



Klar for nytt BrukerForum

1. og 2. november går årets FINALE BrukerForum av stabelen. De første som meldte seg på trengte ikke å motta noen innbydelse i forkant.

– Vi har valgt å legge arrangementet til Tromsø i år – slik vi gjorde i fjor, forteller kontorsjef Britt Solli, vel vitende om at valg av arrangørsted bryter med tradisjonen om å legge annet hvert BrukerForum til et annet sted enn i Ishavsbyen.

– Dette har vært en uskrevet regel mer enn en forpliktelse. Den viktigste forpliktelsen vår består i å lytte til kundene våre og deltakernes ønsker – og vi har fått svært mange henvendelser fra tidligere deltakere om at de ønsker seg til Tromsø også denne gangen, forteller hun.

Faglig innhold

FINALE BrukerForum er en arena der FINALE møter sine brukere «ansikt til ansikt». For det første får FINALE demonstrert programmene sine på en måte som øker utbyttet for brukerne, men like viktig er det at brukerne selv gis anledning til å komme med spørsmål, forslag til forbedringer og også kritikk.

– Vi oppfordrer jo hele tiden våre brukere om å stille krav, slik at vi kan forbedre produktene våre, og BrukerForum er et ypperlig arena for dette, mener Solli, som særlig nevner to faglige elementer som vil bli viet stor oppmerksomhet:

– Det ene er elektronisk innrapportering (SLN) – det andre er forberedelsene til årsoppgjøret. Ingen naturlov tilsier at arbeidet med årsoppgjøret trenger å foregå så intensivt som de fleste har for vane å gjøre det. Svært mye av arbeidet kan gjøres på forhånd. FINALE Årsoppgjør legger til rette for dette, og vi vil demonstrere disse mulighetene når brukerne våre møtes i november, sier hun.



Kontorsjef Britt Solli inviterer til BrukerForum

Sosialt innhold

Like viktig som det rent faglige, der likevel det sosiale programmet ved et møte som dette.

– Hvor vellykket det sosiale programmet blir, er faktisk helt avgjørende for hvor godt helhetsinntrykk deltakerne sitter igjen med i etterkant – og hvor stort utbytte de føler at de har av seminarer som dette. Derfor har vi i år forberedt flere ting, ikke bare ett enkeltarrangement,

forteller Solli, og ramser opp guidet besøk på Polarmuseet, besøk på Mackjelleren med underholdning – og en bedre middag på Rica, naturligvis.

– Alle brukerne våre vet jo at vi er et nordnorsk selskap, og vi ser ingen grunn til å legge skjul på det heller. Derfor sørger vi for at brukerne våre får oppleve en forestilling som virkelig nærer opp under samtlige myter om Nord-Norge og nordlendinger, sier hun.



FINALISTEN

Kundeavis for Finale Systemer as • Oktober 2001

Lanserer FINALE Analyse

Brukerne har etterlyst det, og i løpet av høsten er det klart for lansering: FINALE Analyse.

– FINALE Analyse vil være et enkelt, men slagkraftig verktøy der brukerne kan ta ut rapporter og tall fra FINALE Årsoppgjør, forklarer utviklingssjef Frank Mikalsen.

Programmet vil være inkludert i FINALE Periodisering og en tilleggsmodul til FINALE Årsoppgjør. Det vil være et nytt hjelpemiddel til å sørge for at et regnskap ikke bare skal være en rapport om fortid, men også et nyttig og daglig benyttet verktøy for nåtid.

– Formålet til programmet er å snu og vrenge på regnskapet slik at man finner frem til de vesentlige opplysningene; nøkkeltallsanalyse av historiske data, og grafisk presentasjon av analysen – for eksempel omsetningsutvikling eller omsetning pr ansatt. For at resultatet skal bli bra, er det selvsagt viktig at opplysningene presenteres i en grafikk som både faglig og pedagogisk er god, mener utviklingssjefen.

Ideen til programmet er ikke ny – den har ligget til «modning» over tid, og har skutt fart etter at FINALE Årsoppgjør ble lagt om til Windows-versjon.

