



INTERNATIONELLA HANDELSHÖGSKOLAN
HÖGSKOLAN I JÖNKÖPING

Underlättar en ny standard e-faktureringens genomslagskraft?

Kandidatuppsats inom Informatik

Författare: Lundberg, Johan
Norlén, Fredrik

Handledare: Jörgen Lindh

Jönköping Januari 2007



INTERNATIONELLA HANDELSHÖGSKOLAN
HÖGSKOLAN I JÖNKÖPING

Will a new standard facilitate impact of e-invoicing?

Bachelor's thesis within informatics

Author: Lundberg, Johan
Norlén, Fredrik

Tutor: Jörgen Lindh

Jönköping: January 2007

Kandidatuppsats inom informatik

Titel:	Underlättar en ny standard e-faktureringens genomslagskraft?
Författare:	Johan Lundberg, Fredrik Norlén
Handledare:	Jörgen Lindh
Datum:	2007-01-16
Ämnesord	E-fakturering, attityd, SMF

Sammanfattning

Denna uppsats behandlar e-fakturering och hur små företag ser på ett framtida användande av e-fakturering när en ny standard är på väg att lanseras. Vi har valt att undersöka huruvida små företag ser några fördelar med att börja använda e-fakturering jämfört med den traditionella pappersexercisen. Den nya standarden svenska bankföreningen i samarbete med de svenska storbankerna utvecklar, är tänkt att underlätta för användarna och företagen så att dessa skall kunna sänka sina kostnader per faktura samt i ett längre perspektiv förenkla hanteringen.

De teorier som presenteras i arbetet beskriver begreppet e-faktura, samt andra begrepp kopplade till detsamma. De använda teorierna, kopplat till frågeställningarna och syftet, utgjorde sedan grunden till de frågor vi skapat för att ställa vid intervjuer med olika småföretagare i Jönköpingsregionen.

De intervjuer som genomfördes skedde antingen genom personliga möten med nyckelpersoner ute hos företagen eller genom telefonintervjuer. Frågorna berörde hur företagen ställer sig till e-fakturering, huruvida de ser fördelar och vilka eventuella fördelar de anser viktigast för just dem. Den efterföljande analysen utfördes genom att jämföra svaren mot uppsatsens huvudfrågeställningar, något vi även gjorde med teorierna. Därefter jämförde vi det empiriska materialet mot det som skrevs i teorin.

Några av slutsatserna vi dragit är att företagen ser positivt på en ny standard för e-fakturering samt att företagen inte känner någon större oro rörande implementationen av standarden. Detta då väldigt många arbetar i standardiserade affärssystem. Vi kom fram till att företag med större mängder fakturor har större nytta av e-fakturering, främst när det kommer till att minska arbetsbördan och i slutändan även kostnaden per faktura.

Bachelor's thesis in Informatics

Title: Will a new standard facilitate impact of e-invoicing?
Author: Johan Lundberg, Fredrik Norlén
Tutor: Jörgen Lindh
Date: 2007-01-16
Subject terms: E-invoice, attitudes, SME

Abstract

This thesis discuss e-invoicing and what view small businesses has on a future use of e-invoicing as a new standard is about to be launched/introduced. Our attempt has been to examine whether SME's see possible advantages through use of e-invoicing compared to traditional paperwork. The new standard, a joint initiative between Svenska Bankföreningen and the major Swedish banks, is set to make it easier for users, the businesses, to reduce cost of invoices and, in a longer perspective, ease the way in which they are handled.

The theories presented in the thesis describe the concept of e-invoicing and concepts linked to it. Theories collected, linked with research questions and the purpose of the thesis became the foundation when questions for interviews, to ask SME's in the Jönköping region, were created.

Interviews were carried out either through personal meetings with key informants at their respective offices or through telephone interviews. The questions touched respective business view on e-invoicing, whether they see any advantages and what advantages was considered most important to them. The analysis was performed through analyzing the presented theories to our research questions independent of what was found during the interviews. The empirical findings were analyzed in the same manor and summed up through a comparison of the theories and the empirical findings.

Some of the conclusions we made were that the businesses are positive concerning a new standard for e-invoices as well as them not being worried over the implementation of the standard, due to most of them having standardized information systems. Furthermore we believe businesses handling larger quantities of invoices will gain more from use of e-invoicing, mainly concerning workload and, in the long run reducing cost per invoice.

Innehåll

1	Introduktion	1
1.1	Bakgrund och intresseområde	1
1.2	Frågeställning	2
1.3	Syfte	2
1.4	Perspektiv	2
1.5	Avgränsningar	3
1.6	Möjliga intressenter	3
1.7	Begreppsmässiga definitioner	3
2	Metod	5
2.1	Metodansats	5
2.1.1	Metodval	5
2.2	Kunskapskaraktärisering	6
2.2.1	Kunskapskategorisering av frågeställningarna	6
2.3	Datainsamling	7
2.3.1	Intervju	7
2.4	Urval	8
2.4.1	Urval för uppsatsen	9
2.4.2	Population	9
2.5	Uppsatsens tillförlitlighet	9
2.5.1	Reliabilitet	9
2.5.2	Validitet	10
2.5.3	Objektivitet	10
2.5.4	Generaliserbarhet	11
3	Teoretiskt ramverk	12
3.1	E-Faktura	12
3.1.1	E-faktura via internetbank	12
3.1.2	Principlösningar för fakturautställare	13
3.1.3	E-fakturering B2B	14
3.1.3.1	Verksamhetsnytta	14
3.1.3.2	Mellan företag	14
3.2	UN/CEFACT	15
3.3	Cross Industry Invoicing	15
3.3.1	Traditionellt fakturasätt	16
3.3.2	Självfakturering	17
3.4	XML	19
3.4.1	Informationsutbyte	19
3.4.2	Datamodeller	19
3.4.3	Standardiseringsarbete	19
3.5	ebXML	20
3.6	Spridning av teknik	21
3.7	Sammanfattning teoretiskt ramverk	22
4	Empiri	23
4.1	Fullständiga intervjuer	23
4.2	Genomförande av intervjuer	23
4.3	Intervjusammanställning	23

5	Analys	27
5.1	Genomförande analys	27
5.1.1	Teoretisk analys.....	27
5.1.2	Empirisk analys.....	Fel! Bokmärket är inte definierat.
5.1.3	Jämförande analys.....	30
6	Slutsatser	32
7	Avslutning	34
7.1	Egna reflektioner.....	34
7.2	Metodreflektioner	34
7.3	Förslag på fortsatta studier	35
	Litteraturförteckning	36
	Bilaga 1 – Frågor till intervjuer	38
	Bilaga 2 – Intervju A	39
	Bilaga 3 – Intervju B	40
	Bilaga 4 – Intervju C	42
	Bilaga 5 – Intervju D	43
	Figurer	
	Figur 3-1 (Dykert & Fredholm, 2004).....	14
	Figur 3-2. Översatt. (UN/CEFACT, 2006).....	16
	Figur 3-3. Traditionell fakturering. (UN/CEFACT, 2006).....	17
	Figur 3-4. UN/CEFACT (2006).....	18
	Figur 3-5. Rogers (1995).....	21
	Tabeller	
	Tabell 1. Traditionell fakturering (UN/CEFACT, 2006).....	17
	Tabell 2. Självfakturering (UN/CEFACT, 2006)	19

1 Introduktion

Internetbank är i dag något cirka 6,5 miljoner svenska bankkunder använder sig av. Av dessa är drygt 600 000 företagskunder (Svenska bankföreningen, 2005).

Ett lite nyare fenomen är elektroniska fakturor (e-fakturor) som flera större svenska aktörer börjat med för att minska sina administrativa faktureringskostnader. Tidigare gick detta enbart att lösa för privatkunder, men på senare tid har denna tjänst öppnats upp även för företagskunder. Dock finns det få undersökningar som kartlagt hur denna tjänst fungerar för företag, deras samarbetspartners och kunder.

Många affärssystem har idag inbyggda funktioner som gör det möjligt för företagen att skapa en faktura i affärssystemet som därefter skickas till banken för vidarebefordran till kunden. Vissa banker erbjuder dessutom möjligheten att skapa e-fakturan när de är inloggade på internetbanken för att direkt skicka den till kunden.

Detta sätt att hantera faktureringen och betalningen bör förenkla administrationen i företaget som mottar fakturorna, dels genom att de själva kan ta beslut huruvida de vill skriva ut dem i pappersformat, vilket är en möjlighet, och dels lagra dem på annat sätt. Dock gäller fortfarande samma lagstiftning gällande bokföring och andra redovisningsnormer, vilket gör att en faktura troligen skrivs ut även om fakturan skickas elektroniskt.

I takt med att olika organ och intresseorganisationer tar beslut om standarder gällande bankernas e-tjänster, så lär även affärssystemutvecklarna ta efter och anpassa sina system efter rådande standarder. Som det varit fram till idag har olika banker haft olika lösningar på samma eller liknande problem.

1.1 Bakgrund och intresseområde

När e-faktureringen först infördes var detta dels för att underlätta för kunder med internetbank, och dels för fakturaställaren då detta skulle kunna bidra till mindre administrativt arbete och högre effektivitet. E-fakturering mellan företag var från början inte det primära målet, men i takt med att utvecklingen gått framåt har denna tjänst blivit tillgänglig också mellan företag.

Med tanke på att många företag endast har andra företagskunder så har detta öppnat nya möjligheter för dessa att förändra sina traditionella pappersrutiner till att sköta stora delar av faktureringen elektroniskt. Detta beror givetvis på hur B2B-kunden själv ställer sig till att ta emot e-fakturor.

E-faktureringen har i dagsläget inte fått den genomslagskraft företagen hoppats på, mycket beroende på avsaknaden av en gemensam standard för användare och banker. Dessutom har företagen inte sett den fullständiga förenklingen då de inte kunnat få in fakturan direkt i de reskontrasystem de använder.

Beräkningar har visat att företag kan minska faktureringskostnader genom att övergå till e-fakturering (Dykert & Fredholm, 2004). Detta borde vara en drivkraft för företag att titta närmre på de lösningar som finns för e-fakturering, men det kan vara så att det även finns andra faktorer bakom som kanske förbises, något vi avser undersöka i uppsatsen.

De senaste åren har dock Svenska Bankföreningen, i samarbete med de fyra svenska storbankerna samt Den danske bank, bedrivit ett projekt för att skapa en gemensam standard för e-fakturerings.

Sedan tidigare har Nordea en egen tjänst. SEB, Handelsbanken och Den danske bank har haft en gemensam lösning för e-fakturerings medan Föreningssparbanken har haft planer på att lansera en egen tjänst för sina kunder (GS1 Sweden Fokus, 2006).

Den standard som Svenska Bankföreningen tagit fram baseras till stor del på standarder från United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business (UN/CEFACT). UN/CEFACT räknar under hösten med att presentera e-fakturastandarden Cross industry invoice vilken till stor del bygger på XML-teknik (GS1 Sweden Fokus, 2006).

1.2 Frågeställning

Nedanstående frågor är de vi i uppsatsen ska försöka besvara. Efter varje fråga följer en förklaring till vad den syftar till att besvara.

Fråga 1: Kommer användarna att inse nyttan med e-fakturerings, när den kommande/föreslagna standarden tas i bruk?

Med denna fråga avser vi besvara huruvida användarna (företagare) inser nyttan i att använda sig av elektroniska betalningar när detta erbjuds från leverantören, samt huruvida de själva kan tänka sig att skicka elektroniska fakturor. Med nytta i detta sammanhang menar vi om det kan generera exempelvis kostnadsreduceringar eller minskad arbetsbörda.

Fråga 2: Vilka skäl finns det till att företag väljer, respektive inte väljer, att använda sig av e-fakturerings?

Denna fråga behandlar de skäl som kan tänkas inverka på huruvida företagen vill använda e-fakturerings. Är kostnadsbesparingar en ensamt bidragande faktor till införande av en ny fakturerings-tjänst eller finns det aspekter som kan leda till motstånd. Det kan exempelvis vara så att de tilltänkta användarna kräver att tjänsten anpassas till deras individuella behov.

1.3 Syfte

Syftet med uppsatsen är att ta reda på vilka fördelar företagsanvändare ser med e-fakturerings, samt om den nya standarden för e-fakturerings kan påverka användandet.

1.4 Perspektiv

Det perspektiv vi valt att se uppsatsen utifrån är användarnas, således de företagskunder som i framtiden kommer att använda sig av möjligheten att skicka och betala sina fakturor elektroniskt. Vi väljer att se på hur små företag ställer sig till att en ny standard för e-fakturerings är under utveckling, samt hur dessa ställer sig till framtida användande.

Vi kunde valt att undersöka det ur bankernas perspektiv, då det är dessa som i slutändan levererar tjänsten. Likväl skulle vi ha kunnat undersöka det ur affärssystem-utvecklarnas perspektiv då dessa påverkas av den nya standarden. Dock anser vi att det är mer intressant att se det ur ett användarperspektiv, där användarna är just företagen vilka i slutändan är de e-fakturerings ska underlätta för.

1.5 Avgränsningar

Vi har valt att titta enbart på så kallade business-to-business (B2B) transaktioner och helt utelämna business-to-customer (B2C)(privatkund).

Vi kommer inom ramen för uppsatsen att se på e-fakturerings utifrån den standard som är under utveckling av UN/CEFACT, vilken sedan ska anpassas för svenska användare av Svenska Bankföreningen, i samarbete med storbankerna. Vi är intresserade av hur företagen ser på den nya standarden, vad som talar för användning, och vad som talar emot. Exakt hur den kommer att implementeras eller vilka specifika funktionaliteter den kommer att innehålla är enligt vår åsikt inte av intresse, då det inte är detta som avses undersökas.

Säkerhetsaspekterna kommer inte att studeras på detaljnivå. I de fall användarna hävdar att just säkerhetsaspekten spelar avgörande roll kommer detta att nämnas, i vilket avseende de påtalar det och på vilket sätt de menar. Vårt syfte är inte att studera tekniker för genomförande av kryptering eller brandväggar (specifika konfigurationer eller hårdvarulösningar).

Den huvudsakliga inriktningen av undersökningen kommer att bli inom segmentet små och medelstora företag (SMF), men även inom detta segment görs en avgränsning, till små företag.

1.6 Möjliga intressenter

Denna uppsats bör vara intressant för SMF som idag inte använder sig av e-fakturerings, beroende på avsaknad av en enhetlig lösning. När standarder nu är på väg så kan möjligheten med e-fakturerings återigen bli intressant och då kan de möjligen dra nytta av de uppgifter vi presenterar i uppsatsen. Dessutom tror vi att bankerna till viss del kan ha nytta av det vi presenterar. Detta genom att bankerna får förslag hur de enkelt ska kunna presentera sin lösning och få företagskunden att se fördelar. Dessutom kan bankerna få förslag på vad företagen (deras kunder) anser vara problemen idag, hur dessa bör lösas och således snabbt kunna presentera lösningarna för de påtalade problemen. Även i den akademiska världen kan uppsatsen vara av intresse då vi tittar på huruvida företagen blir mer intresserade av e-fakturerings om det finns en enhetlig standard.

1.7 Begreppsliga definitioner

Nedan kommer vi att redogöra för begrepp som används i uppsatsen. Vissa av definitionerna presenteras med referenser då dessa är definitioner gjorda av olika författare eller organisationer. De begrepp som saknar referens är begrepp som ska göra läsaren uppmärksam på vad vi menar.

