Raport

Marzec, kwiecień 2021

W ile kliknięć?

Jak szybko wystawisz fakturę?

Piotr Modrzewski, Magdalena Fedorczuk

Idea badania

Dobry program do wystawiania faktur to podstawa prowadzenia każdego biznesu.
Wybierając taki program **firmy coraz częściej decydują się na używanie rozwiązań chmurowych.**
Oczywiście oprogramowania instalowane lokalnie na komputerach nadal sprawdzają się w wielu dużych przedsiębiorstwach ze względu na możliwość integracji z całym systemem rozliczeniowo-księgowym. Średnie, małe i mikro przedsiębiorstwa coraz powszechniej jednak korzystają z rozwiązań webowych oferowanych w modelu SaaS (Software-as-a-Service).

Programy do fakturowania dostępne online posiadają wiele zalet. Kluczową z nich jest niewątpliwie łatwy i szybki do nich dostęp z dowolnego urządzenia czy lokalizacji. Brak potrzeby instalacji programu wpływa również na jego niezawodność działania (wystarczy dostęp do sieci). Coraz więcej programów webowych dorównuje także pod względem oferowanych funkcji oprogramowaniu lokalnemu umożliwiając, m.in. obsługę „magazynu" dokumentów, prowadzenie CRM i automatyzacje obsługi księgowej (tj. wysyłanie plików JPK VAT) oraz liczne integracje z systemami zewnętrznymi.

Planując badanie, chcieliśmy sprawdzić, czy za mnogością funkcji i dostępnością programów idzie też ich użyteczność - User Experience.

Piotr Modrzewski

Business Design Consultant

piotr.modrzewski@edisonda.pl

W ile kliknięć - dlaczego badaliśmy?

Dla osób korzystających na codzień z takich programów **najważniejsza będzie łatwość ich** obsługi, czytelność interfejsu i szybkość wykonywania bieżących czynności. Jak radzą sobie pod tym względem programy do fakturowania online? Sprawdziliśmy na przykładzie najpopularniejszych rozwiązań dostępnych na rynku.

Licząc kliknięcia mamy świadomość, że ich jakość jest równie ważna. Ten prosty test pokazuje więc **tylko jeden (!) aspekt User Experience** bazujący na przekonaniu, że im mniej opcji pozostawimy naszym klientom, tym łatwiej będzie nam ich prowadzić za rękę. Więcej o metodzie piszemy w artykule - „Po co liczyć kliknięcia? O powierzchownych miarach głębokich procesów biznesowych"

W ile kliknięć - kogo badaliśmy?

Badanie przeprowadziliśmy na **przełomie marca i kwietnia 2021.**

Programy do wystawiania faktur można podzielić na dwie grupy: działające w chmurze oraz klasycznie instalowane na komputerze. W tym zestawieniu przyjrzeliśmy się **programom, których nie trzeba instalować.** Mamy tutaj przykłady oprogramowania skierowanego do różnego typu przedsiębiorstw.

Zdecydowaliśmy się porównać:

- wystawienie najprostszej faktury, z jedną pozycją,
- korektę wystawionej faktury.

W ile kliknięć - jak badaliśmy?

1. Sprawdziliśmy ile kliknięć potrzeba do **wystawienia faktury oraz wystawienie korekty faktury.**
2. Pod pojęciem liczby kliknięć rozumiemy liczbę działań użytkownika na stronie oraz liczbę pól formularza, jakie musi wypełnić.
3. Sprawdzaliśmy najprostszą ścieżkę. W serwisach, które umożliwiały pobranie danych z bazy po podaniu NIP skorzystaliśmy z takiego rozwiązania, oprócz standardowego wpisywania całości danych nowego kontrahenta.
4. Zakładaliśmy, że firma ma już założone konto w danym programie, tak więc nie wliczaliśmy rejestracji, logowania, etc.

Wystawienie faktury - podsumowanie

Większość testowanych przez nas rozwiązań ma dosyć **niski próg wejścia** - nie ma tu skomplikowanych formularzy i mocno ukrytych opcji. To pozytywna wiadomość! Z drugiej strony, przejście przez proces nie wszędzie wypada już tak dobrze.

