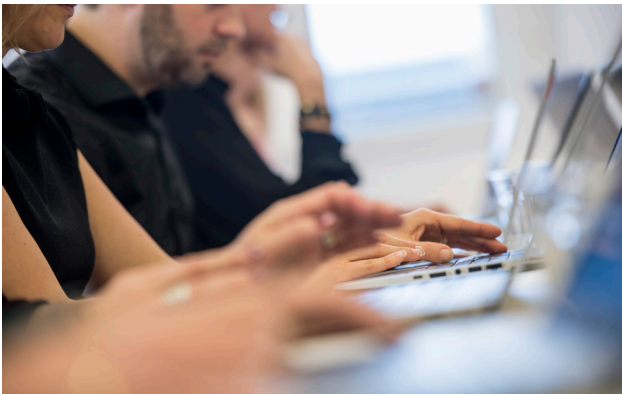


Att tänka på vid uppgradering av affärssystem

För att ert affärssystem ska fungera och leverantören ska kunna underhålla det så krävs det att systemet löpande uppgraderas. Systemleverantörerna supporterar oftast bara två versioner bakåt i tiden. Det betyder att uppgradering behöver ske minst vartannat år för att man ska känna sig säker på att få den support och det stöd man betalar för.

I samband med uppgraderingen får man på köpet alla förbättringar och utvecklingar som gjorts i systemet. Leverantören bygger löpande in de funktioner som användarna efterfrågat i tidigare versioner. Det händer också mycket med automatiseringar och effektiviseringar i varje ny version. Om man själv deltar i användargrupper mm som kravställare så har man möjlighet att kunna vara med och påverka ny funktionalitet i framtida versioner.



En uppgradering av affärssystemet kan skilja sig beroende på vilken teknik som systemet är byggt på. Har man ett äkta SaaS (System as a Service) ska detta skötas automatiskt och som kund behöver man egentligen inte tänka på det alls. De flesta bolag har dock inte det, utan har i stället antingen en hybridlösning eller ett on-premise system som driftas på egen hand. Då är det betydligt mer jobb kring en uppgradering. Här beskriver vi lite hur man kan arbeta med uppgradering i olika systemtyper.

Äkta SaaS

Ett äkta SaaS är ett system som leverantören driftar, underhåller och uppgraderar. För att leverantörerna ska kunna ansvara för funktionen så tillåts sällan några kundunika anpassningar. Exempel på ett sådana system är till exempel Visma.net eller Fortnox.

Även när man har ett äkta SaaS-system så finns det anledning att testa alla funktioner inför en uppgradering, framför allt de integrationer man har. Det händer också att vissa funktioner försvinner eller förändras i en uppgraderad version. Äkta SaaS-system uppgraderas/uppdateras löpande, ofta månadsvis eller kvartalsvis. I normalfallet så uppgraderas först en testmiljö, där ni som kund förväntas testa era viktigaste flöden samt nya funktioner för att säkerställa att allt fungerar när den nya versionen läggs på. I de flesta fall kan kunden med egen personal hantera uppgraderingarna av SaaS-system.

Hybridlösningar

Vid en hybridlösning driftar systemleverantören er miljö och ansvarar för uppgraderingar. Men ni har en egen databas eller så delar ni en databas med ett fåtal andra kunder. Systemleverantören gör uppgraderingen av grundsystemet som en del av serviceåtagandet som man betalar för. Det är leverantören som styr när uppgradering ska ske och ni som kund får anpassa er efter deras tidplan. Tex är Maconomy DFME en så kallad Hybridlösning.

Dessa uppgraderingar kräver i många fall mer omfattande tester då man ofta i dessa system har byggt in kundunika funktioner och anpassningar.

On-premise

Ett on-premise system är ett affärssystem som man själv drifvar på egna servrar, eller så lägger man ut driften på en driftspartner.