- SMF – Små och medelstora företag. Vi kommer i denna uppsats att definiera uttrycket utefter 2005 års EU definition av SMF/SME (small and medium-sized enterprises). Den lyder som följer;
 - Medelstora företag:
 - Inte mer än 249 anställda och inte mindre än 50
 - Årsomsättning om högst 50 miljoner euro per år
 - Balansomslutning om högst 43 miljoner euro per år
 - Små företag
 - Inte mer än 49 anställda och inte färre än 10

- Årsomsättning och balansomslutning som inte överstiger 10 miljoner euro

(Europeiska unionens officiella tidning, 2003)

- Företagskunder – I denna uppsats kommer företagskunder endast att omfatta direkta kunder till leverantören. Företag X köper en vara eller tjänst från Leverantör Y. Företag X är således en direkt företagskund.
- Storbanks – med detta begrepp menar vi Föreningssparbanken (numera Swedbank), Nordea, SEB samt Svenska Handelsbanken.
- Med nyckelpersoner menar vi en person som Lundahl & Skärvad (1999) nämner som experter. Inom ramen för denna uppsats menar vi personer som är väl insatta i företagets fakturarutiner, någon med IT-ansvar eller VD med övergripande ansvar.
- E-faktura - en elektronisk informations- och betalningstjänst för distribution och presentation av elektroniska fakturor.
- Affärssystem - ett datasystem som strävar efter att involvera alla olika informationssystem i företaget.
- Fakturasystem - informationssystemet som behandlar bokföring.
- Servicebyrå - ett företag som åtar sig att sköta ett annat företags fakturering.
- Fakturautställare - företaget som skickar fakturan
- Fakturamottagare - företaget som tar emot fakturan.
- Kreditfaktura - faktura som skickas för att nollställa summan i faktureringsystemet.
- Upphandling - krav som ställs på leverantören vid exempelvis ett köp av en tjänst, gäller oftast vid affärer med statliga myndigheter och organisationer.

2 Metod

Detta kapitel återger den metod vi valt att använda för att besvara syfte och frågeställningar i kapitel 1, hur vi avser genomföra den empiriska undersökningen och insamlingen av teorier till det teoretiska ramverket. En motivering till val av metod kommer även att tas upp.

2.1 Metodansats

Enligt Holme & Solvang (1996) är det viktigt att anpassa den valda metoden utifrån forskningsfrågan. Således är valet av metod för insamling av empiriska data betydelsefullt för undersökningen enligt Lundahl & Skärvad (1999). Vidare berättar de att forskaren, utifrån syfte och forskningsfrågor, tidigt bör ta ställning till val av metodansats för insamlandet av egen empirisk data.

Lundahl & Skärvad (1999) förklarar också de metoder som finns för datainsamling, kvantitativa och kvalitativa. Den kvantitativa metodteorin fokuserar på att mäta den undersökta företeelsen och använder sedan svaren för att förklara eller beskriva den. Därefter kan samband analyseras. Kvalitativ metodteori fokuserar på förståelse samt tolkning. På så sätt kan beteenden hos en person eller grupp beskrivas och analyseras med utgångspunkt från undersökningsobjektet (Lundahl & Skärvad, 1999).

Mer specifikt kan sägas att kvantitativa data insamlas exempelvis genom enkäter där frågorna utformas för att kunna besvara frågeställningarna. Svartalternativen tas fram i samband med att enkäten skapas vilket gör att dessa blir standardiserade, samt att alla respondenter har samma svartalternativ. Detta gör att forskaren kan kvantifiera svartalternativen. Med kvantifierbara menas att svaren kan uttryckas i siffror och tal eller andra mängdtermer (Halvorsen, 1992).

Den kvalitativa datan erhålls genom exempelvis intervjuer eller observationer av grupper och deras yttranden och tankar. Dessa data går inte att kvantifiera då det saknas fasta svartalternativ. Data forskaren får in genom dessa intervjuer kan öka förståelsen på en djupare nivå för det studerade fenomenet. Kvalitativa metoder skapar således förståelse om fenomenet i dess naturliga omgivning genom människors personliga uppfattningar, tankar eller skrifter samt visar attityder och värderingar (Lundahl & Skärvad, 1999).

2.1.1 Metodval

Utifrån syftet, kap 1.3, avser vi undersöka hur användandet av e-fakturer mellan företag utvecklas när en ny standard tas i bruk samt vilka fördelar användarna ser. Då vi är tveksamma till huruvida de tänkta respondenterna har tillräcklig kunskap inom området, samt det faktum att frågeställningarna i kap 1.2 till stor del behandlar subjektiva attityder gällande fördelar och nytta, har vi valt att använda oss av den kvalitativa metodteorin. Vi anser att detta kan fånga respondenternas personliga åsikter och tankar kring ämnet bättre än en kvantitativ enkätundersökning. Dessutom finns då även möjligheten att förklara hur tekniken kan tänkas fungera utifrån den för-förståelse vi byggt under skapandet av det teoretiska ramverket.

Den kvalitativa informationen avser vi inhämta genom intervjuer med små företag i Jönköpingsregionen, så kallade SMF. Vi hoppas att genom intervjuer få en djupare förståelse för hur företagen ser på ny teknik och hur denna kan gagna verksamheten.

Vi är medvetna om den problematik som uppstår när analysen av informationen skall genomföras, då reliabilitet, validitet, objektivitet samt generaliserbarhet är begrepp som i kvalitativa studier är svårare att uppnå då de till stor del bygger på undersökarens tolkningar av respondentens svar. Vi har trots det valt att presentera begreppen samt vad de inbegriper, vilket presenteras i kap 2.5.

2.2 Kunskapskaraktärisering

Enligt Goldkuhl (1998) innebär kunskapskaraktärisering att ange vilken typ av kunskap som ska utvecklas. Goldkuhl (1998) menar att det är tveksamt att utveckla kunskap av enbart deskriptiv karaktär för att sedan använda denna i exempelvis vägledande syfte.

Utifrån de karaktäriseringar Goldkuhl (1998) presenterar, har vi, givet våra frågeställningar, valt att tydligare förklara några av dessa, nämligen deskriptiv, förståelseinriktad och förutsäggande.

Goldkuhl (1998) förklarar att deskriptiv kunskap innebär att den beskriver någon egenskap hos en studerad företeelse. Deskriptiv kunskap kan vara antingen kvalitativ eller kvantitativ, något som beror på egenskapens art.

Den förståelseinriktade kunskapen avser, enligt Goldkuhl (1998), förklara vad något är snarare än den förklarande kunskapen som avser förklara varför det är som det är. För att kunna förstå innebörden av egenskapen måste denna friläggas och väsensbestämmas så att fenomenets karaktär kan tolkas. Detta bör ske med minimalt antal förutfattade meningar om fenomenet.

Förutsäggande kunskap kan användas när kunskap om framtiden söks. Detta sker genom att förklaringskunskap används för att tolka vissa situationer för att på så sätt kunna få en uppfattning om vad som komma skall. Ett exempel Goldkuhl (1998) använder är väderleksrapporter, där meteorologisk teori är den förklarande kunskapen, väderleksobservationer är den specifika situationen och prognosen är förutsägelsen av hur vädret förväntas bli vid en tidpunkt.

2.2.1 Kunskapskategorisering av frågeställningarna

Kunskapskaraktäriseringen avser förklara den kunskap som genereras, givet frågorna i kapitel 1.2 samt den metod vi valt för inhämtande av data. De presenteras var för sig och i samma ordning som i kapitel 1.2 ovan, dessutom innehåller varje fråga förklaring till kunskapskaraktäriseringen:

Fråga 1: *Kommer användarna att inse nyttan med e-fakturering, när den kommande/föreslagna standarden tas i bruk?*

Denna fråga bör få en förståelseinriktad karaktär då den avser besvara vad vi tror kommer att ske inom problemområdet när den nya standarden införs. Dock kan även en deskriptiv prägel sättas då vi även avser undersöka huruvida förändringsbenägenheten ökar efter att standarden är införd, således vad företagarna själva anser. Deras svar kommer att återges efter att den empiriska studien genomförts.

Fråga 2: *Vilka faktorer finns det som gör att företag väljer, respektive inte väljer, att använda sig av e-fakturering?*

Denna frågeställning karaktäriserar vi som förståelseinriktad kunskap, då den avser förklara vilka faktorer som avgör ett visst sätt att agera. När denna fråga undersöks och besvaras

senare i uppsatsen, avser vi förklara vad företagen anser är avgörande för införande av e-fakturerings, samt vilka faktorer som gör att de tackar nej.

2.3 Datainsamling

Det finns två typer av data: Primär- och sekundärdata. Primärdata är data som insamlats av forskaren själv med hjälp av någon datainsamlingsmetod, exempelvis enkäter, observationer eller intervjuer. Sekundärdata är data som insamlats till tidigare studier (Lundahl & Skärvad, 1999).

Vi avser genomföra intervjuer med små företag i Jönköpingsregionen. Dessa intervjuer kan antingen genomföras som personliga intervjuer eller telefonintervjuer. Intervjuförfarandet är ett tillvägagångssätt där information samlas in genom frågeställningar eller genom att samtala med intervjuobjektet. Den information som samlas in blir undersökningens primärdata (Lundahl & Skärvad, 1999). Vidare menar Lundahl & Skärvad (1999) att huvudfrågorna respondenten ska besvara bör skickas ut i förväg så att denne ska hinna tänka igenom svaren innan intervjun äger rum.

Även sekundärdata kommer användas. Detta är redan befintligt och dokumenterat material om den studerade företagssektorn i form av exempelvis tidningsartiklar, böcker och litteratur (Lundahl & Skärvad, 1999). Vi avser använda material rörande elektronisk fakturerings samt relaterade ämnen. Dessa ämnen vi insamlar genom Internet, litteratur, elektroniska tidsskrifter samt tidningsartiklar. Vi avser även använda de databaser som finns att tillgå genom Jönköpings högskolebibliotek.

2.3.1 Intervju

En undersökning som skall genomföras med intervjuer bör, enligt Lundahl & Skärvad (1999), klargöra vilken typ av intervju som ska användas. Exempel som Lundahl & Skärvad (1999) nämner är standardiserade och icke-standardiserade intervjuer. Det standardiserade förfarandet är alltid strukturerat, medan ett icke-standardiserat förfarande kan vara både strukturerat och ostrukturerat. Detta innebär att en standardiserad intervju har på förhand bestämda frågor likväl som ordningsföljd på frågorna. Samma ordningsföljd och frågor ska alltså ställas till samtliga respondenter i undersökningen. Den icke-standardiserade blir mer flexibel och situationsanpassad beroende på en lägre grad av strukturering, förutsatt att informationsbehovet täcks. Dessutom kan intervjuaren följa upp svar genom att be respondenten att förtydliga eller vidareutveckla svaret. En av anledningarna till att genomföra en standardiserad intervju är att svaren kan kvantifieras genom att respondenterna får exakt samma frågor. Likväl är det näst intill omöjligt att kvantifiera en icke-standardiserad intervju, då svaren blir mer uttömmande och nyanserade (Lundahl & Skärvad, 1999).

Vidare påpekar Lundahl & Skärvad (1999) vikten av valet av respondenter för intervjun liksom hur kontakt tas med dessa. Typer av dessa kan vara experter eller direkta intressenter. Experterna beskrivs, av Lundahl & Skärvad (1999), som en person vilken kan ge värdefull information i exempelvis branschanalyser eller organisationsutredningar. Den direkta intressenten beskrivs som en person som omfattas av den utredning som sker.

Vi har för avsikt att genomföra intervjuerna med ett icke-standardiserat förfarande då vi vill ha uttömmande svar från respondenterna. Avsikten är att intervju nyckelpersoner, ansvariga för antingen IT, fakturerings eller företagets VD, då vi bedömer att dessa har störst insikt i hur företagen ställer sig till e-fakturerings.

2.4 Urval

Begreppet population avser, enligt Lundahl & Skärvad (1999), samtliga undersökningsenheter som definieras på ett visst sätt. Vidare skiljer de på totalundersökning och stickprovsundersökning. När en totalundersökning genomförs undersöks samtliga enheter i den definierade populationen och vid en stickprovsundersökning undersöks endast vissa. Lundahl & Skärvad (1999) konstaterar dock att det ofta är omöjligt att genomföra en totalundersökning då tid- och resursåtgången är stor.

Vidare förklarar Lundahl & Skärvad (1999) att urvalsgruppen kan väljas på olika sätt. Det kan ske genom ett slumpmässigt urval, även kallat sannolikhetsurval, eller genom ett icke sannolikhetsurval. Vid ett sannolikhetsurval har alla enheter en viss sannolikhet att komma med i urvalet, dock kan sannolikheten vara högre för vissa. Sannolikhetsurvalet har i sig delats in i tre olika huvudtyper; Obundet slumpmässigt urval (OSU), stratifierat urval och grupp- eller klusterurval (Lundahl & Skärvad, 1999).

OSU förklaras av Lundahl & Skärvad (1999) som att populationens enheter har samma sannolikhet att väljas ut till urvalet. Den statistiska precisionen kan förbättras genom ett stratifierat urval, att populationen delas in i undergrupper beroende på exempelvis kön, ålder och yrke för privatpersoner och för företag kan det vara till exempel bransch och storlek. Därefter så dras enheterna slumpmässigt inom dessa undergrupper, även kallade strator. Lundahl & Skärvad (1999) menar att undersökaren på detta sätt kan hindra att låta slumpen styra helt och få fram uppgifter från de undergrupper som är relevanta för urvalet. Den sista huvudtypen i sannolikhetsurvalet är klusterurval. Detta förklarar Lundahl & Skärvad (1999) som att undersökaren plockar en grupp undersökningsenheter beroende på, exempelvis, vilken kommun de bor i eller vilket postnummerområde de tillhör. Därefter kan undersökaren, utifrån de valda klustrena, slumpmässigt välja vissa enheter till undersökningen.

Icke sannolikhetsurval innebär att urvalet av enheter till en undersökning inte sker slumpmässigt. Lundahl & Skärvad (1999) berättar att det mest kända icke sannolikhetsurvalet är kvoturvalet, vilket påminner om stratifierat urval men som skiljer sig på punkten att urvalet inte sker slumpmässigt. Halvorsen (1992) förtydligar begreppet kvoturval när han berättar att forskaren själv får välja om han exempelvis vill ha lika många av olika kön eller lika många från varje ålderskategori. Vidare berättar Halvorsen (1992) om andra icke sannolikhetsurval såsom urval genom självsektion och subjektivt urval. Självsektion innebär att enheterna själva får välja huruvida de vill delta i undersökningsurvalet eller inte. Detta kan ske exempelvis genom att undersökaren annonserar efter intervjupersoner till en viss undersökning. Vid ett subjektivt urval väljer forskaren själv sina enheter baserat på en bedömning av hur typiska de är för populationen (Halvorsen, 1992).

Holme & Solvang (1996) talar om vikten av att välja rätt personer till urvalet vid kvalitativa metoder. Om fel personer väljs till urvalet kan hela undersökningen bli värdelös i förhållande till den utgångspunkt som valdes. De nämner som exempel att vid en undersökning av arbetslösa personer ska vi inte välja personer som redan har ett jobb eller personer som inte vill ha något jobb.

Syftet med kvalitativa intervjuer är att öka informationsvärdet samt skapa en grund för djupare och mer fullständiga uppfattningar om det fenomen som undersöks (Holme & Solvang, 1996). Urvalet av undersökningsenheter sker vare sig slumpmässigt eller tillfälligt,

utan görs utifrån medvetet formulerade kriterier vilka är teoretiskt och strategiskt definierade. Vidare förklarar Holme & Solvang (1996) att urvalet görs baserat på den för-förståelse, de för-teorier samt de förutfattade meningar undersökaren har när undersökningen startar.