W większości przetestowanych programów aby wystawić fakturę potrzebujemy - w zależności od sposobu wpisywania danych - średnio od 10 do 13 kliknięć.

Na tym tle najlepiej wypada oprogramowanie FakturaXL. Badanie pokazuje, że potrzebujemy tu zaledwie **5 kliknięć, gdy pobierane są dane z GUS i 10 w przypadku samodzielnego wpisywania danych kontrahenta. Dobrze wypadają tu też ING Księgowość oraz InFakt. Słabiej -** Enova365 i Rafsoft.net Faktura VAT 2019. Tu potrzebujemy nawet 28 kliknięć (w przypadku dodawania danych).

Analiza procesu wystawienia korekty faktury pokazała niewielkie różnice ilości kliknięć pomiędzy poszczególnymi programami. Zwykle, aby przejść ten proces wystarczy wykonać 6-7 kliknięć. Tylko jeden program wyraźnie odstawał od pozostałych.

Wystawienie faktury

Założenie:

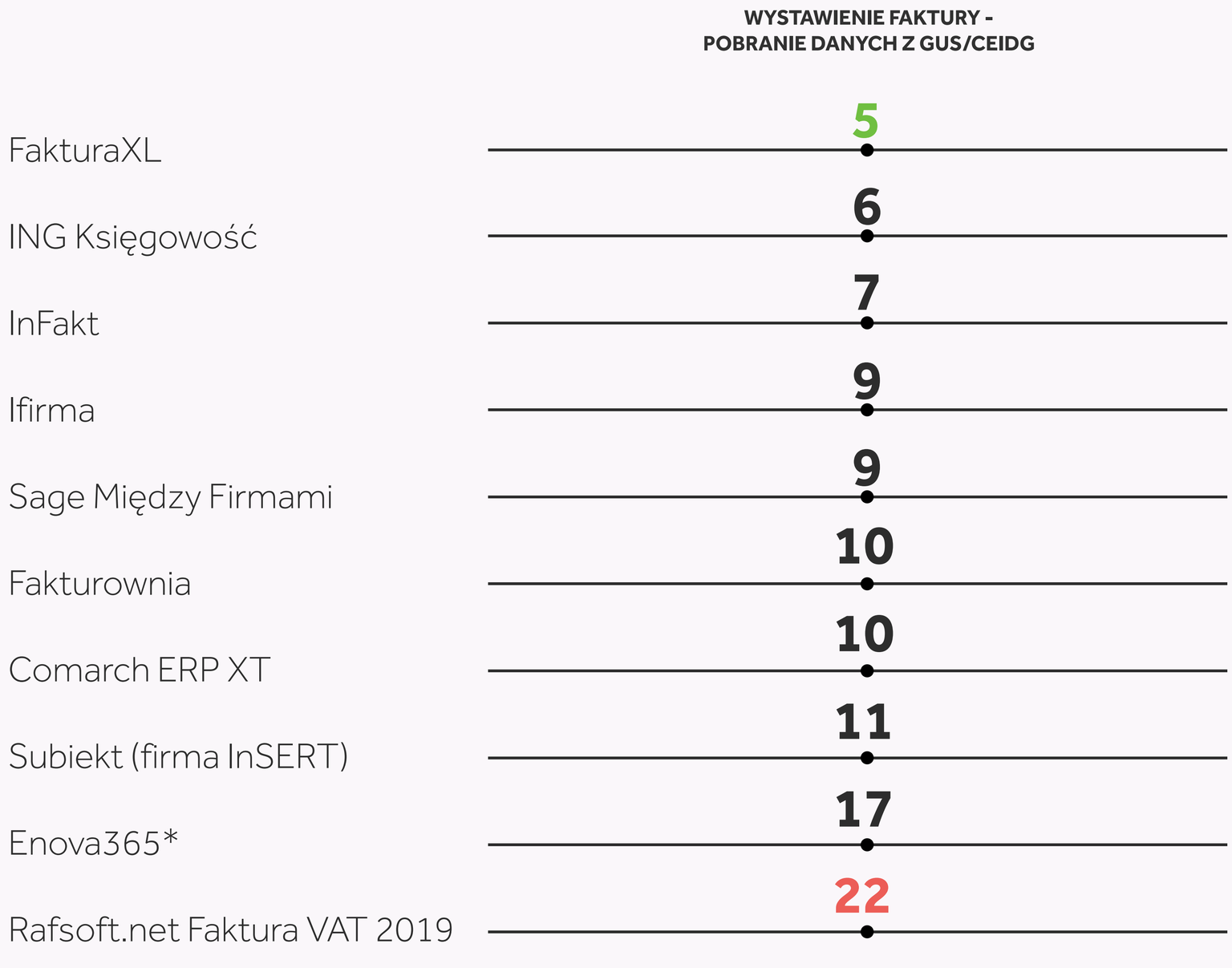
Pobranie danych kontrahenta z bazy CEIDG/ GUS

