var tillväxten ett hundra procent. Under 2001 räknar de med att växa med omkring 60 procent. Företaget är verksamt i ett flertal stora städer, från Malmö i söder upp till Sundsvall i norr. De har sju stycken distriktskontor belägna i olika städer där Företag 5 verkar.

Svarspersonen vid Företag 5 är dess IT-ansvarige, och en av de som använder företagets ASP-lösning. Svarspersonen arbetar med affärsutveckling och IT-frågor. Han var en av de som deltog i arbetet med att finna en IT-lösning åt företaget. I början skedde arbetet tillsammans med ett konsultföretag och sedan med den nuvarande ASP-leverantören. I takt med att staben blev större växte behovet av ett bättre IT-stöd. De behövde vid det tillfället mer hjälp för att kunna sköta driften av datasystemen. De

hade en person som skötte driften av data- och informationssystemen som fanns. När verksamheten växte och dessutom etablerades i flera städer blev arbetet för stort för en ensam person att klara av. Framförallt behövde de en bra lösning för e-post för att kunna kommunicera inom verksamheten men också med slutkunderna.

Företag 5 hade vid intervjutillfället använt dess ASP-lösning i åtta månader. Det finns omkring 60 användare av ASP-lösningen. Samtliga använder program för e-post och personal på kontor och huvudkontoret använder MS Office. Distriktschefer använder datasystemet för avrapportering av arbetad tid för fakturering som sedan sker från huvudkontoret. De använder e-post för att enklare kommunicera med slutkunderna om ändringar måste göras. Svarspersonen förklarar att många av deras slutkunder är familjer med dubbelarbetande föräldrar som ofta har ont om tid. I dessa fall är det mycket bra att använda e-post för kommunikationen dem emellan.

Företag 5 använder inga tunga och avancerade program, som svarspersonen uttryckte det, utan främst MS Office. Databasen för verksamhetens affärssystem finns hos ASP-leverantören men affärssystemet från IFS körs från dess tillverkare som även står för supporten av affärssystemet. Svarspersonen framhåller även den support som ASP-leverantören tillhandahåller. Om en användare har problem kan denne ta kontakt med supporten som då kan gå in och kopiera skärmen och följa användaren i vad denne gör. På så vis kan användaren enkelt få hjälp med vad som görs fel och samtidigt lär sig denne nya saker. En sorts utbildning helt enkelt, menar svarspersonen.

Frågorna 8-11

Svarspersonen menar att de anställda tycker att ASP-lösningen är bra. Tidigare hade de ett mycket osäkrare nät till att nu ha ett med mycket högre driftsäkerhet. I början upplevde en del en viss osäkerhet när det gällde att ta kontakt med supporten. Allt var nytt, men efterhand har de lärt sig och idag funkar det bra, menar svarspersonen. Det är som att arbeta vid vilket dator som helst. Det är inget märkvärdigt egentligen med ASP-lösningen.

Svarspersonen svarar tveklöst ja på frågan om det varit ett bra beslut att använda ASP-modellen. Företag 5 kommer att fortsätta ASP-lösningen. När avtalstiden går ut kommer de säkerligen att förnya avtalet. Som det ser ut idag skulle de inte själva kunna drifva systemet lika bra själva. Han nämner dock att det eventuellt skulle kunna bli tal om något annat på sikt. När verksamheten blivit tillräckligt stor skulle de kanske kunna flytta in driften internt.

På den sista frågan om de märkt av andra positiva effekter framhåller svarspersonen att han tycker att medvetenheten om och att de arbetar i ett datorsystem har ökat sedan de började använda ASP-lösningen. Tidigare medförde avrapporteringen för en del anställda en stor oro. De tyckte inte om att arbeta med datorer. Han menar att de anställda blivit bättre och säkrare i sig själva när det gäller datoranvändningen. ASP-leverantörens support hjälper på så vis att en anställd slipper hänga ut sig till sina medarbetare när det gäller frågor om hur olika saker ska göras, som svarspersonen uttryckte det. Det problemet har supporten hjälpt till att lösa.