

Rätt system. Rätt partner. **Bättre affärsresultat.**

Varför valet av CRM, affärssystem och Microsoft-partner avgör mer än många tror — och hur du gör det rätt.

VAD DU HITTAR I BOKEN

- ▶ Vad statistiken säger om lyckade och misslyckade ERP- och CRM-projekt
- ▶ Varför systemval och partnerval måste göras tillsammans
- ▶ Hur branschkompetens påverkar tempo, risk och verkligt affärsvärde
- ▶ Vilka frågor du bör ställa innan du väljer Microsoftpartner

— INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Vad du hittar i den här e-boken

- 01 Varför det här valet är affärskritiskt
- 02 Vad statistiken säger om projekt som lyckas — och de som inte gör det
- 03 Rätt system och rätt partner — samtidigt
- 04 Varför branschkompetens gör så stor skillnad
- 05 Vanliga orsaker till att ERP- och CRM-projekt tappas fart
- 06 En praktisk modell för att välja Microsoftpartner
- 07 Checklista inför nästa steg

— KAPITEL 01

Varför det här valet är affärskritiskt

Många företag ser valet av CRM eller affärssystem som ett teknikbeslut. I praktiken är det ett verksamhetsbeslut. Systemet påverkar hur ni säljer, levererar, följer upp, planerar, fakturerar, servar kunder och använder data. Därför blir också partnerval och genomförandeförmåga lika viktiga som själva plattformen.

Det räcker inte att välja "ett starkt system". Ett starkt system som passar fel verksamhet, implementeras av fel partner eller byggs utan branschförståelse kan skapa onödigt motstånd, fördyringar och svag användning.

Omvänt kan ett väl valt system, genomfört av en partner som förstår både Microsoft och er affär, ge snabbare nytta, bättre adoption och lägre total risk.

KÄRNPOÄNGEN

Det är kombinationen av systempassning, genomförandeförmåga, datamognad och verksamhetsförståelse som avgör utfallet — inte bara namnet på plattformen.

— KAPITEL 02

Vad statistiken säger om projekt som lyckas

Det finns ingen enskild siffra som berättar hela sanningen om ERP- och CRM-projekt. Men flera källor pekar i samma riktning: projekt faller sällan på att systemet är "för svagt", utan på bristande förberedelse, felaktiga antaganden, dålig verksamhetsanpassning och otillräcklig förändringsledning.

OMRÅDE	INSIKT	KÄLLA
ERP	Mer än hälften av organisationerna höll sin budget, men medianprojektet kostade ändå 450 000 USD.	<i>Panorama 2024</i>
ERP	Medianprojekttiden var 15,5 månader; resursbrist var vanligaste orsaken till förseningar.	<i>Panorama 2024</i>
CRM	Cirka 70 % av CRM-implementeringar når inte sina förväntade mål.	<i>Farhan et al. 2018</i>
ERP	55–75 % av ERP-projekt når inte sina ursprungliga mål; hälften misslyckas vid första försöket.	<i>RubinBrown / Gartner 2024</i>
ERP	Företag med erfarna ERP-konsulter rapporterar 85 % framgångsgrad — mot branschsnittets 50 %.	<i>RubinBrown 2024</i>
CRM	91 % av företag med 10+ anställda använder CRM. Fokus ligger på hur — inte om.	<i>CRM.org 2025</i>

Det viktiga är inte att fastna i exakta procentsiffror, utan att förstå vad de speglar. När budget och tid spricker beror det ofta på att integrations- eller databehov upptäcks för sent. När nyttan uteblir handlar det om att processer, roller och arbetssätt inte förändras i takt med tekniken.

— KAPITEL 03

Rätt system och rätt partner — samtidigt

Många upphandlingar behandlar först systemvalet och därefter partnervalet. Det är ett vanligt misstag. Ett CRM eller ERP är inte en hyllprodukt i traditionell mening. Valet av plattform kan inte separeras från hur lösningen ska införas, integreras, styras och vidareutvecklas.

- ▶ Ett system som ser rätt ut i demo kan bli fel i verkligheten om partnern inte förstår era processer, integrationskrav eller förändringsresa.
- ▶ En skicklig partner kan tidigt synliggöra var standard räcker, var anpassning behövs och var ni bör ändra arbetssätt i stället för att bygga speciallösningar.
- ▶ Passande system och partner måste bedömas tillsammans: metodik, team, branschvana, datamigrering, styrmodell och supportförmåga hänger ihop.

DET KRITISKA PARTNERVALET

Det som avgör mest är sällan vem som säljer flest licenser. Det avgörande är vem som bäst förstår er verklighet och kan omsätta den till rätt beslut, rätt avgränsningar och rätt tempo.

— KAPITEL 04

Varför branschkompetens gör så stor skillnad

Branschkompetens är inte en "bonus". Den kan vara skillnaden mellan ett projekt som snabbt får fäste och ett projekt som måste bromsa om efter några månader. En partner med erfarenhet från er bransch känner igen typiska processmönster, integrationer, regulatoriska krav, affärslogik och vanliga fallgropar.