5

Najlepszy wynik

10,6

Średnia liczba kliknięć potrzebna do wystawienia faktury



*brak możliwości pobrania danych kontrahenta z bazy GUS; pobranie danych istniejących w bazie firmy

Wystawienie faktury

Założenie:

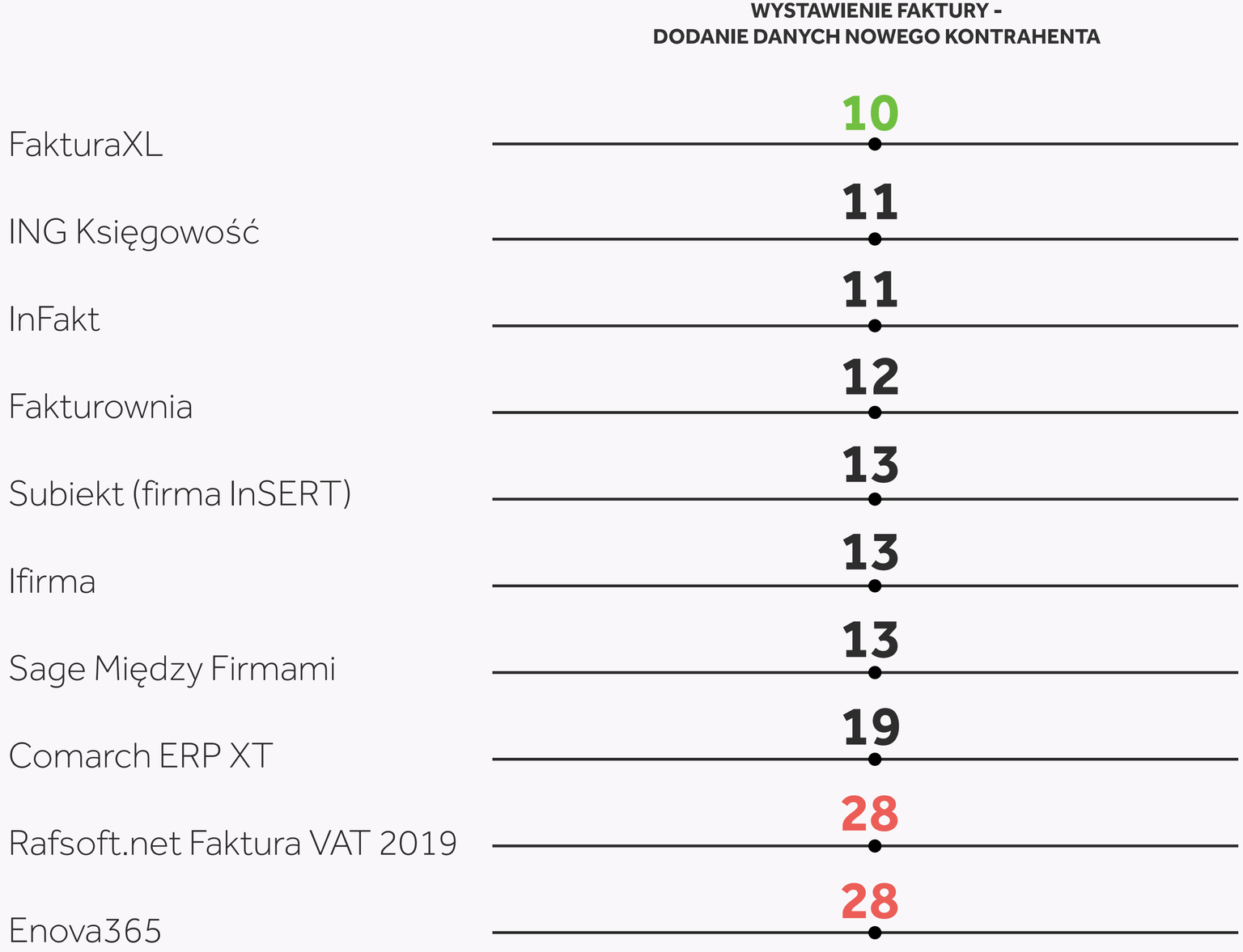
Wpisywanie danych nowego kontrahenta, bez pobierania z bazy GUS/CEIDG