Man beslutar själv när uppgradering av ett on-premise system ska ske. Då behöver man anlita systemleverantören eller en partner som kan utföra den tekniska uppgraderingen av databaser mm samt lägga på den nya versionen av programvaran.

Vid uppgradering av on-premise-lösningar, och till stor del när det gäller hybridlösningar, så är det viktigt att man som kund tar ett stort ansvar för att systemet ska fungera så som man förväntar sig efter uppgraderingen.

Uppgradering är ofta ett tidskrävande projekt

Uppgraderingen måste ses som ett internt projekt, och ska planeras in med både timmar och pengar. Tid måste avsättas, i första hand inom ekonomi och IT-avdelningarna. Någon måste ta projektledarrollen för uppgraderingsprojektet, finns den resursen internt? Eller måste ni ta hjälp av en konsult med vana av denna typ av projekt för att samordna, administrera och sköta kontakten med systemleverantören?

Dessa punkter kan vara bra att tänka på innan uppgraderingen:

- Läs igenom dokumentationen om vad som ska uppgraderas från leverantören.
- Under vilken period (datum) sker uppgraderingen, hur passar det in med övrig verksamhet?
- Går datumet att påverka om det inte passar?
- Hur lång är testperioden?
- Vilket datum ska nya versionen gå live?
- Samordna mellan avdelningar i organisationen, oftast IT och Ekonomi.

Det är viktigt att inte glömma bort användarna i systemet. Hur påverkas deras användning, både före, under och efter en uppgradering? Vad behöver kommuniceras och krävs det någon ytterligare utbildning för användarna? Allt detta ska planeras in och förberedas i ett tidigt skede. Det kan vara en bra idé att ta fram eller uppdatera lathundar om det är förändringar i till exempel projekt, tidrapportering eller uppföljning som påverkar användarna.

Glöm inte heller att vara "i fas" med den nya versionen. Ibland har bolagen fullt upp med att testa och säkerställa att befintlig funktion och anpassningar/integrationer fungerar som de ska att man glömmet att uppgraderingen kan innebära nya och mer effektiva arbetssätt. Det kan ha tillkommit möjligheter som inte fanns tidigare och chans att få nya effektiva rutiner på plats. Frigör man inte tid för att förstå och utbilda personalen inom dessa nyheter får man kanske inte full effekt av uppgraderingen.

Testa, testa, testa!

Bland det viktigaste och mest tidskrävande i projektet är att testa systemet i samband med uppgraderingen. En bra testperiod minimerar fel som kan uppstå efter att nya versionen gått live och påverkar den dagliga verksamheten i form av tid, pengar och badwill i verksamheten.

Att tänka på i samband med testning:

- Resurser - Vem/vilka ska testa?
- Tid - Under hur lång tid pågår testen?
- Bokning i kalender – Avsätt tid.
- Vilka funktioner, integrationer, rapporter mm ska testas?
- Dokumentation - Dokumentera de fel som uppstår.
- Hur sker kommunikationen med leverantören angående testresultat?

Vi rekommenderar att ta fram en genomtänkt testplan över vilka funktioner som ska testas. I testplanen bör alla funktioner som används i organisationen finnas med. Det inkluderar egna kundanpassningar, anpassade rapporter, externa kopplingar och integrationer, och hur de nya funktionerna fungerar i systemet. Om man har en bra testplan och dokumenterar sina tester så kan man bocka av att alla funktioner är testade. Om det sedan uppstår ett fel i live-versionen så går det att påvisa om samma fel fanns med redan i testversionen. Detta underlättar för alla parter.

Avslutningsvis så kan vi konstatera att en större uppgradering alltid innebär mycket arbete för organisationen. Men med en bra planering, en strukturerad process och där tillräckligt med tid frigörs för involverade resurser så brukar dessa projekt bli lyckade.

Har ni frågor eller står ni kanske inför en kommande uppgradering av ert affärssystem?

Välkommen att kontakta någon av oss, kontaktuppgifter hittar ni på vår hemsida:

www.sundbompartners.se