- ▶ De ställer bättre frågor tidigare — om exempelvis produktionsstyrning, projektlogik, serviceflöden, kampanjhantering, lagerstyrning eller abonnemangsaffärer.
- ▶ De kan snabbare avgöra vad som bör vara standard och vad som verkligen behöver anpassas.
- ▶ De visar referenser som är relevanta på riktigt — inte bara "vi har jobbat med Dynamics i många år".
- ▶ De bidrar bättre i förvaltning och vidareutveckling efter go-live, eftersom de förstår hur verksamheten förändras.

Partnern behöver förstå mer än verktyget — partnern behöver förstå verksamheten.

Studier om ERP-framgång lyfter organisatorisk passform som en central faktor, medan CRM-forskning lyfter människa, process och teknik som ett sammanhängande ramverk. Teknisk certifiering är en hygienfaktor — branschinsikt är differentiatoren.

— KAPITEL 05

Vanliga orsaker till att projekt tappar fart

Nedan är de sju vanligaste orsakerna till att ERP- och CRM-projekt stannar upp — och vad som skiljer ett projekt med fart från ett utan.

För svag behovsbild

Man väljer lösning innan målbild, processer och prioriteringar är tillräckligt tydliga.

- ✓ Målen är kvantifierade och prioriterade.

Dålig passform mot verksamheten

Forskning om ERP visar att organisatorisk passning har stark koppling till framgång.

- ✓ Partnern kan visa hur standardprocesser möter er verklighet.

Övertro på anpassningar

För mycket specialbyggen ökar kostnad, risk och framtida komplexitet.

- ✓ Tydlig syn på vad som ska vara standard.

Datakvalitet underskattas

Data, begrepp och ägarskap underskattas. Strukturbrister gör migrering tyngre.

- ✓ Datamigrering och informationsmodell adresseras tidigt.

Svag förändringsledning

Många projekt är tekniskt klara men används ändå för lite.

- ✓ Roller, utbildning och adoption har en egen plan.

Fel partnerteam

Fel mix av arkitekt, processkompetens och projektstyrning märks sent — och dyrt.

- ✓ Ni vet vilka personer som faktiskt ska leverera.

— KAPITEL 06

En praktisk modell för att välja Microsoftpartner

En bra urvalsmodell väger minst fyra dimensioner samtidigt. Ge inte någon dimension för lite vikt — de förstärker varandra.

01 Plattformsförståelse

Hur väl behärskar partnern rätt del av Dynamics 365, integrationer, data och Microsofts roadmap?

02 Branschförståelse

Har partnern gjort detta i en liknande verksamhet, med liknande processer, skala och kravbild?

03 Genomförandeförmåga

Metodik, projektstyrning, bemanning, förändringsledning, test, datamigrering och go-live-stöd.

04 Långsiktig förmåga

Support, förvaltning, rådgivning och vidareutveckling efter att ni är i drift.

BRA FRÅGA TILL EN TÄNKBAR PARTNER

"Var i vårt projekt tror ni att risken är störst — och hur skulle ni minska den redan innan vi startar?" Frågan avslöjar snabbt om partnern tänker rådgivande eller bara säljande.

— KAPITEL 07

Checklista inför nästa steg

Gå igenom punkterna nedan innan ni fattar beslut. Markera de ni kan svara ja på — och ta tag i resten.

- ☐ Vi har tydligt beskrivit vilken affärsförändring vi vill uppnå — inte bara vilka funktioner vi vill köpa.
- ☐ Vi har bedömt CRM/ERP-val och partnerval som ett sammanhängande beslut.
- ☐ Vi har definierat vilka processer som måste fungera i standard och var avsteg kan accepteras.
- ☐ Vi har granskat datakvalitet, integrationer, ägarskap och intern resursförmåga tidigt.
- ☐ Vi har säkerställt att den partner vi väljer faktiskt har relevant branscherfarenhet.
- ☐ Vi har pratat om förvaltning, support och vidareutveckling redan innan avtal skrivs.

Välj inte bara ett system. Välj ett arbetssätt, ett genomförande och en partner som passar er verksamhet. Det är där den stora skillnaden uppstår.

— KÄLLOR

Underlag och referenser

Statistik, resonemang och rekommendationer bygger på följande källor.

- Panorama Consulting Group — The 2024 ERP Report.
- Panorama Consulting Group — Pressmeddelande om The 2026 ERP Report, 4 mars 2026.
- RubinBrown ERP Advisory Services (2024) — Top ERP Insights & Statistics (inkl. Gartner-data).
- Bluelinker ERP (2025) — 75 Must-Know ERP Statistics and Trends.
- CRM.org (2025) — 45 CRM Statistics You Need to Know.
- Affärssystemguiden.se (2026) — Implementera affärssystem — steg-för-steg-guide.
- HerbertNathan & Co — ERP Systems in Scandinavia (marknadsanalys).
- Farhan, Abed & Abd Ellatif (2018) — A systematic review for the determination and classification of the CRM critical success factors.
- Hong & Kim (2002) — The critical success factors for ERP implementation: an organizational fit perspective.
- Mendoza et al. (2007) — Critical success factors for a customer relationship management strategy.
- PMI — Cultural challenges involved when applying PMBOK practices in ERP projects.



Redo att hitta rätt system och rätt partner?

Gör vår kostnadsfria behovsanalys på fem minuter och få en
köparsidig rekommendation anpassad för din verksamhet.

Starta behovsanalys » d365.se/kom-igang

Transparent · Gratis · Ingen registrering krävs

d365.se