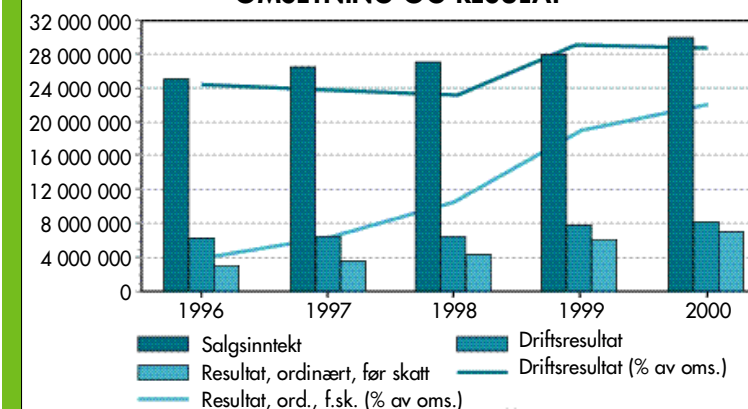
– Dette er et eksempel på at både vi og brukerne våre kan ta ut det potensialet som ble skapt gjennom omleggingen til Windows, mener Mikalsen, som forteller at det intensive utviklingsarbeidet har pågått i lengre tid.

– At et program er enkelt å bruke, betyr selvsagt ikke det samme som at programmet er enkelt å lage. Men jeg tror ingen vil mene at dette programmet vil være dyrt, sier han.



Utviklingssjef Frank Mikalsen lanserer FINALE Analyse i løpet av høsten.

OMSETNING OG RESULTAT



HØYT SKATTET AV BRUKERNE

- 89 prosent av alle som bruker FINALE Årsoppgjør vil anbefale programmet for venner og kolleger.
- Programmene Finale selv betrakter som sine hovedprodukter, er også programmene som oppnår høyest score blant brukerne.

Dette er blant konklusjonene i en brukerundersøkelse Finale Systemer har fått gjennomført blant regnskapsførere og revisorer.

Undersøkelsen ble gjennomført i løpet av sommeren, og E-post ble benyttet som medium. Det betyr at bare brukere med tilgang på mail hadde anledning til å svare på den omfattende undersøkelsen.

– Responsen og deltakelsen var likevel overveldende. Så mye som 20 prosent av alle brukere av FINALE-produktene har deltatt i undersøkelsen – noe som gjør at vi har et svært solid tallgrunnlag å hente lærdom fra, sier fagansvarlig i Finale Systemer, Hermod Gundersen.

Leter etter forbedringer

Gundersen har i tiden etter at undersøkelsen ble gjennomført, analysert tallene.

– For Finale som selskap er denne undersøkelsen på alle måter verdifull, fordi vi blir bedre kjent med kundene våre og behovene eller forventningene deres. De av oss som har ansvar for salg og markedsføring har skaffet seg mange gode argumenter gjennom denne undersøkelsen, men for meg som fagansvarlig er skryten de minst nyttige konklusjonene. Jeg er på jakt etter de svakhetene undersøkelsen avdekker – for å se hvor vi kan bli bedre, sier han.

Han har allerede gjort seg opp meninger om hva som skal prioriteres høyest når de nye versjonene skal utvikles.

– Hva disse konklusjonene konkret består i, har jeg av naturlige årsaker ikke lyst til å si offentlig. Men det er tross alt ikke behov for å gjøre noen palassrevolusjon. Vi «slaktes» ikke på noen områder, selv om vi har fått gode råd om hva vi kan gjøre annerledes, sier han, og nevner

følgende eksempel som illustrasjon:

– FINALE Konsern er det enkeltproduktet som oppnår lavest score – i gjennomsnitt. Likevel gir så mange som 5 prosent av brukerne produktet absolutt høyeste karakter, nevner han.

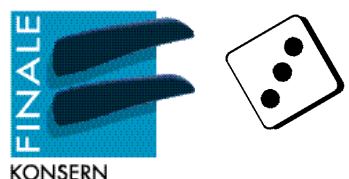
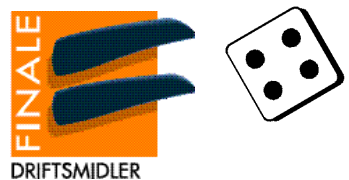
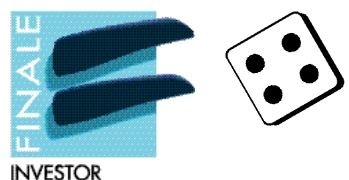
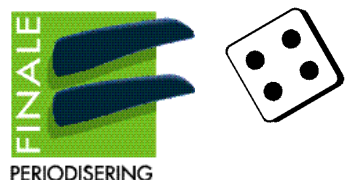
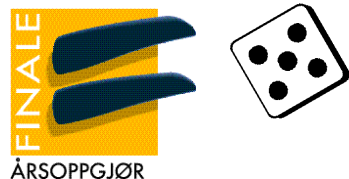
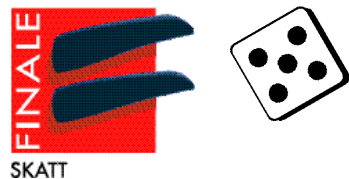
«Farlig» vellykket