2.4.1 Urval för uppsatsen

Vi kommer att välja våra respondenter utifrån vissa kriterier, ett stratifierat urval. Dessa kriterier är att de intervjuade företagen måste vara verksamma i Jönköpingsregionen samt inte ha mer än 50 anställda, således inom ramen för definitionen av små företag. Vi valde tänkbara respondenter utifrån sökningar i databasen Affärsdata, en databas tillgänglig via Jönköpings högskolebibliotek. Affärsdata är ett register över företag i olika regioner. Utifrån dessa kriterier valde vi slumpmässigt ut vilka som ska kontaktas. Anledningen till dessa avgränsningar är att medelstora företag ofta använder EDI-system och således redan använder sig av en form av e-fakturerings.

Initialt är planen att få till stånd intervjuer ute hos de företag som har möjlighet, eller är villiga, att ställa upp. Om detta inte är möjligt anser vi att telefonintervjuer är ett fullgott alternativ. De personer vi avser intervju bör ha god insyn i fakturarutiner, ha beslutsfattande uppgifter eller ha något sorts IT-ansvar för att på så sätt kunna svara på de frågor vi formulerat.

2.4.2 Population

Således har vi i ett inledande skede definierat populationen som små och medelstora företag (SMF). Vidare har vi valt bort två av grupperna utifrån denna definition, medelstora och mikroföretag, för att undersöka små företag. Den tredje delen i begränsningen gör gällande att vi undersöker företag i Jönköpingsregionen utifrån en stickprovsundersökning. Vi avser således inte genomföra en totalundersökning.

Denna avsmalning känner vi är tillräcklig, även om vi skulle kunna gå in på branschnivå, något som skulle kunna göra det enklare att analysera, men vi har beslutat att vi inte vill titta på olika branscher, utan om vi kan få åsikter som kan täcka ett vidare perspektiv. Anledningen till att vi valt Jönköpingsregionen beror på den geografiska närheten och storleken på företagen bygger på att vi uppskattat att medelstora företag redan har någon typ av lösning i dagsläget.

2.5 Uppsatsens tillförlitlighet

Detta avsnitt behandlar tillförlitligheten på uppsatsen. Begrepp som reliabilitet, validitet och objektivitet kommer att förklaras samt hur vi avser genomföra uppsatsen så att den blir reliabel, valid och objektiv.

2.5.1 Reliabilitet

Reliabilitet innebär att undersökningens genomförande inte påverkas av vem som genomfört den eller under vilka omständigheter den genomförts (Lundahl & Skärvad, 1999). Begreppet reliabilitet skiljer sig mellan kvalitativa och kvantitativa metoder enligt Holme & Solvang (1996).

I kvantitativa studier är fokus på om informationen är representativ, huruvida den mätt det den avsåg att mäta samt om informationen är pålitlig, eller reliabel (Holme & Solvang, 1996). I en kvalitativ undersökning är detta inte lika centralt. Holme & Solvang (1996)

menar att forskaren genom en kvalitativ studie ska få bättre förståelse för ett fenomen och då är inte fokus på den statistiska representativiteten.

Patel & Davidsson (2003) förklarar att om en respondent i en kvantitativ undersökning ger olika svar på samma fråga, om denne får svara på undersökningen flera gånger, skulle detta ge en låg reliabilitet. Om samma fenomen uppstår vid en kvalitativ undersökning behöver detta inte nödvändigtvis ge låg reliabilitet, utan respondenten kan mycket väl ha ändrat uppfattning i frågan eller så kan förhållanden i dennes omgivning ha ändrats.

För att öka undersökningens reliabilitet har vi testat frågorna på personer med ekonomiska kunskaper, men lite mindre kunskaper inom IT. Detta för att se om de förstod vad vi eftersökte givet de frågor vi konstruerat till undersökningen. De synpunkter vi fick efter dessa test gjorde att vi hade möjlighet att omformulera vissa frågor så att dessa anpassades bättre till syftet och frågeställningarna. Som vi nämnde tidigare avser vi skicka frågorna till respondenterna i förväg så att dessa skall hinna fundera på de övergripande frågorna vi söker svar och åsikter kring.

2.5.2 Validitet

Liksom i reliabilitetsbegreppet skiljer sig betydelsen åt beroende på om undersökningsmetoden är kvalitativ eller kvantitativ (Patel & Davidson, 2003).

Validitet innebär i en kvantitativ studie att den insamlade informationen faktiskt mäter det den var avsedd att mäta. Information kan fortfarande vara reliabel, dock kan informationen inte användas för att pröva de frågeställningar vi avser besvara om mätningen inte mäter det den var avsedd för (Holme & Solvang, 1996).

Under en kvalitativ studie måste hänsyn till validiteten tas under hela arbetets gång och inte bara under själva datainsamlingen. När datan samlas in är validiteten kopplad till hur väl undersökaren klarar av att samla in den information respondenten lämnar samt tolkningen av densamma. Tolkningarna är centrala för hela undersökningen, då de har stor betydelse för validiteten av undersökningen. Vidare måste undersökaren värdera huruvida tolkningarna tillför kunskap till den studie som genomförs (Patel & Davidsson, 2003).

Holme & Solvang (1996) menar att problemet att få giltig information är mindre i kvalitativa studier än kvantitativa då närheten till respondenten är större och dessutom kan denne själv styra sin medverkan. Vidare konstaterar Holme & Solvang (1996) att närheten i sig kan skapa problem då respondenten kan få uppfattningen att forskaren vill att denne ska bete sig på ett visst sätt för att motsvara forskarens förväntningar. Ett annat problem som Holme & Solvang (1996) nämner är det att forskaren kan uppfatta respondentens svar helt felaktigt. Vidare kan respondentens signaler och motiv missuppfattas. Det är således upp till forskaren att tolka vilken information som är valid.

För att få hög validitet i svaren under intervjuerna kan vi behöva förklara frågan för att på så sätt skapa förståelse hos respondenten. Då intervjuerna bygger på frivillighet bör detta resultera i korrekta och rättvisande svar.

2.5.3 Objektivitet

Holme & Solvang (1996) säger att objektivitet innebär att forskaren beskriver förhållanden som de är i verkligheten. Således är det viktigt att kunna skilja på fakta och värderingar samt förhålla sig opartisk till dessa fakta och värderingar. För att närmre förklara objektivitet så innebär det att den data som analyserats återges på ett korrekt sätt, viktiga faktorer inte utelämnats samt att slutsatserna inte vinklats (Lundahl & Skärvad, 1999).

De slutsatser som senare dras bygger på den information som lämnas under intervjuerna och de teorier som återges i det teoretiska ramverket. Den data som inhämtats har behandlats enligt Lundahl & Skärvad's (1999) anvisningar.

2.5.4 Generaliserbarhet

Halvorsen (1992) nämner två olika typer av generaliseringar, statistiska och analytiska. Han förklarar statistisk generaliserbarhet som att forskaren, utifrån det insamlade datamaterialet, vill kunna dra slutsatser som rör hela populationen, något som oftast sker i kvantitativa undersökningar. Halvorsen (1992) menar att det inte finns en typisk undersökningsenhet som är representativ för samtliga enheter, även om alla är lika. Utan att behöva undersöka samtliga enheter som ingår i populationen kan ett stickprov genomföras ur den empiriska populationen. Bryman (1989) menar att det är svårt att generalisera när studien bygger på ett fåtal fall. Darlington & Scott (2002) menar att det är viktigt att göra läsaren uppmärksam på att stickprovet i kvalitativa undersökningar ofta är mindre än i kvantitativa. Vidare menar de att läsaren ska göras uppmärksam på i vilka miljöer och sammanhang informationen givits. Dessa båda sammanhang begränsar generaliserbarheten enligt Darlington & Scott (2002).

Vidare menar Halvorsen (1992) att bortfall ur urvalet påverkar populationens representativitet så att det antingen benämns typiskt eller karaktäristiskt. Representativiteten innebär alltså att urvalet blir samma även om hela populationen skulle ha undersökts. Fördelarna med stickprov istället för undersökning av hela populationen är datamängden som samlas in. Hade en hel population undersökts skulle datamängden kunna vara ohanterbar.

För kvalitativa undersökningar är representativiteten inte det vitala. Då är målet enligt Halvorsen (1992) att få kvalitativt innehåll från enheter som uppfattas som typiska, alternativt från enheter som är så olika varandra som möjligt. Detta är något som även nämns av Bryman (1989). Vidare menar Halvorsen (1992) att urvalet inte behöver ske helt slumpmässigt, utan forskaren kan välja ut objekt han/hon anser intressanta. Vidare menar han att enheterna i viss utsträckning har drag av självselektion, där de som tackar ja skiljer sig från dem som tackar nej till deltagande.

Ytterliggare ett strategiskt urval genomförs vid informantintervjuer. Forskaren vill i regel oftast intervjua dem som kan mest inom det sociala systemet eller den som är bäst på att uttrycka sig (Halvorsen, 1992).

För att generaliseringar ska vara möjliga är det viktigt att vi intervjuar lämpliga personer hos företagen. Som tidigare nämnts avser vi genomföra intervjuer med personer ansvariga antingen för IT, fakturering eller övergripande ansvar, såsom VD. Vidare kan konstateras att, då vi genomför en kvalitativ undersökning, kan vi inte genomföra någon statistisk generalisering, men möjligen en analytisk generalisering. En analytisk analys skulle kunna resultera i att vi utifrån egna tolkningar ser vissa likheter i de svar respondenterna lämnar. Detta går inte att generalisera på den totala populationen, men det kan vara så att småföretag som står utanför undersökningen resonerar på samma sätt.

3 Teoretiskt ramverk

Den teoretiska referensramen inleds med att förklara begreppet e-faktura samt vilka olika sätt en e-faktura kan distribueras på. Vidare avser vi förklara tekniska lösningar, dels teknik som används för utveckling av e-fakturer och dels för de befintliga tekniker som används idag.

3.1 E-Faktura

Visma (2005) nämner flera olika sätt en e-faktura kan skickas på. Först nämns skannade pappersfakturer, den vanligaste formen av e-fakturer idag. Detta går ut på att mottagaren själv, eller en utomstående skanningsleverantör, skannar fakturan vilken sedan förs in i mottagarens affärs- eller fakturahanteringssystem.

Det andra sättet Visma (2005) nämner är webbfaktura. Detta går till som så att leverantören skapar en faktura på en webbplats tillhandahållen av betalande kund. Detta system används i stor utsträckning av större företag, ett exempel som nämns är Volvo.

De två metoder vi inom ramen för denna uppsats avser titta på är bankernas e-faktura tjänst samt e-faktura i affärssystem. Idag är bankernas e-faktura tjänst främst riktad till privatpersoner, men i och med det standardiseringsarbete som pågår, även börjar riktas mot företagsanvändare. Denna e-faktura presenteras för kunden i dennes internetbank och kan snabbt och enkelt betalas med ett godkännande (Visma, 2005). Ett problem som dock uppstår när det kommer till B2B är, enligt Dykert & Fredholm (2004), att en e-faktura via denna tjänst inte kan integreras till mottagarens bokföringssystem. Dykert & Fredholm (2004) konstaterar att det förenklar betalningen för mottagaren, samt att presentationen, som medföljer fakturan, kan och bör sparas på exempelvis CD för längre lagring.

E-faktura i affärssystem omnämns, av Visma (2005) som, riktiga e-fakturer. E-fakturan skapas då som en fil som ska kunna skickas direkt, eller efter en omvandling, till kundens affärssystem.

Vidare berättar Visma (2005) att det finns flera olika öppna standarder och format, men genom nyare XML-format kan fakturorna översättas i en växel på vägen till kunden och således anpassas till dennes affärssystem. De nämner även att det finns slutna format där det krävs att både leverantör och beställare har integrerade system som kan kommunicera med varandra. Dykert & Fredholm (2004) beskriver detta som EDI-fakturering. Vidare beskriver Dykert & Fredholm (2004) att EDI-fakturering i hög grad kan automatiseras samt att överföringen mellan systemen kan ske antingen via internet genom olika filöverföringsprotokoll.

3.1.1 E-faktura via internetbank

Sedan internetbankerna startades 1997 har två grundformer för fakturapresentation via internetbanken funnits, e-Faktura och e-Giro. Dessa två typer var isolerade från varandra till och med 2002, men sedan samordnades de och används idag av samtliga svenska storbanker samt ett flertal mindre banker (Dykert & Fredholm, 2004).

Dykert & Fredholm (2004) identifierade processen, vid utställande av faktura, till fem steg. Steg ett innebär att fakturautställaren skickar fakturainformation elektroniskt från sitt affärssystem till någon av de deltagande bankerna. Detta sker antingen via Bankgiro centralen (BGC) eller via ett IT-företag de jobbar med och kommunikationen sker med signerad och krypterad information.

Steg två i denna process är att mottagaren av fakturan får den presenterad i internetbanken, antingen genom att hela fakturan presenteras, sker med e-Faktura, eller så presenteras bara en avi med tillhörande information och en länk till hela fakturan, som finns lagrad i ett fakturahotell. Det senare är det som benämns e-Giro (Dykert & Fredholm, 2004).

Det tredje steget Dykert & Fredholm (2004) identifierade är själva betalningsförfarandet. Ett alternativ innebär att mottagaren antingen godkänner betalningen med förifyllt belopp, referensnummer och datum. Ett annat alternativ är att mottagaren inte accepterar fakturan om denna förefaller felaktig. Det senare kräver ett godkännande att makulera fakturan vilket medför att mottagaren inte kan hävda att denne aldrig fick den.

Fjärde steget i processen är att ändra i en faktura som inkommit för betalning. Hinder finns dock beroende på om fakturautställaren tillåter ändringar i e-fakturan och det bör förankras mellan mottagare och fakturautställare innan en ändring sker gällande summa eller datum för betalning (Dykert & Fredholm, 2004).

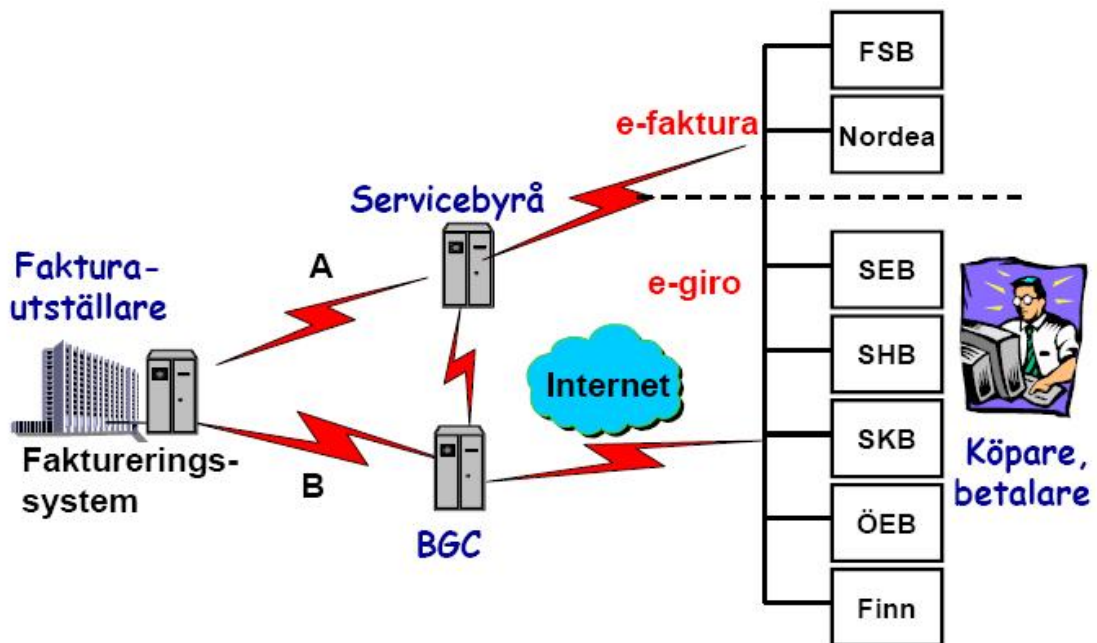
Det femte och sista steget består av återrapportering till fakturautställaren via BGC när fakturan är godkänd och betald (Dykert & Fredholm, 2004).