10

Najlepszy wynik

13,1

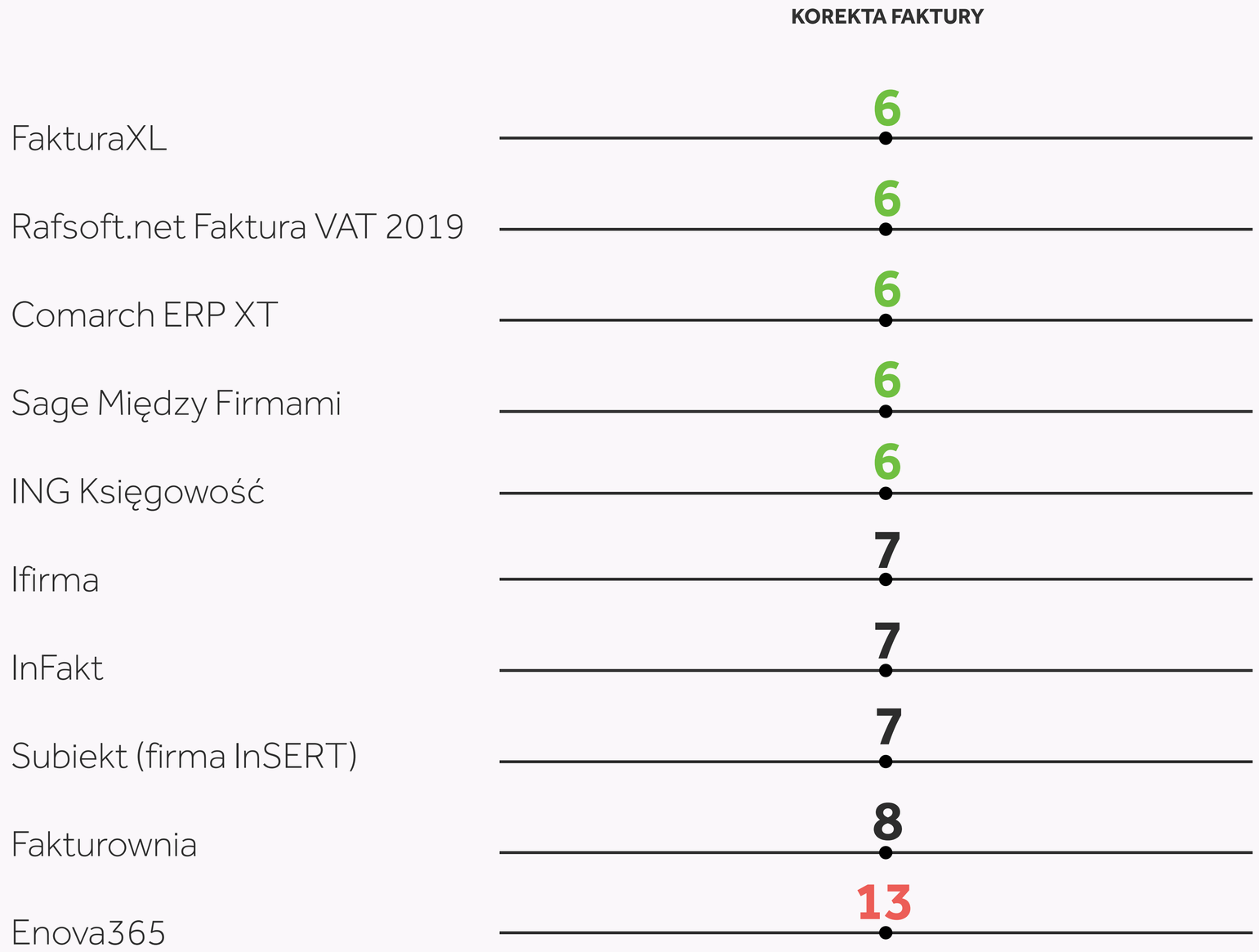
Średnia liczba kliknięć potrzebna do wystawienia faktury