Det er ikke tilfeldig at sommeren ble valgt som tidspunkt for en undersøkelse som dette.

– Vi satte i gang straks etter at årsoppgjøret var ferdig, slik at brukerne hadde ferske erfaringer og ingen inntrykk var gått i glemmeboka, forklarer Gundersen.

– Hva blir den viktigste utfordringen videre?
– For det første skal vi rette på de forholdene som brukerne påpeker, og som med enkle håndgrep kan gjennomføres. For det andre skal konklusjonene i undersøkelsen i stor eller liten grad ligge til grunn for prioriteringene ved videreutviklingen av programmene. Og for det tredje skal vi holde en sunn og kritisk distanse til konklusjonene i undersøkelsen, sier han – og tenker da i første rekke på de positive konklusjonene.

– La meg ta ett eksempel: Vi har i løpet av det siste året lansert nyhetsformidling gjennom E-post, og denne undersøkelsen bekrefter at dette er et tilbud brukerne våre setter svært stor pris på. Jeg tror det er viktig å ha klart for seg at vi ikke automatisk vil bli satt MER pris på om vi doubler omfanget av denne populære tjenesten. Kanskje er årsaken til suksessen nettopp den at vi IKKE plager brukerne



Hermod Gundersen, fagansvarlig i Finale Systemer, fikk overveldende respons på brukerundersøkelsen.

med for hyppige utsendelser, resonnerer han.

Ingen «sjokkmeldinger»

Også Finales administrerende direktør, Eivind Simonsen, er svært godt fornøyd med konklusjonene i brukerundersøkelsen.

– Den viktigste tilbakemeldingen brukerne våre gir, er at de i all hovedsak er fornøyd med de produktene og de tjenestene vi yter. Undersøkelsen ga oss ingen

sjokk, men en og annen overraskelse var det å finne her, mener han, og nevner hjelpefunksjonene og veiviserfunksjonene som eksempel på dette.

– Vi har lagt ned forholdsvis store ressurser på å utvikle disse funksjonene, men undersøkelsen avslører at brukerne våre ikke anser disse for å være spesielt viktig, sier han.

– Betyr det at dere prioriterer videreutviklingen av disse funksjonene lavere?

– Nei, jeg tror faktisk heller tvert imot. Jeg er overbevist om at hjelpefunksjoner og vevisere er svært viktig i ethvert data-program. Men dette forutsetter at funksjonene faktisk benyttes. Her må vi jobbe hardere – både med å forbedre selve funksjonene, men også med å gjøre disse bedre kjent for brukerne, slik at de som faktisk skal benytte programmene kjenner til alle mulighetene verktøyet gir, mener han.

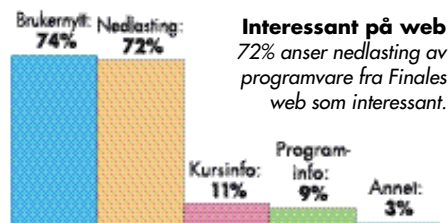
ØNSKER WEB-DISTRIBUSJON

Brakerundersøkelsen viser at Finales kunder er hyppige brukere av Finales hjemmesider, at de anser nedlasting av programmer fra web som interessant og – ikke minst – viser undersøkelsen at de som har forsøkt nedlasting er svært tilfreds med denne distribusjonsmetoden.

– Stadig flere blir fortrolig med E-business generelt, og det er ingen tvil om at ekspedering av programvare i framtiden kommer til å skje over nettet, kommenterer Finale-direktør Eivind Simonsen, og legger til: – Fremtiden er allerede i år.

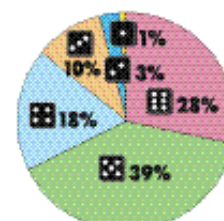
Braker web-sidene

83 % bruker sidene til Finale av og til eller ofte



Tilfreds med nedlasting

68 prosent av brukerne gir terningkast 5 eller 6 på denne tjenesten.