3.1.2 Principlösningar för fakturautställare

Dykert & Fredholm (2004) nämner tre principlösningar för hur fakturautställare kan använda sig av elektroniska fakturor:

- Tjänsten e-Faktura finns att köpa via Nordea och Föreningssparbanken och innebär att utställaren skickar en datafil med fakturor till en servicebyrå, vilka i sin tur konverterar dessa för att sedan distribuera fakturan till respektive kunds internetbank.
- E-Giro tjänsten finns att tillgå via bankerna som ingår i e-Giro-samarbetet och innebär att utställaren av fakturan skickar en datafil med fakturor till BGC. Även denna tjänst kan gå genom servicebyråer, men då BGC tillhandahåller samma bastjänster som dessa anser Dykert & Fredholm (2004) detta som onödigt. Fakturorna distribueras sedan till kundens internetbank.
- Tjänsten fakturahotell (eller webbhotell beroende på bankernas terminologi) innebär att fakturan lagras och presenteras för fakturamottagaren. När e-Faktura används sköts hotellfunktionen av Föreningssparbanken och Nordea och vid e-Giro av BGC. Det går även att köpa tjänsten av servicebyråer liksom att bygga en egen lösning. Dykert & Fredholm (2004) varnar dock för att det sistnämnda är komplext med tanke på administration och säkerhet, om än det skulle kunna bli billigare.

Hela processen illustreras nedan av Dykert & Fredholm (2004):



Figur 3-1 (Dykert & Fredholm, 2004)

3.1.3 E-fakturering B2B

Schaeffer Jr. (2002) nämner fördelar med e-fakturering som reducerad pappersexercis, sänkta administrativa kostnader per faktura samt reducerad risk för fel beroende på den mänskliga faktorn. Han identifierade även vissa nackdelar, såsom interna motstridigheter till förändringar.

Dykert & Fredholm (2004) har även de funnit fördelar med e-fakturer. Dels automatisering för fakturaautställaren och dels enklare betalning för mottagaren. De nackdelar Dykert & Fredholm (2004) identifierade var bland annat att e-fakturer idag riktar sig, nästan uteslutande, till privatpersoner, samt att det fortfarande krävs viss manuell hantering för mottagaren av en e-faktura. Det krävs exempelvis fortfarande att mottagaren manuellt måste föra in fakturan i sitt affärssystem efter att den mottagits.

3.1.3.1 Verksamhetsnytta

Det finns olika uppfattningar om hur mycket det kostar att attestera en traditionell pappersfaktura. Kostnaden kan variera från 75 kr till 750 kr per faktura. Skillnaden kan tyckas märkligt stor, men den beror på de olika förutsättningar företagen har. Exempelvis har ett företag med få leverantörer och reglerade avtal en lägre administrationskostnad eftersom standardiseringsgraden är stor. Det finns också en viss fara förknippad med att fokusera på besparingar, då erfarenheter visar att det inte alltid är lätt att anpassa sig till förändringar. Därför bör företagen analysera hela flödet av processer från beställning till betalning och inte bara fakturahanteringen. Om detta realiserar, tillsammans med att inse behovet i organisationen, så ökar möjligheterna till besparingar enligt Dykert & Fredholm (2004).

3.1.3.2 Mellan företag

Oftast framhävs endast fördelarna med e-fakturering utifrån fakturamottagarens perspektiv genom dennes möjlighet till automatisering, men erfarenheterna visar att även fakturaautställare får fördelar. När mottagaren behandlar fakturan maskinellt så förkortas hanteringstiden och betalningen hanteras korrekt. Ett exempel var ett säljande företag som

kunde påvisa att den genomsnittliga tiden för betalning minskade från 37 till 30 dagar efter en övergång till e-fakturor. Eftersom betalningsvillkoren för fakturorna var 30 dagar, så blev fakturan betalad på rätt dag. Förklaringen var att betalningarna skedde automatiskt. Företaget omsatte tre miljarder och antalet e-fakturor var 20 %, vilket vid 4 % ränta innebar en besparing på nästan en halv miljon kronor (Dykert & Fredholm, 2004).

Analysföretaget Gartner Group genomförde 2003 en studie som omfattade 100 amerikanska företag vilka genomsnittligen skickade 75000 fakturor i månaden. Gartner Group beräknade att företagen skulle kunna reducera sina kostnader med 60%, från \$5 till \$2, per faktura om de skickade dessa elektroniskt. Denna studie genomfördes på större företag, men paralleller kan dras till mindre företag vilka vi behandlar i denna undersökning (Dykert & Fredholm, 2004).

3.2 UN/CEFACT

Standardiseringsorganet UN/EDIFACT tog fram standarden EDIFACT, en standard som visade sig vara kostsam för företagen att implementera. Som svar på detta skapades standardiseringsorganet UN/CEFACT vilka fick i uppdrag att standardisera elektronisk kommunikation, vilken i sin tur skulle bygga på idén om en öppen EDI standard. UN/CECAFT inledde ett samarbete med Organizaton for the Advancement of Structured Information Standards (OASIS) och påbörjade initiativet med att skapa ebXML standarden. Visionen var, och är, att utveckla en standard som minimerar olikheterna i användandet genom att använda en standard. Standarden fick som uppgift att fokusera på hela affärsprocessen samt vilka krav som ställs på tekniken, i form av vilka problem som kan uppstå vid införandet samt undantag. Vidare fastslogs att det skulle vara möjligt att anpassa införandet av standarden så att den skulle passa användarnas behov. Exempelvis slogs fast att vissa generella standarder skulle anpassas till SMF för att underlätta implementation. Detta skedde genom olika framtagna implementationsmodeller (Hofreiter, Huemer & Kim, 2006).

De svenska bankerna har enats om användningen av de globala standarder UN/CEFACT utvecklar rörande elektronisk fakturering. Standarden, Cross industry invoice, bygger på XML-teknik och går ut på att fakturautställarna ska kunna skicka e-fakturor direkt till sina kunder, oberoende av vilken bank denne har. Den nya standarden väntas införas vid årsskiftet 2006-2007 (Svenska bankföreningen, 2006).

3.3 Cross Industry Invoicing

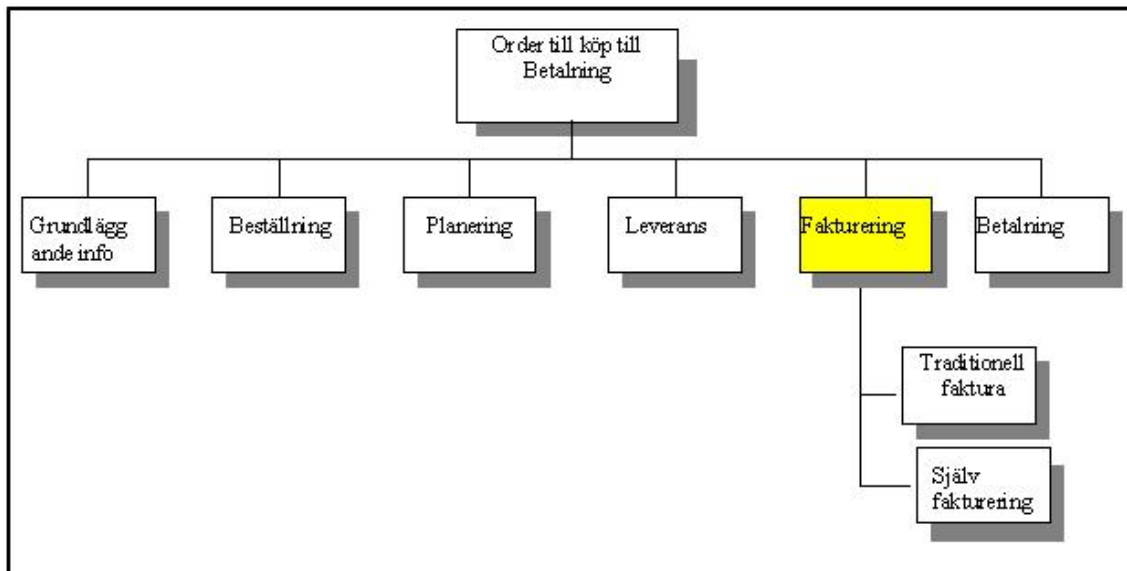
Cross industry invoicing bygger på Business Requirements Specification (BRS) som ska skapa en global e-faktura standard, vilken utgår ifrån UN/CEFACT Modelling Methodology (UMM) och Unified Modelling Language (UML). Dessa två modelleringsmetoder syftar till att standardisera företagens affärsprocesser, så att informationsutbyte kan etableras genom transaktioner (UN/CEFACT, 2006).

UN/CEFACT (2006) delar fakturering i två områden, traditionell fakturering och självfakturering. Nedan följer en kort förklaring av respektive begrepp.

Traditionell fakturering kallas allmänt för leverantörsfaktura. I denna process genereras en faktura från leverantören till kunden, och inbegriper även att fakturan behandlas för korrigering av eventuella fel (UN/CEFACT, 2006).

I självfaktureringsprocessen genereras en faktura av kunden till leverantören och även här hanteras korrigeringar vid felaktig information i fakturan (UN/CEFACT, 2006).

De två processerna erbjuder företagen att sköta fakturering i respektive system. För att införa fakturan i kundernas leverantörsskulder och leverantörens kundfordringar, så inkluderas i fakturan vilka konton som behandlas och hur konteringen skall ske i enlighet med bokföringslagen. Detta leder till att företagen automatisk kan föra in fakturan i sina respektive bokföringssystem. Denna modell för att bokföra är utvecklad av UN/CEFACT TBG 12-Accounting and Audit groupe (UN/CEFACT, 2006).



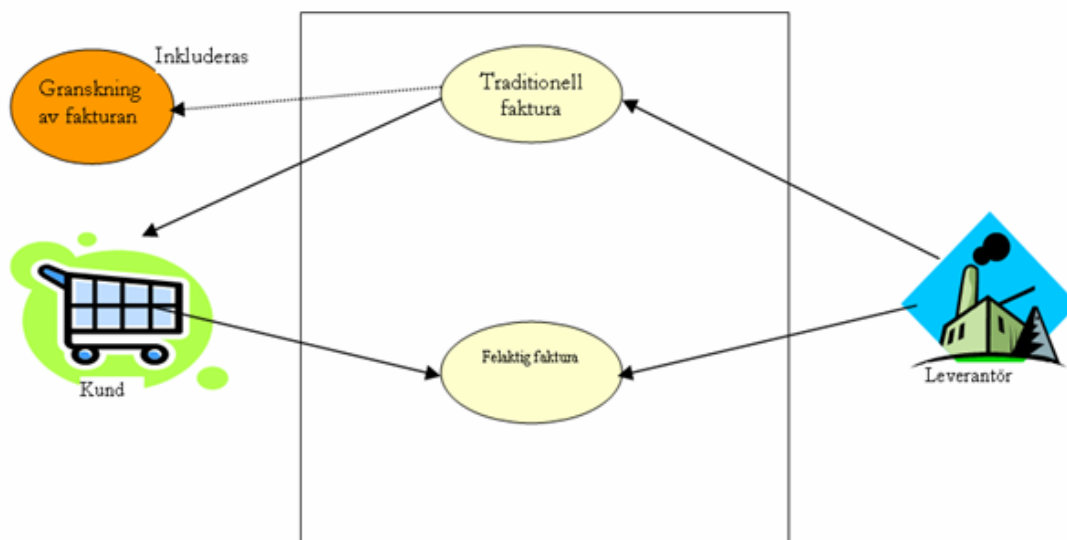
Figur 3-2. Översatt. (UN/CEFACT, 2006)

3.3.1 Traditionellt fakturasätt

Vid traditionellt fakturaförfarande skapas fakturan av leverantören och skickas till kunden, vilka betalar för varorna eller tjänsterna, utifrån överenskomna avtal. När avtalet och offerten accepterats och ordern skickas, eller utförs, kan fakturan skickas till kunden (UN/CEFACT, 2006).

Behandling av felaktiga fakturor sker på följande sätt: Fakturan inkommer till kunden, vilka kontrollerar att ordern stämmer. Om fakturan inte stämmer överens med ordern så meddelas leverantören och en kreditfaktura skapas. Denna skickas sedan från leverantören till kunden, innehållande korrekt information.

Ansvar för att kontrollera leveransen gentemot fakturan ligger hos kunden. Om detta inträffar åligger det kunden att meddela leverantören felaktigheter i fakturan. Då har kunden även ansvar att meddela att betalning är genomförd (UN/CEFACT, 2006).



Figur 3-3. Traditionell fakturering. (UN/CEFACT, 2006)

Beskrivning av processen Traditionell fakturering
Aktörer Kund, leverantör
Beskrivning Leverantören presenterar en offert till kunden gällande beställda eller levererade, mottagna eller konsumerade varor och tjänster. Kunden kontrollerar så att offerten stämmer med överenskommet pris för att, som sista steg, betala fakturan.
Förkrav Ett överenskommet kontrakt som behandlar priset för tjänsten eller produkten, och att kraven för att uppnå kontraktet är reglerat.
Efterhandskrav Kunden skickar en notifikation att fakturan är betald. Vid felaktigheter inom traditionell fakturering är det kundens skyldighet att rapportera felaktigheter i fakturan.
Scenario Baserat på vad parterna enats om i kontraktet, så kommer varan att levereras till kunden. Leveransen sker utifrån vad kunden har specificerat, antingen direkt leverans eller via en annan distributör. Baserat på tidigare överenskommelse mellan parterna, kommer leverantören att generera en traditionell faktura för produkten eller tjänsten när den är levererad. När fakturan är emottagen, kontrollerar kunden fakturan mot ordern. Om fel upptäcks inleder kunden en behandling för genomförande av felfakturering.

Tabell 1. Traditionell fakturering (UN/CEFACT, 2006)

3.3.2 Självfakturering

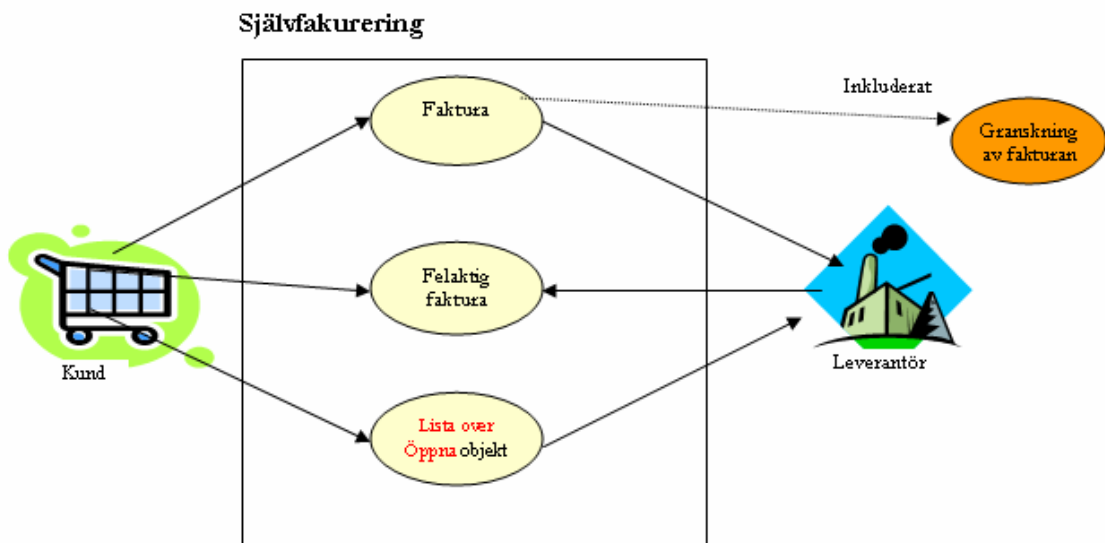
Till skillnad från traditionell fakturering är det här leverantören som är skyldig att kontrollera fakturan gentemot ordern, vad som är levererat och mottaget. Om problem

uppstår är leverantören skyldig att kontakta kunden för att lösa problemet. Kunden är skyldig att meddela när betalning genomförts, vilket regleras under kraven för självfakturering.

