

# Ett flexibelt affärssystem

## Jeeves först i en serie företagspresentationer

*Affärssystemet Jeeves Enterprise levererar genom en kombination av tur och skicklighet vad kunderna idag kräver av ett affärssystem: att det är enkelt, kostnadseffektivt, anpassningsbart och kraftfullt.*

Jeeves – vars traditionella kundbas är organisationer med 20-100 samtidiga användare – börjar idag närma sig konkurrenterna Intenia, SAP och Oracles kundbas: större företag, med många fler samtidiga användare. Det är ovanligt att ett system spridit sig "nedifrån och upp" i kundsegmenten. Vad är det som gjort detta möjligt? IT-chefen har träffat Jeeves VD Nicholas Ehrling för en titt bakom kulisserna.

"I grunden är Jeeves ett innovativt system som byggts med mycket avancerad teknik. Företagets grundare Assar Bolin hade haft tunga bakslag med andra affärssystem som visade sig vara svåra att anpassa och nästan omöjliga att porta till andra plattformar. Han förstod tidigt att ett affärssystem måste vara flexibelt, lätt att anpassa och billigt att äga. Assar förstod tidigare än de flesta andra att företag och organisationer måste förändras i allt snabbare takt och att man därför måste ha systemstöd som lätt kan anpassa sig till nya tiders krav. Det räcker med att man tittar på de senaste årens stora förändringar för att förstå hur visionärt han tänkte: EU och EMU, alla stora företagsfusioner, branschglidningen där exempelvis telebolag idag är mediabolag med allt vad det innebär av ändrade affärsmodeller – allt detta kräver anpassningar av befintliga system."

*IT-chefen: Så du menar att Jeeves är bättre skickat än andra system att hantera den här typen av förändringar?*

– Ja. Det finns inget annat affärssystem som är mer anpassningsbart och flexibelt.

*Hur ser tekniken ut som gör detta möjligt?*

– Jeeves Enterprise har ända sedan första releasen för 10 år sedan haft en arkitektur där affärslogik likväl som lokala anpassningar finns i ett repository som är skild från såväl server- som klientprogramvara. Det är detta som gör att systemet är så enkelt att uppgradera – även ett extremt anpassat system kan uppgraderas till en ny version på några timmar, och alla anpassningar följer med, inget arbete behöver göras om.

*Det är alltså ett klient/server-system?*

– Javisst. Och det har hela tiden – i 10 år – haft en klient/server-arkitektur som passar perfekt för Internet-baserade användare. Mellan servern/databasen och klienten finns en sorts extra server som gör att klienten kan kommunicera med servern asynkront. Det innebär att man får extremt bra kapacitetsutnyttjande när man jobbar över Internet eller över andra nätverk med begränsad bandbredd.

*För 10 år sedan måste det ha varit lite överkill?*

– Ja. De första åren var systemet också ganska tungjobbat, eftersom både servern och klienten kördes under Windows och med den tidens SQL Server på x86-plattform. Men Assar Bolin trodde att Windows hade framtiden för sig och att Moores lag i sinom tid skulle göra att plattformens prestanda skulle hinna ikapp den tidens konkurrenter. Och det var ju så här i backspegeln ett tursamt beslut. För 10 år sedan var det många som var benhårt övertygade om att Unix skulle dominera även skrivborden på några års sikt.

*Vad har den valda arkitekturen för konsekvenser idag?*

– Den största fördelen är att systemet är enkelt att anpassa. Vi kan anpassa på vilken nivå som helst, från slutanvändarens gränssnitt, knappar och rapporter, till bransch- och/eller funktions-specifika anpassningar som rör hela organisationen.

*Gör ni anpassningar själva?*

– Helst inte, vi arbetar främst

genom partners. Jag tror att den affärsmodell vi valt att arbeta med var ett annat av Assar Bolins riktigt visionära beslut. Utan våra partners hade vi inte varit så framgångsrika som vi är idag och vi hade inte haft lika nöjda kunder. Det är våra partners som jobbar närmast kunderna, de lever på att öka funktionaliteten i systemen och ställer stora krav på oss, krav som vi vet kommer från kunderna – den kommunikationen är mycket viktig.

*Andra fördelar?*

– Det är lätt att uppgradera så att man kan utnyttja den senaste tekniken. Det tar normalt några timmar att uppgradera en kundinstallation och följaktligen kör så gott som samtliga våra kunder på senaste versionen av systemet."