VALGTE FINALE PÅ GRUNN AV TILLEGGSPRODUKTERNE

I reklamen heter det at Synnøve Finden har levert ost i over hundre år.

Men det er først nå at Synnøve Finden leverer årsoppgjøret ved hjelp av FINALE.

FINALISTEN



Synnøve Finden ASA

Etablert:	1995
Hovedkontor:	Oslo
Ansatte:	140
Omsetning:	340.592.000
Resultat:	- 7.019.000
Finalist:	Siden 2001

Datterselskaper

Synnøve Finden AS

Ansatte:	6
Omsetning:	14.824.000
Resultat	227.000

Matpalkecompagniet AS

Ansatte:	90
Omsetning:	83.433.000
Resultat:	970.000

Toasty Holding AS

Omsetning:	15.494.000
Resultat:	15.416.000

Toasty sør A/S

(50% eierskap)	
Omsetning:	27.861.000
Resultat:	5.233.000

– Vi har akkurat installert FINALE, så vi kan knapt sies å ha noen lang erfaring med produktene. Men det var på ingen måte noen impulshandling at vi valgte nettopp Finale som leverandør, sier økonomisjef Petter Lange.

Gjennom anbefaling

Lange leder en økonomiavdeling som i 5–6 år har jobbet uten verktøy som FINALE Årsoppgjør. Men han har ikke for hastet seg i letingen etter den riktige leverandøren.

– Det begynte med at vi prøvde et system vi hadde fått anbefalt av andre, men dette systemet tilfredstilte ikke våre behov – og ble derfor forkastet. I neste fase gikk vi bredere ut, og hentet tilbud fra flere. Prosessen var akkurat så omfattende som den bør være, men det tok ganske kort tid fra vi var i kontakt med Finale første gang og til vi tok den endelige beslutningen vår, sier han.

– Hva var årsaken til at dere foretrakk Finale som leverandør?

– De komplette løsningene! At Finale Systemer kunne levere produkter som FINALE Driftsmidler og FINALE Konsern ble til slutt avgjørende for vårt valg av leverandør. Vi driver en virksomhet som krever et kraftig driftsmiddelkartotek, og vi er et konsern med flere enheter som skal sys sammen. Disse behovene dekker Finale, mener han.

Tradisjonsrikt

Synnøve Finden er et selskap som er både gammelt og ungt på samme tid. Tradisjonene er sterke i fabrikken som har levert sine meieriprodukter i 100 år og som har produksjonsanlegg i både Alvdal og Enebakk.



Synnøve Finden valgte Finale Systemer som leverandør

– Men virksomheten vår har endret seg voldsomt de siste årene – og på kort tid har omsetningen vår økt fra rundt 10 millioner til å nærmest 500 millioner, forteller Lange.

Veksten er kommet som et resultat av at flere grep er gjort samtidig. Selskapet investerte store summer i produksjonsanlegget i Alvdal, noe som bidro sterkt til at veksten «tok av». Men i tillegg den veksten som kom som følge av egen produksjon, har Synnøve Finden også kjøpt opp andre selskaper – og utvidet virksomheten.

– I dag driver vi en mangfoldig virksomhet, der «påsmurtproduktene» utgjør

så mye som 1/3 av virksomheten vår. Vi produserer påsmurte landganger, bagetter og «Ola-pakka», vi er dominerende i det norske og svenske markedet, og leverer så mye som åtte millioner enheter i året, forteller Petter Lange.

Formelle krav

Sterk etterspørsel i markedet krever stabile leveranser og god kvalitetskontroll, men veksten stiller også høye krav til økonomistyring og verktøyene som skal til for å holde orden på denne.

– Daglig, løpende kontroll er viktig – derfor er FINALE Periodisering en tredje

grunn til at vi valgte Finale som leverandør. Vi er et børsnotert selskap, og det å være børsnotert stiller en rekke formelle krav. Derfor er periodisering viktig for oss, sier han.

– Men du har til nå ikke nevnt Finales hovedprodukt, FINALE Årsoppgjør, med et ord?

– Strengt tatt kunne vel årsoppgjøret og likningspapirene vært tatt hånd om av revisoren vår. I seg selv var ikke FINALE Årsoppgjør avgjørende for at vi valgte Finale. Det var tilleggsproduktene som avgjorde – de komplette løsningene, sier han.