Korekta faktury

6
Najlepszy wynik

7,2
Średnia liczba kliknięć do korekty faktury



Przeprowadzony test pokazał, że obsługa podstawowych procesów rozliczeniowych, tj. wystawianie i korekta faktur w większości programów webowych jest łatwa i relatywnie szybka. Dzięki płynnej integracji z bazami zewnętrznymi (tj. GUS/CEIDG) **wystawianie faktury trwa bardzo krótko i ogranicza się u najlepszych nawet do 5 kliknięć**. Większym wyzwaniem w budowaniu przyjaznego doświadczenia obsługi programu jest osadzenie tego prostego procesu w kontekście innych, coraz liczniej dostępnych funkcji. W **niektórych programach znalezienie potrzebnych funkcji było trudniejsze** niż przejście samego procesu.

Obserwacja ta jest charakterystyczna dla wielu rozwiązań SaaS. Badając i projektując tego typu rozwiązania często spotykamy się z uwagami użytkowników dotyczącymi „przeładowanego menu" czy problemów w poruszaniu się między funkcjami. Rozwiązaniem może tu być coraz bardziej zaawansowana automatyzacja funkcji i wykonywanie większości zadań za użytkownika. Kluczowe jest tu jednak wciąż umiejętne poprowadzenie go przez program, aby zadania wykonywał wygodnie i szybko już od pierwszego kontaktu z systemem.

Zachętą do używania programów do fakturowania online mogą być też **integracje z systemami zewnętrznymi.** Pod tym względem ciekawym rozwiązaniem jest oferowanie integracji programu ze sklepami e-commerce czy z bankowością internetową. Szczególnie ten drugi model może stawać się coraz częściej wybierany przez firmy. Testowany przykład rozwiązania ING Księgowość pokazuje, że **obsługa procesów fakturowania w banku** może być bardzo szybka i sprawna.

Piotr Modrzewski

Business Design Consultant

piotr.modrzewski@edisonda.pl

Dobre praktyki poprawiające doświadczenie użytkownika

Łatwość obsługi, intuicyjność pracy w systemach IT wspierających działania specjalistów ds. księgowości, kadr i płac, czy wszelkich innych zespołów, w mojej ocenie ma olbrzymie znaczenie w finalnym rozrachunku. Jeśli interfejs jest przyjazny, to znaczy że wymaga mniej wysiłku i czasu potrzebnego na podjęcie pracy z danym systemem w początkowej fazie jego obsługi – np. podczas szkoleń z nowego systemu czy wdrażania do pracy kolejnych członków zespołu.

Dzięki temu uwalniane są zasoby pracowników wyższego szczebla, przez co mogą oni poświęcić czas na ważniejsze zadania, wymagające ich uwagi. Z kolei mniej doświadczeni pracownicy szybciej zyskują samodzielność, co przekłada się na ich satysfakcję z pracy oraz samoocenę, tak ważną w przypadku nowych pokoleń wchodzących na rynek pracy.