Dessa områden behandlas i processen för en självfaktura:

- Genereringen av fakturan.
- Överensstämmelse vid felaktig faktura.
- Behandling av lista över öppna objekt (öppna objekt är varor/tjänster där förhandling mellan parterna fortfarande pågår och överenskommelse ej nåtts)

UN/CEFACT (2006)



Figur 3-4. UN/CEFACT (2006)

Beskrivning av processen Självfakturering
Aktörer Kund, Leverantör
Beskrivning Kunden presenterar en offert till leverantören gällande beställda eller levererade, mottagna eller konsumerade varor och tjänster. Leverantören kontrollerar så att offerten stämmer med överenskommet pris för att, som sista steg, betala fakturan.
Förkrav Ett överenskommet kontrakt som behandlar priset för tjänsten eller produkten, och att kraven för att uppnå kontraktet är reglerat.
Efterhandskrav Kunden skickar en notifikation att fakturan är betald. Vid felaktigheter inom traditionell

fakturerings är det leverantörens skyldighet att rapportera felaktigheter i fakturan.

Scenario

Baserat på vad parterna enats om i kontraktet, så kommer varan att levereras till kunden. Leveransen sker utifrån vad kunden har specificerat, antingen direkt leverans eller via en annan distributör. Baserat på tidigare överenskommelse mellan parterna, kommer kunden att generera en självfaktura för produkten eller tjänsten när den är levererad. När fakturan är emottagen, kontrollerar leverantören fakturan mot ordern. Om fel upptäcks inleder leverantören en behandling för genomförande av selfakturerings.

Tabell 2. Självfakturerings (UN/CEFACT, 2006)

3.4 XML

Strukturerad informationshantering är grundkonceptet för vad XML behandlar. Tanken är att använda samma standard för att dela och skicka information. XML är en grupp samlade standarder som har ett starkt stöd av företagen, både i Sverige och internationellt (Stadskontoret, 2004).

XML är inte en enda färdig lösning att implementera i företagen eller en enstaka standard, utan ska ses som ett verktyg för att realisera informationssamarbete. Verktögen kan anta olika standarder rörande informationsutbyte och i vissa fall finns även olika branschinitiativ vilka kan underlätta informationsutbytet i det specifika segmentet. Tanken med XML är inte att ersätta tekniker som HTML, SQL eller Edifact, utan ska ses som ett verktyg för att förlänga livslängden för befintliga affärssystem genom att anpassa dem till informationsutbyte. Svårigheterna att implementera XML ligger inte i den tekniska systemutvecklingen, utan i den verksamhetsinriktade informationsanalysen, exempelvis att standardisera och anpassa informationshantering inom och mellan organisationer (Stadskontoret, 2004).

3.4.1 Informationsutbyte

Med information syftar vi på någon form av verksamhetsknuten datamängd, exempelvis dokument eller uppgifter om företagen. För att informationsutbytet ska fungera krävs det att avsändaren och mottagaren har en gemensam definition och klassificering av vad som ska utbytas. Genom att använda XML för att specificera informationen kan en gemensam och oberoende beskrivning av datan som skickas skapas (Stadskontoret, 2004).

3.4.2 Datamodeller

Datamodeller är uppbyggda av metadata innehållandes specifika krav för informationsobjektet, exempelvis informationsmodeller, samlad information för utbyte av information, och informationsstrukturer, tekniska krav för hur samarbete ska genomföras. Metadata underlättar samarbete genom att skapa en standard för informationsutbyte (Stadskontoret, 2004).

3.4.3 Standardiseringsarbete

XML bygger inte på en enda teknik, utan sammanfogar olika tekniker. Denna sammanfogning har resulterat i standarden XML, vilken underlättar informationsutbyte. Acceptans för en standard uppstår när den, ur ett kommersiellt perspektiv, stabiliseras och stöd finns (Stadskontoret, 2004).

Det finns flera standardiseringsorgan som accepterat standarden XML. Exempelvis är OASIS och International Organization for Standardization (ISO) inblandade i arbetet (Stadskontoret, 2004).

3.5 ebXML

Enligt Chiu (2002) är Electronic Business using eXtensible Markup Language (ebXML) en modell för de tekniska kraven som krävs för att upprätta en standard för e-fakturering. Kraven på ebXML är att datakommunikationens infrastruktur måste samverka mellan de involverade systemen i transaktionen. Därför använder ebXML en standardiserad form av meddelande till motpartens system, vilket stöds med ett standardiserat användargränssnitt, paketeringsregler av information, leveranssätt och säkerhet. Denna infrastruktur ska stödja företagen för att enkelt kunna skicka e-fakturer mellan företag.

ebXML ska ha ett delat bibliotek där gemensamma terminologier lagras, vilket blir det gemensamma ramverk för kommunikationen utifrån XML. Detta tillåter applikationer som använder ebXML att samverka oberoende av vilken plattform och affärssystem som ligger i botten. Företagen som använder ebXML måste kunna finna varandra för att kunna skapa kontrakt och genomföra transaktioner som sammanfogar parterna. ebXML har en funktion inbyggd som gör att företagen kan finna varandra och skapa kontrakt sinsemellan (Chiu, 2002).

Tanken bakom projektet ebXML var att skapa en global marknadsplats, där företagen oberoende av storlek kan samarbeta på lika villkor. En viktig del är att företagen enkelt kan finna sina partners, något som realiserar genom att använda tekniken XML, vilken ligger till grund för ebXML. XML är uppbyggt av ett regelverk vilket agerar som en standard för kommunikationen, vilket underlättar samarbetet vid informationsutbyte. Företagen genomför sina affärstransaktioner utifrån en gemensam standard, vilket är att föredra vid alla typer av standardisering. ebXML behandlar de tekniska problem som registrering av kunder, affärsprocesser, dokument som måste skapas för att affärsprocesserna ska fungera, kontrakt som reglerar samarbetet mellan parterna i transaktionen och hur själva meddelandestrukturen ska vara uppbyggd för att understödja samarbetet. Vidare underlättar ebXML ett enklare samarbete och minskar riskerna för att missförstånd i kommunikationen skall uppstå (Song, Narasmimhadevara & Kim, 2005).

ebXML kombinerar olika infallsvinklar, utifrån grundtekniken XML, för att underlätta kommunikationen genom att enas under en standard för hur en affärstransaktion ska genomföras. Tanken med ebXML är att inte påtvinga användarna av tekniken att köpa specifika programvaror, då detta skulle kunna driva upp kostnaderna för införandet av tekniken. Då tekniken bakom XML har varit med länge, och att många företag redan implementerat tekniken, har ebXML stöd för att sköta transaktionen mellan traditionella XML-standarder. Traditionellt kan inte XML kommunicera med andra dialekter av sitt eget språk (Song et al., 2005).

ebXML utvecklades för att avhjälpa dessa problem. Genom användandet av protokoll som HTTP, HTML, XML, SMTP och TCP/IP blir ebXML gränsöverskridande, något som tidigare saknades hos XML. Målsättningen var att möjliggöra samarbete mellan företag genom att bygga vidare på den grund XML skapat, men även införliva internetkommunikation, och hantering av de protokoll som styr densamma. ebXML skapar givna regler för hur B2B transaktioner ska genomföras där vikten ligger i att skapa en standardiserad datainfrastruktur (Chiu, 2002).

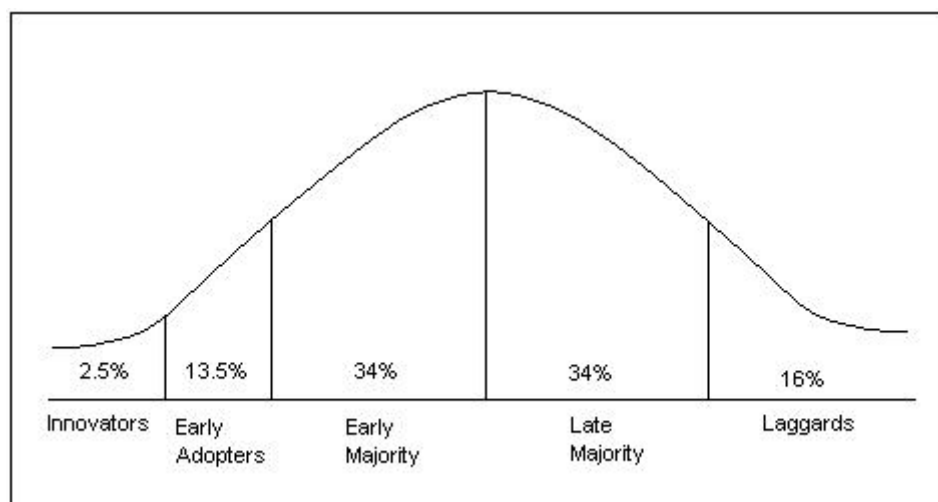
3.6 Spridning av teknik

Rogers (1995) menar att spridningen av nya innovationer beror på hur dessa presenteras över tid samt för den det underlättar för. Rogers (1995) isolerade fyra olika variabler vilka är viktiga att ta hänsyn till:

- Innovationen – en idé, ett sätt att arbeta eller ett objekt som uppfattas som nytt av den enskilde personen eller den person som avser använda den
- Kommunikationen – hur ett meddelande överförs från en person till en annan.
- Tid – vilken i sig delas in i tre underkategorier
 - Innovationens beslutsprocess
 - Relativ tid för hur lång tid det tar för en grupp att ta till sig innovationen
 - Hur många som faktiskt tagit till sig innovationen (rate of adoption)
- Sociala system (social systems) – enheter som samarbetar med problemlösning för att uppnå gemensamma mål.

Vidare menar Rogers (1995) att spridningseffekten av innovationen är skiljd från i bruktagandeprocessen (adoption process). Spridningsprocessen är ett resultat av hur idén, från skapandet, tar sig till den mest lämpade användaren, den användare som har mest användning för innovationen, medan användarprocessen handlar om en mental process, rörande hur lång tid det tar för den tänkte användaren att inse fördelarna med innovationen och sedan ta densamma i bruk.

Rogers (1995) identifierade fem olika kategorier av användare och hur snabbt de tog till sig nya innovationer. Den första kategorin identifierade Rogers (1995) som innovatören själv, den som skapat innovationen. Kategori två menade han var de tidiga användarna. Tredje kategorin kallade han för den tidiga majoriteten och den följande kategorin för den senare majoriteten. Den sista i skalan kallar han för efterslänrare. Bilden nedan visar hur en normalfördelning ser ut baserat på de kategoriseringar Rogers (1995) gjort.



Figur 3-5. Rogers (1995)

Vidare beskriver Rogers (1995) att det finns fem steg rörande själva processen att sätta innovationen i bruk. Det bygger på att användarna känner till att innovationen finns, vilket Rogers (1995) kallar medvetande (awareness). Steg två är huruvida det finns ett intresse för användningen av innovationen. Steg tre och fyra kallar han för utvärdering och prövning, vilka förefaller snarlika. Rogers (1995) gör dock skillnad på dem genom att användaren under utvärderingen skall försöka applicera innovationen i sin verksamhet och hur det kan tänkas förändras i framtiden och under prövningen så ska innovationen testas mer ingående. Det sista steget beskriver Rogers (1995) som att innovationen tas i bruk i full omfattning.

3.7 Sammanfattning teoretiskt ramverk

I det teoretiska ramverket har vi redogjort för de begrepp vi anser viktiga för att svara upp mot de frågeställningar och det syfte vi tidigare redogjort för i inledningskapitlet. Vi har tagit upp begreppet e-faktura och ur vilka synvinklar detta kan ses ur, särskilt den synvinkel vi valt att titta på, e-faktura genom internetbank. Vi har även listat vilka fördelar, nämnda av olika författare, rörande e-fakturerings som nämns mellan företag (B2B). Dessutom har vi, utifrån litteraturen, visat på möjliga kostnadsreduceringar per faktura.

UN/CEFACT, ett av FN's standardiseringsorgan, har presenterats. Vi anser detta relevant då detta organ är ansvarigt för att ta fram standarden Cross Industry Invoice, standarden kring vilken Bankföreningen arbetat med lösningar för de svenska bankerna och deras satsning på e-fakturerings för företagskunder. I Cross Industry Invoice presenteras också sätten på vilket fakturerings går till idag. Vi har presenterat de sätt som används, dels självfaktura och dels ett traditionellt faktureringsätt.

Vi har även presenterat den teknik Cross Industry Invoice bygger på, ebXML och den standard denna i sin tur bygger på, XML, med tillhörande begrepp, dock är inte detta vad uppsatsen syftar till att analysera.

Det teoretiska ramverket avslutas med en beskrivning av Rogers (1995) teorier kring spridning av ny teknik, de faser i vilka folk tar till sig nya innovationer samt vad som krävs för att personer/företag ska ta till sig ny teknik. Detta anser vi är relevant då e-faktura B2B är en ny företeelse och användarna (företagen) kan vara konservativa gällande att ta till sig den ny teknik.

4 Empiri

I detta kapitel avser vi återge den information vi insamlat efter genomförda intervjuer. Dessa intervjuer syftar till att ge en bättre förståelse för hur företag resonerar gällande e-fakturor och framtida användning av detsamma. Dessutom avser vi beskriva, mer grundligt, hur intervjuerna genomfördes.

4.1 Fullständiga intervjuer

De intervjuer som genomförts under denna uppsats finns presenterade i bilagorna 2-5. Där är de sammanställda i fulltext, relaterat till de frågor vi ställde under intervjuerna.

I detta kapitel avser vi sammanställa intervjuerna, fråga för fråga, samt de svar vi erhöll från vardera respondent så att det för läsaren blir enklare att utläsa vad som framkom under intervjuerna.

Detta blir en del av det underlag vi ska analysera i nästa kapitel. För att göra det enklare att urskilja huvudfrågan har vi markerat den med fetstil. Alla intervjuens frågor finns att läsa i bilaga 1.

4.2 Genomförande av intervjuer

Innan intervjuerna genomfördes skickades mail till de personer som avsågs intervjuas. I detta mail skickade vi med huvudfrågorna till undersökningen så att respondenten skulle ha möjlighet att hinna tänka över frågorna och på så sätt kunna lämna genomtänkta svar. Detta var något respondenterna kommenterade som bra, just med tanke på att de kände sig bättre förberedda. Vidare skickade vi i mailet även uppgifter om huruvida de godkände att vi spelade in intervjuerna eller inte, samt om de vill vara anonyma.

Vid ett av intervjutillfällena uppstod det dock problem då respondenten tvingats stanna hemma på grund av sjukdom. Detta ledde till att en annan respondent än den tilltänkte genomförde intervjun. Han hann emellertid inte läsa frågorna i förväg, men han visade sig vara väl insatt i ämnet.

Ett problem uppstod vid den fjärde intervjun, via telefon. Tanken var att vi även vid detta tillfälle skulle spela in intervjun, något som även godkändes av respondenten. Något gick dock fel och det fanns efter intervjun ingen ljudfil i telefonen som gick att lyssna på, dock så uppfattade vi svaren som såpass klara att vi kunde skriva ett protokoll av vad som sades under intervjun, direkt efter att denna avslutats.

Vidare kan nämnas att intervjuerna gick smidigt, att respondenterna hade genomtänkta svar på frågorna och att det gick fortare än vi planerat.

Vi genomförde totalt tre personliga intervjuer samt en telefonintervju.