SVÆRT BEGEISTRET

Eivind Simonsen ønsker Synnøve Finden ASA velkommen som «finalist».

Selv om alle kunder betyr like mye, legger ikke direktøren skjul på at han er stolt av å ha fått Synnøve Finden som kunde.

– Synnøve Finden er et kjent og velrenommert selskap som leverer sine produkter over hele landet. Vi er selvsagt svært begeistret over at en slik aktør finner seg til rette hos Finale, og foretrekker oss fremfor våre konkurrenter, sier han.

STOR TILLIT TIL KOMPETANSEN

Brukerundersøkelsen viser at enkelte kunder føler at det kan være vanskelig å få kontakt med riktig person når de kontakter Finale. Men svært få har noe å utsette på den hjelpen de får; Finale scorer svært høyt på menneskelig kompetanse.

Gir 4 eller høyere på skala 1-6



BEST PÅ DET VIKTIGSTE

Finales brukere mener at programvedlikehold er det aller viktigste blant de generelle kravene til programvareleverandører. På samme område scorer Finale svært høyt i tilfredshet.

Gir 5 eller 6 på en skala fra 1-6 om tilfredshet



I STERK VEKST

TILBAKE TIL DET NORMALE

Halvårsregnskapet avslører at Finale Systemer har en økonomi som er i sterk bedring.

Etter åtte måneder er resultatet 1,6 millioner bedre enn på tilsvarende tidspunkt i fjor – noe kundene til Finale får nytte godt av.

– For oss er det selvsagt hyggelig å fortelle om piler som peker oppover, men i realiteten representerer den fine utviklingen i 2001 «bare» det at vi er tilbake i normalt gjenge. Vi hadde et dårlig år i fjor – året i år er en videreføring av utviklingen før vi foretok det kraftige løftet med omleggingen til Windows, forteller administrerende direktør Eivind Simonsen.

Kostbar omlegging

Han legger ikke skjul på at omleggingen fra Dos til Windows var svært krevende for selskapet hans.

– At den tekniske omleggingen falt sammen med overgangen til ny regnskapslov kostet oss dyrt – både i forhold til økonomi, kundeloyalitet og krefter fra de ansatte, sier han.

I perioden der hele programserien ble lagt over i nytt format, var det særlig inntekter ved nysalg som sviktet – noe som sier seg selv: Man kan ikke selge noe man skal legge ned – og det finnes få kunder som vil kjøpe noe som ikke er ferdig.

– Nå viser alle tall at kjempeløftet er unnagjort. Nysalget har tatt seg opp, økonomien er i bedring og tilfredsheten



Adm. direktør, Eivind Simonsen, mener brukerne nyter godt av at selskapet lykkes.

fra kundene våre er tilbake til det vi selv anser som normalt, hevder Simonsen.

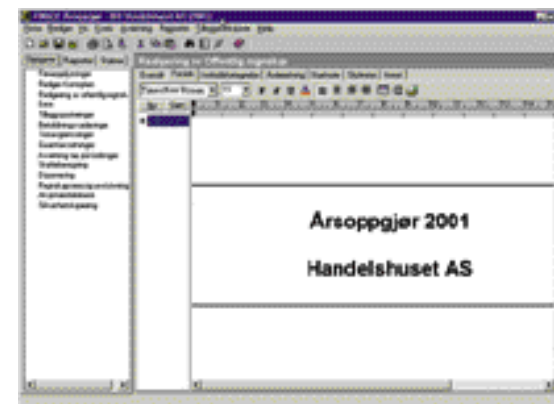
Kommer kundene til gode

Simonsen mener at det ikke er tvil om at også brukerne av Finales programmer nå nyter godt av at selskapet lykkes. Effekten gir seg både direkte og indirekte utslag.

– Den direkte effekten består i at programmene våre er blitt enklere å benytte, og at brukerne har fått et verktøy som effektiviserer arbeidet og som dermed sparer brukerne for tid. I Finale merker vi dessuten at brukerne begynner å beh-

ske programmene – hos oss bruker vi mindre tid på supporttjenester, noe som sparer mange av brukerne for penger, sier han.