Dorota Kosińska

Partner, Outsourcing księgowości

Grant Thornton

W codziennym życiu korzystamy z wielu aplikacji. Cenimy sobie rozwiązania łatwe w obsłudze, czytelne i przyjazne. Tego samego oczekujemy od „aplikacji biznesowych". User Experience stało się kluczowym elementem, który przekłada się wprost na zaangażowanie pracowników oraz efektywność zespołu, a więc i wynik biznesowy.

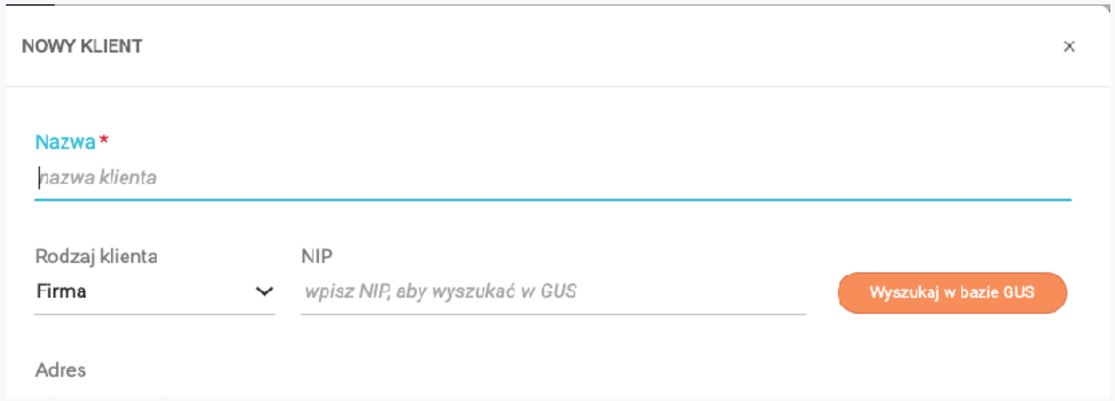
Raport skupia się na prostych zadaniach takich, jak wystawianie faktury, ale wnioski w nim zawarte można łatwo przełożyć na inne czynności wykonywane przy pomocy aplikacji finansowych. Dla przykładu - w Departamencie Outsourcingu Grant Thornton pracuje ponad 250 osób, łatwo sobie wyobrazić, że liczba kliknięć prowadzących do celu, pomnożona przez setki dokumentów codziennie księgowanych przez naszych pracowników na koniec dnia robi różnicę.