4.3 Intervjusammanställning

Fråga 1: Känner du till skillnaden mellan ett traditionellt sätt att skicka fakturor och självfaktureringsättet?

- Vilket sätt använder ni?
- Vad föredrar ni?

Intervjuobjektet A och C kände inte till de två förfarandena. Intervjuobjektet B och D kände till skillnaderna. Intervju objektet B förklarar att självfakturering blir allt vanligare i konsultbranschen. Samtliga respondenter använde sig av det traditionella sättet för att skicka fakturor. Intervjuobjektet A och B menar på att tillit mot kunderna inte kan säkras med självfakturering.

Fråga 2: Känner du till begreppet e-faktura?

Samtliga respondenter känner till begreppet e-faktura och förstår innebörden. Respondenterna ställde sig positiva till utvecklingen av en ny standard. Tyvärr hann vi i en intervju inte behandla denna fråga med respondenten.

Fråga 3: Känner ni till att det finns en ny standard till årsskiftet?

Intervjuobjekt B var den enda som kände till att en ny standard för e-fakturering är under utveckling.

Fråga 4: Har ni diskuterat e-fakturering med era kunder och leverantörer?

Inget av intervjuobjekten, med respektive företag, har diskuterat e-fakturering med sina kunder eller leverantörer. Dock så ställer sig intervjuobjekten positiva till ett införande, och användande, av e-fakturering.

Fråga 5: Har ni planer eller övervägt att använda e-faktura?

- Har ni diskuterat fördelar/nackdelar med e-fakturering?
- Har ni sett några fördelar? Vilka?
- Har ni sett några nackdelar? Vilka?

Respondent A ansåg att ett införande av e-fakturor är en mognadsprocess som kan ta tid, vilket till viss del beror på kompetens hos leverantörerna. Vidare menar intervjuobjektet att en standardisering för e-fakturor är önskad.

Respondent B ansåg att det är deras komplicerade faktureringsförfarande vid sammanställning av fakturorna som försvårar användningen av e-fakturor. Men han nämner att scanning av bilagor till fakturan skulle vara ett alternativ. En framtida faktor för att använda sig av e-fakturering är ett ökat antal skickade fakturor, samt en ökad kundbas.

Respondent C ställde sig positiva till ett framtida användande av e-fakturor då han ser möjligheter för företaget att effektivisera och förnya. Respondenterna C och D påpekar att ett införande av e-fakturor främst skulle ske genom ett krav under upphandlingsprocessen, då deras kunder kan påverka dem att övergå till e-fakturor. Respondenterna C och D anser att om kunderna kräver e-fakturering vid upphandlingstillfället, så motsätter de sig inte det. Andra fördelar anser respondent C vara en enklare och klarare överblick när fakturan kommit fram till kunden. Intervjuobjektet C tror inte att e-fakturering skulle ge några konkurrensfördelar, om inte kunderna har e-fakturering som ett krav vid upphandlingar. Endast om kunderna kräver att de ska använda sig av e-fakturering kommer de att ta aktiv ställning till användning av det.

Respondent D menade att de gärna håller kvar vid pappersfakturor, dock så ser han inga nackdelar med att övergå till e-fakturering, utan bara fördelar. Respondenten framhöll att den största fördelen vore reducerad pappershantering.

Fråga 6: Vilka effekter skulle ert företag få, genom att använda er av e-fakturering, inom följande områden:

- Kostnadsreduceringar
- Arbetsbörda
- Bokföringssystem, finns det stöd i erat system

Respondent A berättade att han ser e-fakturering som ett sätt att minska arbetsbördan och möjliggöra kostnadsreduceringar. Vidare berättade han att de i dagsläget kan hämta digitala fakturor från sin största leverantör, men att det inte är synkroniserat mot deras vanliga faktureringsystem.

Respondenten nämnde också att det finns ett visst behov av ha fakturorna även i pappersform, men samtidigt önskade respondenten minskad pappershantering. Med e-fakturering skulle ekonomiansvariga på företaget kunna jobba på distans, något som skulle kunna bli en besparing. Vidare menade han att det vore bra om konteringarna läggs in i bokföringssystemen automatiskt. Han menar även att ett införande skulle vara kostnadsreducerande och att arbetsbördan skulle minskas.

Respondent B har i dagsläget höga kostnader för att ta fram fakturor, men de är tveksamma till om e-fakturor skulle minska kostnaderna. Respondenten trodde inte att det skulle underlätta arbetsbördan genom e-fakturering. Han påpekade likväl att just kostnadsreduceringar alltid var att eftersträva och det således är den viktigaste punkten av de vi nämnde. Vidare nämnde han att just bokföringen var utplacerad hos ett bokföringsföretag.

Respondent C nämner även att det finns stora effektiviseringsfördelar med e-fakturering men inga större kostnadsbesparingar, då de inte har något stort flöde av fakturor.

Respondent D menade på att den viktigaste punkten för dem inte var minskade kostnader, utan snarare minskad arbetsbörda på den administrativa sidan vilket han tror skulle påverkas av användande av e-fakturor. Bokföringssystemet trodde han skulle klara av att använda sig av e-fakturor.

Fråga 7: Har ni tagit ställning för hur ni ska agera när e-fakturastandarden tas i bruk?

- Om ni nu skulle börja använda e-fakturering, ser ni då helst att någon har infört e-fakturering innan er, så att ni vet att tekniken är beprövad, eller kan ni tänka er att vara tidiga användare?
- Vill ni leda användningen, eller vill ni vänta när andra visat att det ger en positiv effekt?

Respondent A ställde sig mycket positiv till att bankerna får agera mellanhand vid ett e-faktureringsförfarande. Intervjuobjektet nämner att han även skulle vilja ta emot en lista på vilka fakturor som betalats på ett visst datum om betalning blir helt automatiserad. Han tror även att e-fakturering kan vara till stor nytta för företag av alla storlekar, särskilt enmansföretag som ofta får sitta en hel dag per månad med faktureringar.

Respondent B hade inte något som helst problem med att vara bland de första som använder sig av e-fakturering, men med tanke på att de inte såg nyttan i att byta just nu så kände de att det var bättre att vänta.

Intervjuobjektet D berättade även att de inte skulle ha något problem med att vara tidiga användare. De skulle gärna vara först ut om de kände att det skulle ge dem några fördelar gentemot konkurrenterna, men i dagsläget så känner de att efterfrågan från kunderna inte finns, därav väntar de hellre och ser hur dessa agerar.

5 Analys

I detta kapitel avser vi beskriva hur vi avser analysera den insamlade empirin. Vidare har vi delat in analysen i tre delar, där en behandlar det teoretiska material vi insamlat, en som behandlar den empiriska insamlingen samt en jämförande analys.

5.1 Genomförande av analys

Vi har valt att strukturera analysen i tre steg.

Inledningsvis avser vi diskutera och behandla de teorier vi presenterat i det teoretiska ramverket. Härfter avser vi hitta möjliga samband givet de frågeställningar vi presenterat i kapitel 1.2. Sambanden mellan frågeställningen och teorierna kommer att redovisas i den teoretiska analysen.

Det empiriska materialet vi fått från intervjuerna ska likaledes analyseras mot de frågeställningar som presenterades i avsnitt 1.2.

Slutligen gör vi en jämförande analys av de samband som vi hittar mellan teorierna och empirin, för att lyfta fram effekterna vi har identifierat ur de bägge analyserna.

5.1.1 Teoretisk analys

Uppsatsen syftar till att nämna vilka fördelar användare kan tänkas få genom e-fakturering. Som nämnt i det teoretiska ramverket, dels av Schaeffer Jr (2002) och dels av Dykert & Fredholm (2004), så finns flera fördelar med e-fakturering, såsom minskad pappershantering och lägre kostnad per faktura. Vidare nämns fördelar såsom minskade fel beroende på den mänskliga faktorn. De nackdelar som nämndes var att det kunde finnas motsättningar till en förändring av hanteringen samt det faktum att det idag fortfarande krävs manuell hantering av fakturorna, medan det som skiljer är att mängden papper minskar.

Den verksamhetsnytta Dykert & Fredholm (2004) fann, var att kostnaden per faktura kunde reduceras avsevärt beroende på hur de hanteras idag. De menar på att en faktura idag kan kosta företagen allt från 75 och upp till 750 kronor, räknat i mantimmar och reella kostnader så som utskrifter och porton. Skulle det gå att reducera antalet mantimmar per faktura så skulle tiden kunna användas till annat, alternativt dra ner på personal som hanterar fakturorna, vilket i längden skulle kunna öka lönsamheten och bli en besparing för företaget.

Dykert & Fredholm (2004) menar på att oftast bara ett perspektiv nämns när gällande e-fakturering, men det gynnar i slutändan både utställare och mottagare. Ovan har vi redogjort för fördelar för utställaren av en faktura, enligt det teoretiska ramverket, men även mottagaren får fördelar av användning av e-fakturer genom kortare hantering av fakturorna samt färre antal mänskliga fel vid betalningar.

De motsättningar som kan existera förklarar vi i uppsatsen med hjälp av Rogers (1995) teorier om ”diffusion of innovation”, eller fritt översatt, spridning av teknik. Rogers (1995) nämner fyra olika variabler som påverkar hur spridning av ny teknik sker. Dels är det innovationen i sig, dels hur det sprider sig mellan olika människor, tidsaspekter samt huruvida någon form av samarbete sker för att lösa problem eller nå gemensamma mål.

Rogers (1995) kategoriserar i sina teorier även i vilken fas användare tar till sig en innovation. Dessa är innovatörer, tidiga användare, tidig majoritet, sen majoritet och efterslänrare. För att en ny innovation verkligen ska ge någon konkurrensfördel så bör de hamna under de tre första kategorierna, innovatören, tidiga användare samt tidig majoritet. Om en innovation blir vitt spridd så blir det snarare en nödvändighet att ta till sig innovationen och ett medel för att överleva.

I fallet med nyttan ser vi det främst genom e-faktureringen i sig och dels genom det faktum att det kan hjälpa företagen att nå gemensamma mål med sina samarbeten och transaktioner, exempelvis kan vi nämna lönsamhet och effektivare hantering, dels av fakturan och dess betalning och dels hanteringen av den faktura som mottas då företagen kan välja att spara den antingen elektroniskt eller i pappersform om de föredrar det.

En faktor som spelar in till varför e-fakturering inte fått något större genomslag är det faktum att det saknas en direkt standard. Det finns idag flera olika typer av elektroniska fakturor som distribueras på olika sätt, exempelvis e-post, skannade pappersfakturor eller bankernas e-fakturätjänster. Då vi inom ramen för denna uppsats behandlar e-fakturor via bankernas e-tjänster så har vi valt att se på det standardiseringsarbete som sker i, det av FN utsedda standardiseringsorganet, UN/CEFACT. Detta organ utvecklar en standard, som bygger på ebXML, nämnd Cross Industry Invoice vilken utgår från två olika sätt att hantera fakturor på, dels genom självfakturering, där kunden skickar fakturan elektroniskt till leverantören, och dels det traditionella tillvägagångssättet, där kunden får en elektronisk faktura från leverantören.

Vi tror att avsaknaden av en standard, för att lättare kunna distribuera fakturor och sköta betalningar mellan kundernas respektive konton, är den största anledningen till att utbredningen inte är större än den är. Bankerna har idag väl fungerande lösningar för hantering av fakturor från företag till deras respektive privatkunder. Detta drivs på av företag med stora kundregister och de har insett att det går att effektivisera fakturaförfarandena genom att distribuera dessa elektroniskt, något som gör det enklare även för kunderna, åtminstone för dem som använder det. Dock så inser vi att det troligen krävs mer affärslogik vid en liknande hantering mellan företag, då dessa fakturor inte är standardiserade i samma mening och att många företag har olika affärssystem eller bokföringssystem.

5.1.2 Analys av empiri

De företag som deltog i undersökningen ställde sig samtliga positiva till e-fakturering och såg en reell nytta i att använda det. Däremot rädde det delade meningar om när e-fakturering eventuellt skulle kunna tas i bruk. Ett av företagen trodde att de skulle få fördelar av det redan nu, medan övriga ansåg att de kunde vänta då deras kunder i dagsläget inte kräver det. Ett av företagen nämnde även att komplexiteten i utformningen av fakturorna i dagsläget försvårar en övergång till e-fakturering, men att de trots det fortfarande ser att det kan börja användas i framtiden om det blir enklare att bifoga eventuellt extra fakturaunderlag till kunderna. Två av de deltagande företagen hade många statliga myndigheter och företag som kunder, vilket de nämnde kan påskynda övergången till e-faktura, beroende på eventuella direktiv från riksdag och regering. Just det sista tror vi kan vara intressant med tanke på att det mycket väl kan vara så att användandet av e-fakturering kan påskyndas genom krav från statliga myndigheter på sina respektive leverantörer, vilket i förlängningen kan sprida e-fakturering ut i svenskt näringsliv, då relativt många företag, på ett eller annat sätt, har affärer med statliga myndigheter. Detta

kan i förlängningen leda till att många företag snabbt övergår till en viss del e-fakturering, men att vissa fortfarande håller kvar vid pappersfaktureror.

Minskad arbetsbörda var den enskilt viktigaste anledningen till varför företagen skulle byta till e-fakturering, men där minskade kostnader per faktura även ansågs viktigt. Då vi undersöker små företags syn, anser vi det rätt väntat att lägre kostnad per faktura framkom som viktigt, liksom just det faktum att reducera det administrativa arbetet. Minskad arbetsbörda leder i sig till lägre kostnader per faktura då mindre tid läggs på skapandet av densamma. Vidare skulle det kunna leda till ett effektivare resursanvändande. I förlängningen skulle detta kunna leda till att företaget slipper nyanställningar vid en eventuell expansion eller att kunna säga upp en person om flera personer idag arbetar med det.

De respondenter som deltog i intervjuerna var eniga rörande att det var positivt att en standard är under utveckling, men samtidigt så kände ingen av dem till vad standarden i sig innebär. Endast en av respondenterna kände till att en ny standard var under utveckling. Detta kan vara en anledning till att är svårt att analysera om de tilltänkta användarna ser någon nytta, då det idag saknas en enhetlig standard. För att användarna ska inse nyttan måste de således vara mer insatta i vad den innebär samt hur den skulle kunna gynna dem. Men det faktum att de ställer sig positiva till att ny standard är under utveckling visar att de har en tilltro till att standarden skulle kunna gynna dem.

De företag vi intervjuade hade samtliga något standardiserat bokföringssystem, alternativt lagt ut bokföringen på en extern part, vilket gjorde att de kände att inga problem förelåg gällande implementering av en ny standard. Här trodde vi faktiskt att vissa kanske skulle känna lite oro, eller konservatism, men de kände att leverantörerna av systemen troligen redan hade börjat leta efter lösningar som skulle reducera eventuella problem. En högre grad av automatisering skulle företagen säkerligen gärna se, men med tanke på att fel kan uppstå när fakturan skickas eller tas emot så har den mänskliga faktorn fortfarande en stor del av processen, dels för att granska underlagen, utföra betalningen samt sammanställa fakturan som skickas.

Under intervjuerna frågade vi även vilket faktureringsätt företagen använder sig av idag, samt om de kände till skillnaden mellan självfaktureringsättet och det traditionella sättet att fakturera. Samtliga använder sig av det traditionella sättet att skicka faktureror, och endast en av respondenterna kände till vad självfakturering innebär. Han passade samtidigt på att nämna att han trodde att detta sätt främst lämpade sig inom företag eller mot företag de haft långvariga samarbeten med, samt de känner att de litar på. Vi tror att det även fortsättningsvis kommer skickas faktureror på det traditionella sättet snarare än ske genom självfakturering då tillitsvariabeln måste vara hög, samt att det är det sättet som majoriteten använder idag. Det som förenklas, sett ur vår synvinkel, är att det, istället som för idag, snabbt går att få fakturan godkänd av den som har ansvaret, något som kan ske samtidigt som fakturan granskas. Idag sker det oftast först en granskning, sedan ska den godkännas av ansvarig på företaget för att sedan betalas och föras in i systemet. Med e-fakturering skulle ett godkännande av fakturan och granskning av densamma kunna ske samtidigt, och beslutsvägen blir betydligt kortare.