– Den indirekte effekten kommer nettopp gjennom at vi i Finale får frigjort den tiden vi tidligere satte av til support. I stedet kan vi sette inn mer ressurser i videreutvikling av programmene, slik at brukerne får enda bedre produkter, mener han.



Mye av arbeidet med årsoppgjøret kan starte nå.

Ut av stor-rushet

For de aller fleste er årsoppgjøret en kamp mot klokka, der alt skal gjøres i siste liten. Det trenger ikke være slik.

– Svært mye av arbeidet med årsoppgjøret kan starte allerede nå – helt uten tidspress. Det er slett ikke alt ved årsoppgjøret som er «hastearbeid», sier fagansvarlig i Finale Systemer As, Hermod Gundersen.

Han regner det ikke som urealistisk at så mye som 20 prosent av den samlede tidsbruken ved årsoppgjøret kan fremskyndes – og ta til på høsten.

Ny versjon

For brukerne av FINALE Årsoppgjør er

overgangen til nytt regnskapsår den funksjonen som oppleves som det største fremskritt i den siste versjonen av programmet.

– Funksjonen i seg selv er egentlig ikke ny, for allerede 15. januar i år hadde brukerne våre mulighet til å starte forbedelsene til årsoppgjøret 2001, men de færreste av brukerne våre har vært klar over denne funksjonen, sier han.

Gundersen understreker at brukerne av Finale ikke kan gjøre seg forhåpninger om å spare tid på grunn av funksjonen, men at gevinsten ligger i å få mulighet til å jobbe jevnere og mer langsiktig.

Forbedringer

For øvrig inneholder ikke versjon 14 av FINALE Årsoppgjør de store endringene. Utfordringen består ikke i å legge nye funksjoner til programmet, men å forbedre de funksjonene som allerede finnes.

– Skjemainformasjonen vil gjøres lettere tilgjengelig og programmets navigator forbedres. Vi ønsker også å forbedre funksjonene med formuesverdier til selvangivelsen, nevner Gundersen som eksempler på ting som utvikles.

Alle kommuner med i SLN

Etter en pilotperiode på tre år, skal i år samtlige kommuner være med i SLN (system for likning av næringsdrivende).

– Dette er ingen reform, men et første steg på veien til at alle leverer likningspapirene digitalt. I år skal alle skjema i forbindelse med skatt og offentlig regnskap fylles ut på denne måten, forteller utviklingsleder Frank Mikalsen i Finale Systemer AS.

I likhet med alle andre programvareleverandører, har også Finale deltatt

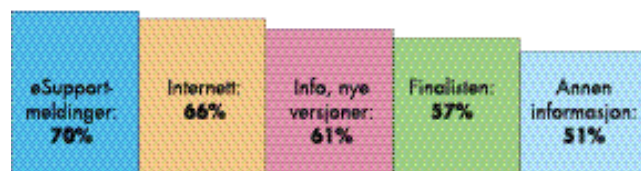
i utviklingen – som har basert seg på Skatteetatens spesifikasjoner på hvilke formater dataene skal leveres på.

– Er dette fremtiden?

– Både ja og nei. Det er helt klart at fremtiden er papirløs, men jeg tror de datatekniske løsningene foreløpig ligger langt unna det vi kan regne som sluttresultatet. Elektronisk signatur er en av de viktigste brikkene som i dag mangler i dette puslespillet, sier Mikalsen.

80 PROSENT LESER «FINALISTEN»

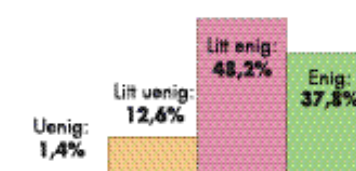
Så mange som 80 prosent av Finalebrukerne leser «Finalisten», og i likhet med de øvrige informasjonskanalene scorer også kundeavisen høyt i tilfredshet. Alle Finales faste informasjonskanaler oppnår terningkast fem i gjennomsnitt.



Gir 5 eller 6 på skala fra 1-6 om tilfredshet.

SETTER PRIS PÅ E-SUPPORT

Brakerundersøkelsen viser at innføringen av e-Support har vært en stor suksess i Finale. Så mye som 73 prosent svarer at de alltid leser e-Supportmeldingene, 27 prosent gir tjenesten terningkast 6 – og bare 10 prosent finner grunn til å mene at meldingene sendes ut for ofte.



Svarer på påstanden «e-Support er til stor hjelp»

KLAR FOR BRUKERFORUM