*Brukar man inte köra på senaste versionen av affärssystemen?*

– Nej, det är snarare regel än undantag att man kör på mycket gamla system, just för att det är svårt – och dyrt – att uppgradera. Faktum är att vi vinner en del affärer från andra delvis genom att kunderna upptäcker att det blir billigare att flytta till Jeeves Enterprise än att uppgradera sitt gamla affärssystem.

*Viken typ av kunder väljer ni?*

– En del kunder tillkommer för att de är trötta på komplexiteten och kostnaderna i de större systemen. Företag som vet att de kommer att förändras, utvecklas, växa – de som vet att de kommer att behöva anpassa sina system till en föränderlig omvärld eller marknad eller annorlunda kundkrav: Jeeves Enterprise passar perfekt för sådana företag.

*Vilken typ av kunder lämnar er?*

– Vi förlorar egentligen inga kunder. Vi tappar i genomsnitt 1,6% av kunderna per år. Vi började mäta hur många kunder vi tappar redan 1998 och vi är bäst i branschen. I genomsnitt byter kunderna annars affärssystemslieferant vart femte till åttonde år.

*Är det några särskilda branscher som är typiska Jeeves-fästen?*



Nicholas Ehrling

– Kunderna finns främst inom tillverkning, handel, tjänster – så vi är breda. Våra partners har vidare utvecklat en rad specialiserade branschpassningar, exempelvis processteknik och livsmedel. Funktionellt så har vi från början haft redovisningsfunktioner och allt annat har kommit till efter hand.

*Vad ser du som de viktigaste trenderna inför framtiden?*

– Ett ökat intresse för optima processer i affärssystemen. Kunderna är redan trötta på att tvingas anpassa sina rutiner efter affärssystemslieferantörernas uppfattning om hur en optimal process ser ut. Vi kommer att se ett kraftigt ökat fokus på värdeskapande och särskiljande processer. Samtidigt tror jag att affärssystemsmarknaden kommer att konsolideras ytterligare – vi ser ju redan att JD Edwards och PeopleSoft ätits upp av Oracle och Microsoft är aktivt på flera håll. Samtidigt så ser vi en polarisering där olika aktörer nischar sig funktionellt (som Siebel) eller för olika branscher (som SAP). Jeeves är inte på väg i någon av de här riktningarna. Tvärtom. Vi ska vara generella och öppna, lätta att anpassa. Lätta att leva med. Vi är till för kunder som inte accepterar att tvingas ha två personer på ekonomiavdelningen bara för att processerna i SAP kräver det.

*Hur kommer Internet in i detta?*

– Bra fråga. Överallt, skulle man kunna säga. Värdekedjan kommer att bestå av

komponenter och kompetenser från vitt skilda håll framöver, och den som lyckas hålla ihop en sådan värdekedja på ett maximalt effektivt sätt kommer att höra till morgondagens vinnare. Men då måste affärssystemet vara så flexibelt och lättanpassat att du kan inlemma andras processer, tjänster och komponenter i det. Det kan vi redan idag göra med Jeeves Enterprise. Jag ser framtiden an med tillförsikt.

### FRAMGÅNGSFAKTORER

1. Modern arkitektur som är lätt att anpassa, integrera och uppgradera.
2. Val av populär plattform (Windows och SQL Server – snart också Linux och db/2).
3. Val av bra affärsmodell – arbetar genom partners.
4. Kostnadseffektivt.
5. Modern utvecklingsmiljö som håller utvecklingskostnaderna nere.

### SIFFROR

- Mer än 1 000 installerade system.
- Fler än 17 000 användare – Sveriges mest använda affärssystem enligt Datadia.
- 11 positiva kvartalsresultat (efter skatt) i rad.
- 25% årlig tillväxt.
- 10% vinstmarginal varje år.

### MER OM JEEVES...

1. Efter att enbart ha funnits för Microsoft-plattform kommer Jeeves Enterprise nu också i en version för Linux och IBM db/2.
2. Jeeves har 46 partners i 14 länder.
3. Det finns Jeeves-system i drift i 30 länder, bland dem Kina, Thailand, Polen, USA och Japan.
4. Den största Jeeves-siten i Sverige har AlfaLaval, med cirka 1 500 användare.
5. Jeeves grundare Assar Bolin är inte längre aktiv i bolaget men äger fortfarande en ordentlig bit. Bolin är för närvarande mest intresserad av processuthyrning via Internet.

Johan Rönn