Vid intervjutillfällena framkom även att samtliga ställde sig positiva till ett framtida användande, men de nämnde å andra sidan även att de inte kände sig pressade att vara först att ta till sig det. Med tanke på att de inte diskuterat e-fakturering med sina nuvarande kunder och leverantörer så kände de att det inte var någon brådska. De företag som gjorde affärer med statliga myndigheter och företag nämnde att de, om direktiv om e-fakturering

kom från riksdag och regering, så är de tvungna att snabbt börja använda e-faktura. Samtliga företag ställer sig odelat positiva till e-fakturering och om vi ska kategorisera dem efter Rogers (1995) teorier så blir det som tidiga användare alternativt tidig majoritet, snarare än sena användare. Innovatörer kan de inte räknas till då de själva inte varit med under själva standardiseringsprocessen.

En faktor som nämndes under intervjuerna var att e-fakturering skulle minska antalet dagar det tar från att fakturan skickas till kunden tills de får den. Dessutom minskar risken att fakturan försvinner i postgången, förutsatt att den som skickar fakturan lämnar korrekta uppgifter gällande vart den ska levereras, något som i och för sig gäller även i den vanliga postgången. Skillnaden är att den snabbt kan skickas igen, om något blir fel, samt att kunden inte kan förneka att de faktiskt mottagit fakturan. Detta var något vi trodde att flera av företagen skulle anmärka på, men det kan mycket väl vara så att de lutar på det nuvarande systemet eller att de inte tänkt på detta. Oavsett vilket så är detta en fördel för kunderna och utställaren där precisionen på leveransen kan hållas hög. Vidare kan sägas att eventuella tvister rörande kreditfakturer snabbt kan hanteras och en ny faktura kan skickas direkt. Leverantören får på så sätt in pengarna på det tänkta datumet och kunden slipper sitta och vänta på den nya fakturan i två dagar, utan kan istället snabbt kontrollera att överenskomna ändringar faktiskt genomförts.

5.1.3 Jämförande analys

Den nytta som nämns i teorin är kostnadsreduceringar och minskad pappershantering, vilket i sig kan kopplas till arbetsbörda. Just dessa två punkter nämndes av intervjuobjekten som de största, troliga fördelarna vid en övergång till e-fakturering. Vi hävdar att arbetsbördan i sig styr kostnaden per faktura, då den tid som läggs ner på att få skapa fakturan räknas in i dess kostnad. Således skulle en minskad arbetsbörda för fakturaansvariga leda till minskade kostnader per faktura. Att bara sänka kostnaden per faktura med några kronor inverkar inte så mycket på en övergång från dagens pappersfakturer till e-fakturer tror vi. Några av respondenterna nämnde att just minskad arbetsbörda vore viktigare än kostnadsreduceringar i sig. Däremot så nämnde övriga också att minskad arbetsbörda vore att föredra, dock så är det inte alltid lätt att se hur de är corelaterade. Vidare tror vi att detta kan leda till att företagen inte behöver anställa ny personal för att klara av en eventuell framtida expansion. Vidare skulle företaget, om de idag har två personer som arbetar med fakturer, kunna säga upp en om de ser att arbetet effektiviseras, vilket blir en besparing för företaget.

Vi tror att e-fakturering är mer fördelaktigt för företag med stora mängder fakturer, där företagen snabbt ser att det går att minska kostnaden per faktura, likväl som för företag som letat efter hjälpmedel för att effektivisera sin fakturahantering och minska arbetstiden per faktura för att låta personen, eller personerna, ansvariga för fakturahantering att ägna sig åt andra nödvändiga arbetsuppgifter och på så sätt frigöra tid i företaget i stort.

Samtliga tillfrågade företag såg en nytta i att övergå till e-faktura. Vissa kunde tänka sig att övergå till e-faktura lite snabbare än andra, av intervjuerna att döma. Detta berodde enligt respondenterna på antalet fakturer, påtryckningar från kunderna och en direkt förenkling i hanteringen. Två av företagen nämnde att de skulle kunna tvingas att byta till e-fakturering beroende på om deras statliga kunder fick direktiv från riksdag eller regering att börja använda det, något som skulle uppstå som ett krav vid upphandlingar. Samtidigt som samtliga ställde sig positiva, dels till användningen och dels till standarden, så var det ingen av dem som hade övervägt att gå över till e-fakturering när lanseringen av standarden sker. Den parallell som skulle kunna gå att göra till vad som sågs i Rogers (1995) teorier, är att,

för att kunna få en fördel, bör de ingå i kategorierna tidiga användare eller tidig majoritet. Därefter blir det snarare en nödvändighet, något som krävs för att företaget ska kunna hitta nya kunder och affärspartners.

Vi fann att företagen vi intervjuat inte ser den tekniska realisationen av e-fakturerings som ett stort problem, något som skulle kunna bero på att de tänker anlita utomstående hjälp vid införandet eller att det blir företaget som sköter bokföringen åt dem i dagsläget som får behandla problemet, om detta sköts externt. Detta skulle kunna relateras till det som Rogers (1995) skrev om spridning av teknik, alltså att företagen inte bara ser eventuella problem med ett införande, utan snarare möjligheter och är således inte att betrakta som teknik-konservativa.

Av intervjuerna att döma kan vi konstatera att det traditionella sättet att skicka fakturor var det sätt företagen föredrar, något som även stöds i teorin där det nämns att det traditionella sättet att skicka fakturor på är det mest använda. Respondenterna såg lite problematik gällande tillit vid självfaktureringsättet, men om långvariga och problemfria affärsförbindelser mellan företagen och dess kunder uppkommer, kan självfaktureringen ses som ett alternativ. Leverantörerna slipper då sammanställandet av fakturan och minskar på så sätt arbetsbördan.

En e-faktura kan i dagsläget distribueras på flera olika sätt vilket i sig kan ha bidragit till att e-faktureringen inte fått så stort genomslag. Bankerna har redan fungerande lösningar för hur företag kan fakturera sina privatkunder, något som drivs på av företag med många kunder. De har sett att det går att effektivisera fakturaförfarandet genom elektronisk distribuering. Av de intervjuer vi genomfört att döma så ställer sig företagen positiva till att en ny standard utvecklas, även om de inte känner till exakt vad den innebär eller hur den är tänkt att fungera. En enhetlig standard tror vi kan hjälpa användarna, företagen, att se nyttan av e-fakturerings utan att behöva ta ställning till ett antal olika sätt på vilket fakturan distribueras. Vi tror att det behövs lite mer information rörande hur lång tid det kan ta för företagen att implementera standarden samt hur mycket det skulle kosta i ett inledande skede. Detta kan göra att en implementation kan dröja, dels beroende på eventuella kostnader i ett inledningsskede och dels beroende på att företagen vill veta hur det skulle kunna gynna verksamheten i ett lite längre perspektiv. Med tanke på att det sedan tidigare fungerar mellan företag och privatpersoner är det inte orimligt att tro att det bör fungera även mellan företag.

6 Slutsatser

I detta kapitel avser vi summera och redovisa de slutsatser genererade i analyskapitlet

Syftet med uppsatsen var att undersöka och ta reda på vilka fördelar företagsanvändare ser med e-fakturerings, samt undersöka om den nya standarden kan påverka användandet av e-fakturerings. Vi har kommit fram till följande slutsatser i uppsatsen:

- Ett direktiv, från riksdag eller regering, att statliga myndigheter och organisationer ska använda sig av e-fakturerings kan medföra ett snabbt ökat användande av e-fakturerings.
- E-fakturerings kommer troligen fortfarande ske på det traditionella sättet. Detta då självfakturerings sättet bygger på hög tillit mellan parterna, något som i ett längre perspektiv kan åstadkommas.
- E-fakturerings har större påverkan på ekonomi och arbetsbörda om företaget hanterar större mängder fakturor jämfört med företag som hanterar färre men mer komplicerade fakturor. Komplicerade fakturor, innehållandes bifogade filer för underlag i exempelvis konsultbranschen, ser vi som ett problem då dessa företag troligen har svårare att ta till sig användningen av e-fakturerings just med tanke på komplexiteten.
- Kostnadsreduceringar och minskad pappershantering nämns av samtliga intervjuobjekt som den största fördelen för en övergång till e-fakturerings. Det vi fann var att minskad arbetsbörda skulle gynna små företag mer än en reduktion av kostnaden per faktura. Alternativt kan företaget upptäcka att e-fakturerings effektiviserar såpass mycket att de kan säga upp en person, om det är flera som ägnar tiden åt det idag, något som leder till en direkt besparing för företaget.
- Avsaknaden av en enhetlig standard har påverkat genomslagskraften på e-fakturerings negativt. De svar vi fick vid intervjuerna menade att de såg positivt på den nya standarden. Vidare kan vi konstatera att bankerna idag har fungerande standarder för e-fakturor från företag till privatpersoner, så det känns inte orimligt att det bör fungera lika väl mellan företag. Vidare menar vi på att mer information rörande standarden vore bra, dels för att visa på initiala kostnader och dels på vilket sätt det kan hjälpa företagen i den dagliga verksamheten.
- Vi menar att ett företag kan få en konkurrensfördel om de tar till sig standarden och användning av e-fakturerings i ett tidigt skede. I ett längre perspektiv tror vi att det kan bli ett medel för att överhuvudtaget överleva om spridningen blir stor.
- Antalet fel beroende på den mänskliga faktorn skulle kunna minska vid användning av e-fakturerings, främst gällande betalningar. Men beroende på att fakturorna fortfarande skapas av människor så kan felen fortfarande uppstå.
- Empirin visade att ingen av respondenterna kände direkt oro att problem skulle uppstå rörande sina respektive affärssystem då dessa var standardiserade, något som vi kanske trodde skulle oroa företagen en aning.

- En fördel som nämndes är att antalet dagar det tar, från att fakturan skickas till dess att den kommer fram till mottagaren, minskar. Dessutom förenklas hanteringen och utskickandet av eventuella kreditfakturor om fel upptäcks i fakturaunderlaget.

7 Avslutning

I detta kapitel avser vi summera uppsatsarbetet i stort, visa på andra möjliga tillvägagångssätt i arbetet samt lämna förslag på fortsatta studier.

7.1 Egna reflektioner

I våra ögon så förlöpte uppsatsarbetet bra, sånär som på antalet genomförda intervjuer, vilka vi gärna sett fler av för att öka det empiriska underlaget. Under uppsatsens tidiga faser så ändrades syfte och frågeställningar ett par gånger, men i takt med att vi kom längre så stabiliserade sig arbetet i stort till att röra e-fakturerings och hur företagen ser på en ny standard. I den absoluta inledningen så avsåg vi studera hur företag, som kategoriseras som SMF, såg på e-fakturerings, något som vi avgränsade ner till små företag då vi trodde att medelstora företag i viss grad hade någon form av e-fakturalösning i bruk redan, exempelvis med EDI. Färdigställandet av arbetet blev mot slutet annorlunda då en av oss åkte till USA för utlandsstudier, vilket lett till oregelbundna arbetstider samt att vi inte kunnat sitta ner och läsa det gemensamt. Kontakten har upprätthållits via email samt instant messaging programmet MSN Messenger, något som fungerat väl.

7.2 Metodreflektioner

Vid intervjutillfällena hade vi kunnat visa bilder på hur den nya standarden är tänkt att fungera så att respondenten på plats fått en djupare förståelse i ämnet, dock hade detta i sig kunnat försämra respondentens objektivitet.

Vid ett intervjutillfälle fick vi på grund av sjukdom prata med en kollega till den tänkte respondenten, något som fick följderna att den nya respondenten inte var insatt i ämnet vid intervjutillfället, då denne inte fått det mail, med basfrågorna till intervjun, att titta på innan intervjun ägde rum. Det vi hade kunnat göra var att genomföra intervjuer, efter ombokning, med både den tilltänkte respondenten samt hans inhoppare vilket skulle ha höjt reliabiliteten i svaren rörande det specifika företaget.

När arbetet inleddes hade vi som mål att få till stånd intervjuer med åtminstone fem respondenter. Totalt fick vi fyra intervjuer, något som mycket väl hade kunnat bli fler om vi lyckats skapa och presentera intervjufrågorna tidigare, något som i sin tur hade kunnat påverka kvaliteten på frågorna då vi inte hade full insikt i ämnet.

Vidare hade vi kanske behövt överväga telefonintervju i större omfattning med tanke på att respondenterna kan ha känt att vi tog för mycket tid i anspråk. Vid en telefonintervju går det att vara mer flexibel tidsmässigt, och företagen hade sluppit boka in bestämda tider med oss. Det vi hade förlorat på detta var om respondenterna hade demonstrerat något som de använder idag eller använt sig av kroppsuttryck för att beskriva vad de menar.

Intervjufrågorna hade kunnat omformuleras en aning så att de två viktigaste faktorerna till varför företaget skulle kunna tänka sig att övergå till e-fakturerings, inte kom direkt efter varandra. Vi hade på så sätt kunnat få bättre och mer innehållsrika svar, istället för som blev, korta påståenden vid ett par av intervjuerna.

Trots att vi haft som mål att förhålla oss objektiva till ämnet så kan det mycket väl vara så att vi under hela arbetet sett fördelar snarare än nackdelar med e-fakturerings, något som mycket väl kan ha påverkat resultatet av arbetet samt de intervjuer som genomförts. Ett exempel på detta är att vi, när vi genomförde intervjuerna, trodde att företagen skulle inse

nyttan med att övergå till e-fakturerings. Detta insåg vi, under intervjuernas gång, begränsades av företagets nuvarande fakturarutiner och fakturaunderlag, vilka i vissa fall var komplicerade.

7.3 Förslag på fortsatta studier

För fortsatta studier inom ämnet e-fakturerings vore det intressant att studera hur en teknisk lösning av standarden realiserar i ett befintligt affärssystem. Vilka moment är svårast att genomföra vid implementationen?

En studie som undersöker hur det går att förbättra och förenkla företagets fakturagenomföranden, genom e-fakturerings, om underlagen i dagsläget är att betrakta som komplicerade?

Vidare kan det vara intressant att studera om intresset för en funktion, eller tjänst, ökar eller minskar beroende på grad av standardisering. Finns det någon koppling?

Litteraturförteckning

- Bryman, A. (1989). *Research methods and organization studies*. Routledge, Taylor & Francis group, England & USA: London and New York.
- Chiu. E. (2002). *ebXML Technical Architecture ebXML Simplified: A Guide to the New Standard for Global E-Commerce*. John Wiley & Sons USA: New York.
- Darlington, Y. & Scott, D. (2002). *Qualitative research in practice: Stories from the field*. Open universitypress: McGraw-Hill House, England: Maidenhead.
- Dykert, L., & Fredholm, P. (2004). *Elektroniska Fakturor - en rapport om elektronisk fakturahantering från GEA*, Hämtad 2006-10-29 från <http://www.nea.nu/pdf/einvoic/Elektroniska%20Fakturor%20.pdf>
- Europeiska unionens officiella tidning (2003). *KOMMISSIONENS REKOMMENDATION av den 6 maj 2003 om definitionen av mikroföretag samt små och medelstora företag*. Hämtad 2006-09-22 från http://europa.eu.int/eur-lex/pri/sv/oj/dat/2003/l_124/l_12420030520sv00360041.pdf
- Goldkuhl, G. (1998). *Kunskapande*. Linköpings Universitet: Centrum för studier av Människa Teknik och Organisation
- GS1 (2006). *Fokus, för dig som arbetar med e-handel, logistik och kvalitetssystem*. Nr 2 juni 2006 http://www.ean.se/upload/Images_Filarkiv/GS1%20Fokus%20202006.pdf#search=%22%C3%B6verens%20e-fakturering%22
- Halvorsen, K. (1992). *Sambällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Hammer M., Champy J. (1993). *Reengineering the corporation: manifesto for business revolution*. Harper Business
- Hofreiter, B., Huemer, C., Kim, J-H (2006). i. Published on-line 30 May 2006, Springer-Verlag, Vienna Austria
- Holme, I. M. & Solvang, B. K. (1996). *"Forskningsmetodik; Om kvalitativa och kvantitativa metoder"*, Studentlitteratur, Lund
- Karlsson, P. & Sundqvist, A. (2005). *Bankernas initiativ kring elektroniska dokument*. Hämtad 2006-09-20 från <http://www.iis.se/Internetdagarna/2005/11-e-faktura/id05-11-annesundqvist.pdf#search=%22b2b%20e-faktura%22>
- Lundahl, U. & Skärvad, P. (1999). *Utredningsmetodik för samhällsvetare och ekonomer*. Lund: Studentlitteratur
- Patel, R. & Davidson, B. (2003). *Forskningsmetodikens grunder: Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur.
- Rogers, M. E. (1995). *Diffusions of Innovation*. The Free Press; 4th edition; New York
- Schaeffer Jr. H.A. (2002). *Essentials of Cash Flow*. John Wiley & Sons USA: New York.

- Song, Y., Narasmimhadevara, S., Kim, y., (2005). *Business process improvements using ebXML*. Dept. of Computer and Informatics Science Towson University.
- Svenska bankföreningen (2005). *Internetbankskunder i Bankföreningens medlemsbanker*. Hämtad 2006-09-20 från http://www.bankforeningen.se/upload/internetbank_2005.pdf
- Svenska bankföreningen (2006). *Internetbankskunder i Bankföreningens medlemsbanker*. Hämtad 2006-09-20 från <http://www.bankforeningen.se/PressMedia/Pressmeddelande/Bankerna%20underl%C3%A4ttar%20f%C3%B6r%20f%C3%B6retag%20med%20elektronisk%20fakturahantering.aspx>
- UN/CEFACT (2006) *Cross Industry Invoicing Process*. Hämtad 2006-10-12 från [http://www.disa.org/cefact-groups/tbg/Docs/tbg1/BRS_Cross_Industry_Invoice\(version1.1\).doc](http://www.disa.org/cefact-groups/tbg/Docs/tbg1/BRS_Cross_Industry_Invoice(version1.1).doc)
- Visma (2005). *Allting du velat veta om elektroniska fakturor*. Hämtad 2006-10-30 från http://www.elektroniskfaktura.se/ladda_ner
- Stadskontoret (2004). *Vägledning: XML-teknik och metadata*. Hämtad 2006-10-10 från <http://www.statskontoret.se/upload/Publikationer/2004/200423.pdf>

Bilaga 1 – Frågor till intervjuer

Känner du till skillnaden mellan ett traditionellt sätt att skicka fakturor och självfaktureringsättet?

- Vilket sätt använder ni?
- Vad föredrar ni?

Känner du till begreppet e-faktura?

- Vet du vad det innebär?

Känner ni till att det finns en ny standard till årsskiftet?

- Hur ställer ni er till denna?

Har ni diskuterat e-fakturering med era kunder och leverantörer?

- Vad anser de?
- Har era affärspartners stöd för e-faktura?

Har ni planer eller övervägt att använda e-faktura?

- Har ni diskuterat fördelar/nackdelar med e-fakturering?
- Har ni sett några fördelar? Vilka?
- Har ni sett några nackdelar? Vilka?

Vilka effekter skulle ert företag få, genom att använda er av e-fakturering, inom följande områden:

- Kostnadsreduceringar
- Arbetsbörda
- Bokföringssystem, finns det stöd i erat system.

Vilken av dessa punkter anser du viktigast för er?

Ser ni någon konkret nytta av e-fakturering?

Har ni tagit ställning för hur ni ska agera när e-fakturastandarden tas i bruk?

- Om ni nu skulle börja använda e-fakturering, ser ni då helst att någon har infört e-fakturering innan er, så att ni vet att tekniken är beprövad, eller kan ni tänka er att vara tidiga användare?
- Vill ni leda användningen, eller vill ni vänta när andra visat att det ger en positiv effekt?

Om andra användare ansluter sig, innan er, och lämnar positiva omdömen, skulle detta påverka ert ställningstagande?

Bilaga 2 – Intervju A

Företag A är en återförsäljare inom områdena fototeknik och medicinsk utrustning. Kundkretsen består främst av fotobutiker, landsting och övriga statliga myndigheter.

Intervjuobjekt A kände inte till skillnaderna mellan traditionell fakturering och självfakturering, utan använder sig bara av det traditionella sättet att skicka fakturor. De föredrar denna metod på grund på grund av tilliten måste vara hög vid användande av självfakturering.

Respondenten berättade att han såg e-fakturering som ett sätt att minska arbetsbördan och möjliggöra kostnadsreduceringar. Vidare berättade han att de i dagsläget kan hämta digitala fakturor från sin största leverantör, men nämner vidare att de då måste slänga de pappersfakturor som inkommer med posten. Respondenten berättade att det elektroniska systemet inte är synkroniserat med det manuella systemet, så om den kreditfaktura skickas så syns inte detta i det elektroniska systemet.

Respondenten nämner också att det finns ett visst behov av ha fakturorna även i pappersform, då de skickar mellan 5-10 per dag, men samtidigt påpekade han att någon form av rationalisering är att föredra. Eventuellt skulle ekonomiansvariga på företaget kunna jobba på distans, något som skulle kunna bli en besparing. Vidare menar intervjuobjektet att en standardisering för införandet av e-fakturering bör utvecklas så att kostnaden för detsamma inte blir alltför kostsamt, även om han påpekar att det troligen lönar sig i ett längre perspektiv. Vidare menade han att det vore bra om konteringarna direkt läggs in i bokföringssystemen.

Företaget ställer sig mycket positiva till att bankerna får agera mellanhand vid ett e-faktureringsförfarande, således att företag A skickar en faktura till sin bank vilken i sin tur för över den till kundens bank, tillsammans med en XML-fil för att föra in i affärssystemet, och att kundens bank sen automatiskt skickar pengarna på utsatt datum, när fakturan är godkänd. Intervjuobjektet nämner att han även skulle vilja emottaga en lista på vilka fakturor som betalats på ett visst datum om betalning blir helt automatiserad. Han tror även att e-fakturering kan vara till stor nytta för företag av alla storlekar, särskilt enmansföretag som ofta får sitta en hel dag per månad med faktureringar.

Då intervjuobjektets företag är återförsäljare vill de att leverantörens fakturor inkommer till dem så fort som möjligt i och med att information om produktnummer på varan medföljer på fakturan. På detta sätt möjliggör det för företaget att planera utskicket och fakturera slutkunden tidigare. Serienumret på paketet och på den faktura som företaget skickar till slutkunden måste stämma överens då leveransen sker direkt från leverantören. Detta ligger i slutkundens intresse då de helst vill ha fakturan från företaget i anslutning till leveransen eller så nära inpå som möjligt.

Intervjuobjektet påpekar att en enklare hantering är att föredra för att reducera arbetsbördan. I dagsläget sker alla betalningar till leverantörer elektroniskt, samtidigt menar respondenten att övergången till e-fakturor för företagen är en mognadsprocess som kan ta tid, till viss del beroende på kompetens.

Bilaga 3 – Intervju B

Företaget B's verksamhetsområde är att utveckla Service Assurance och Service Fulfilment programvara för globala- och lokala telekomdistributörer.

Intervjuobjekt B känner till skillnaden mellan självfaktureringsättet och det traditionella sättet att skicka fakturor och hävdade att de var tvungna till det för att framstå som trovärdiga gentemot kunderna. Vidare påpekade han att självfaktureringsättet blir allt vanligare genom något som han förklarade som "self help". Han påpekade dock att, för att kunna använda sig av detta sätt, så krävs tillit till kunden. Det sättet Intervjuobjekt B's företag hanterar fakturering på är det traditionella sättet, något som enligt intervjuobjektet berodde på att de inte hade så många kunder, men att de är desto större.

Intervjuobjektet kände till begreppet e-faktura och berättade även att de funderat på att ta fram ett eget faktureringsystem, men att de, iom sin lilla kundkrets, inte såg någon egentlig användning för det idag. Detta skulle dock endast ske om någon av kunderna efterfrågade detta, inte enbart för eget bruk. Dessutom påtalade han att deras fakturor ofta är väldigt detaljerade och att utlägg som gjorts för att klara uppdraget var tvunget att skickas med, något som kunde bli problematiskt att kostnadseffektivisera genom e-fakturor. Han nämner att detta skulle kunna gå att göra genom att kvitton och andra efterfrågade dokument kan scannas in och i så fall bifogas till fakturan i pdf-format. Det som skulle kunna få företaget att använda sig av e-fakturor i framtiden är om antalet fakturor och kunder ökar i såpass stor omfattning att det blir lönsamt ur ett kostnadseffektiviseringsperspektiv.

Intervjuobjektet kände även till att det är på väg att tas fram en ny standard. Han var dock frågande till om den uppfyller de krav som ställs i vissa eu-direktiv, men han säger samtidigt att det är välgenomtänkt och intressant.

Företaget har överhuvudtaget inte diskuterat e-fakturering med sina kunder, eller för den delen leverantörer. Återigen nämnde intervjuobjektet att fakturorna är såpass detaljerade och att en kund har en specifikation angående fakturering, reglerat i kontrakt, och en annan kund har ett helt annat sätt, just rörande detaljnivån i vad som ska följa med fakturan och vad som inte ska följa med.

Rörande effekter eventuell e-fakturering skulle innebära för företaget så nämndes att det inte skulle påverka i så stor utsträckning. I intervjuobjektet's företags fall så var kostnaden per faktura relativt hög, men han var tveksam till om det skulle leda till så mycket lägre kostnader genom e-fakturering, just med tanke på fakturornas komplexitet. Han påtalade även att han trodde att det skulle ha större inverkan på företag med betydligt större kvantiteter fakturor. Således skulle det inte påverka varken kostnader eller arbetsbörda. Bokföringen berättade han att företaget lagt ut på entreprenad till ett bokföringsföretag. Dock så berättade intervjuobjektet att den punkt han ansåg viktigast för dem så var det trots allt kostnadsreduceringar.

Intervjuobjektet förklarade även att, för att de ska börja använda e-fakturering så krävs två saker, dels måste antalet kunder öka, och dels så måste företaget expandera.

Frågan gällande huruvida företaget känner sig osäkra och skulle vilja vänta med att använda e-fakturor tills andra företag provat och lämnat positiva omdömen så svarade intervjuobjektet att företaget inte hade något som helst problem med att vara bland de första som använder sig av det. Han påpekade även att för att företagen ska ta till sig nya

innovationer så krävs det att viss kunskap finns i företaget, annars bör de vara lite konservativa och försiktiga.

Bilaga 4 – Intervju C

Företag C är ett energikonsultföretag som jobbar med att sälja system för energiövervakning, främst mot statliga företagmyndigheter och landsting, men även viss inriktning mot privatkunder.

Intervjuobjekt C kände inte till självfaktureringsförfarandet, utan använde sig av det traditionella faktureringsförfarandet. Respondenten känner till begreppet e-faktura och förstår innebörden av användandet, dock kände han inte till den nya standarden framtagna genom samarbete mellan bankföreningen och bankerna. Respondenten berättade dock att det lät intressant, men att de inte hunnit ta ställning till det.

Respondenten berättade att företaget i dagsläget inte använder e-fakturering men tror att det skulle kunna underlätta vid ett införande i ett senare skede. Intervjuobjektet påpekar att det i deras fall skulle vara leverantörerna som ligger till grund för ett eventuellt införande. Företaget har inte diskuterat e-fakturering med sina kunder, då dessa hittills inte uttryckt några krav om användning av detta.

Enligt intervjuobjektet är e-fakturering en möjlighet för företaget att effektivisera och förnya. Företaget har i dagsläget en fakturamängd på cirka 1 faktura per kund i månaden och antalet kunder är cirka 20 stycken. Respondenten kan se stora effektiviseringsfördelar vid e-fakturering, men då företaget i dagsläget bara har en deltidsanställd så ser han inga större kostnadsbesparingar vid ett införande av e-fakturering. Det han nämner som en fördel är det faktum att de kan se att fakturan kommit fram till kunden och att denne tittat igenom den. På så sätt så blir det lättare att visa att fakturan inte försvunnit på vägen fram till kunden, som är fallet med posten.

Respondenten menar att företaget inte skulle tjäna någonting på att vara tidiga användare av e-fakturering. Han menar att kundernas regler, exempelvis statliga bolag, har störst inverkan på om de börjar använda e-faktureror. Intervjuobjektet menar på att det inte finns någon större drivkraft att vara först att införa e-faktureror, något han jämför med hetsen att skapa egna hemsidor på 90-talet.

Intervjuobjektet tror inte att e-fakturering skulle ge några konkurrensfördelar gentemot konkurrenterna, om inte kunderna har e-fakturering som ett krav vid upphandlingar. Endast om kunderna kräver att de ska använda sig av e-fakturering kommer de att ta aktiv ställning till användning av det.

Bilaga 5 – Intervju D

Intervjuobjektet känner till skillnaden mellan självfakturerings sättet och det traditionella sättet att skicka fakturor och använder sig av det traditionella sättet. Intervjuobjektet känner även till begreppet e-faktura, dock kände han inte till att en ny standard var på väg att tas fram, således hade de inte tagit ställning för det. Med tanke på att han kände sig osäker på den exakta innebörden av begreppet ville han inte ta ställning till den, men nämnde att det lät intressant.

Intervjuobjektet berättade vidare att de inte diskuterat e-fakturering varken med sina kunder eller leverantörer och känner just nu att de inte har någon brådska heller. Han nämnde att de jobbar mycket mot statliga myndigheter och att betalningssätt fanns reglerade i kontrakten, så om kunderna krävde att de skulle övergå till e-fakturering skulle de inte motsätta sig det.

Intervjuobjektet berättade att de i dagsläget inte har några planer på att övergå till e-faktura, utan vidhåller att det endast sker om kunderna eller leverantörerna kräver det. Dessutom nämnde intervjuobjektet att de, med tanke på verksamhetsområdet, gärna håller kvar vid pappersfakturor, dock så ser han inga nackdelar med att övergå till e-fakturering, utan bara fördelar. Den största fördelen vore mindre pappershantering enligt intervjuobjektet.

Intervjuobjektet menade på att den viktigaste punkten för dem inte var minskade kostnader, utan snarare minskade arbetsbörda på den administrativa sidan vilket han tror skulle påverkas av användande av e-fakturor. Bokföringssystemet trodde han skulle klara av att använda sig av e-fakturor, då det är ett standardiserat system. Summerat är det hos företaget viktigare att minska arbetsbördan snarare än att få ner kostnaderna per faktura, vilket å andra sidan nämns som en ”bonus” av objektet.

Intervjuobjektet berättade även att de inte skulle ha något problem med att vara tidiga användare och allt annat än ”teknik-konservativa”. De skulle gärna vara först ut om de kände att det skulle ge dem några fördelar gentemot konkurrenterna, men i dagsläget så känner de att efterfrågan från kunderna inte finns så därav väntar de hellre och ser hur dessa agerar.

Vidare menar han att de inte känner att de skulle bli mer positiva att använda det för att de får positiva omdömen av andra, utan litar på att tjänsten funkar.