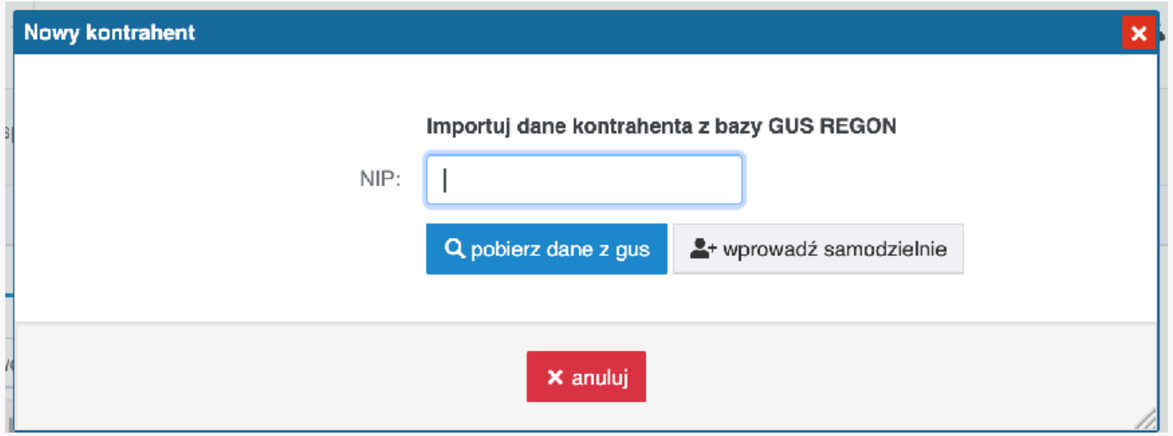
Edward Nieboj

Partner Zarządzający,

Outsourcing księgowości, kadr i płac

Grant Thornton





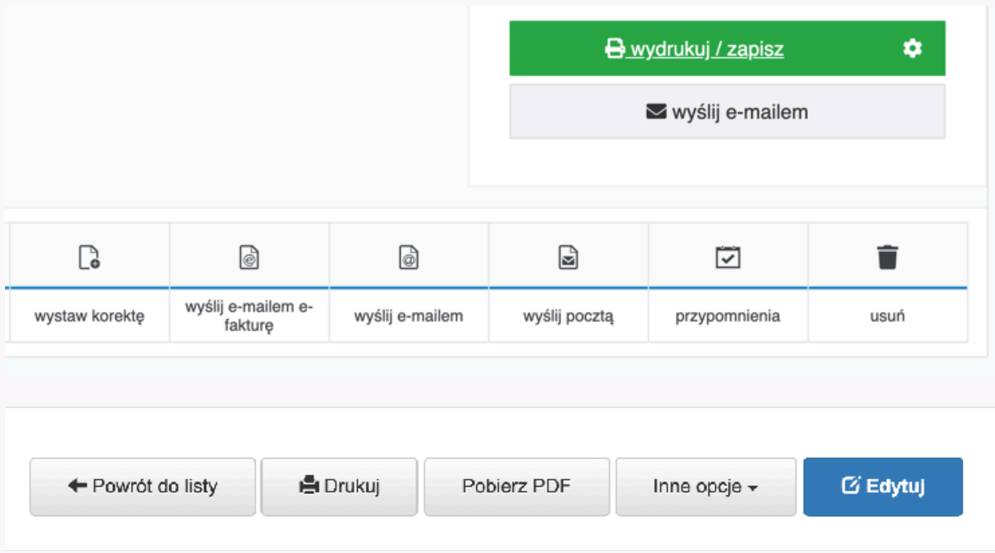
Pobieranie danych kontrahenta bezpośrednio z bazy danych

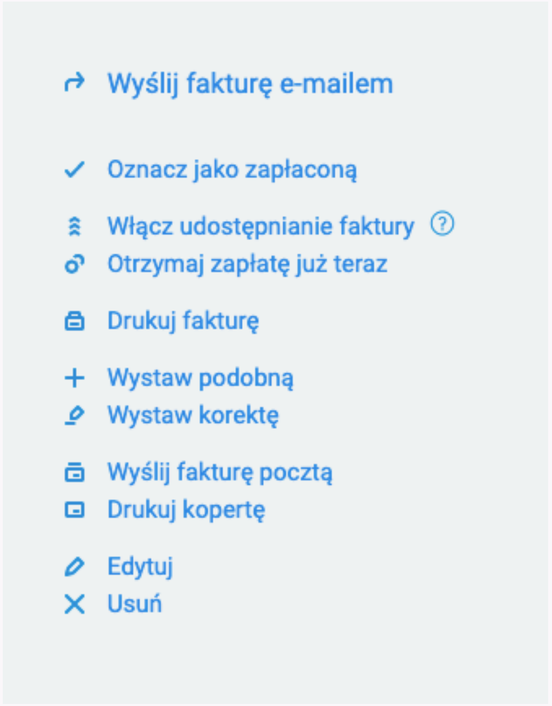
Dużym ułatwieniem dla użytkownika przy wypełnianiu danych kontrahenta jest możliwość pobrania informacji bezpośrednio z bazy danych.

Wystarczy, ze użytkownik wpisze NIP, a inne informacje - np. adres, czy nazwa, zostaną automatycznie pobrana.

Takie działanie skraca proces o kilka kroków.

Źródło: FakturaXL, Fakturownia, Subiekt123



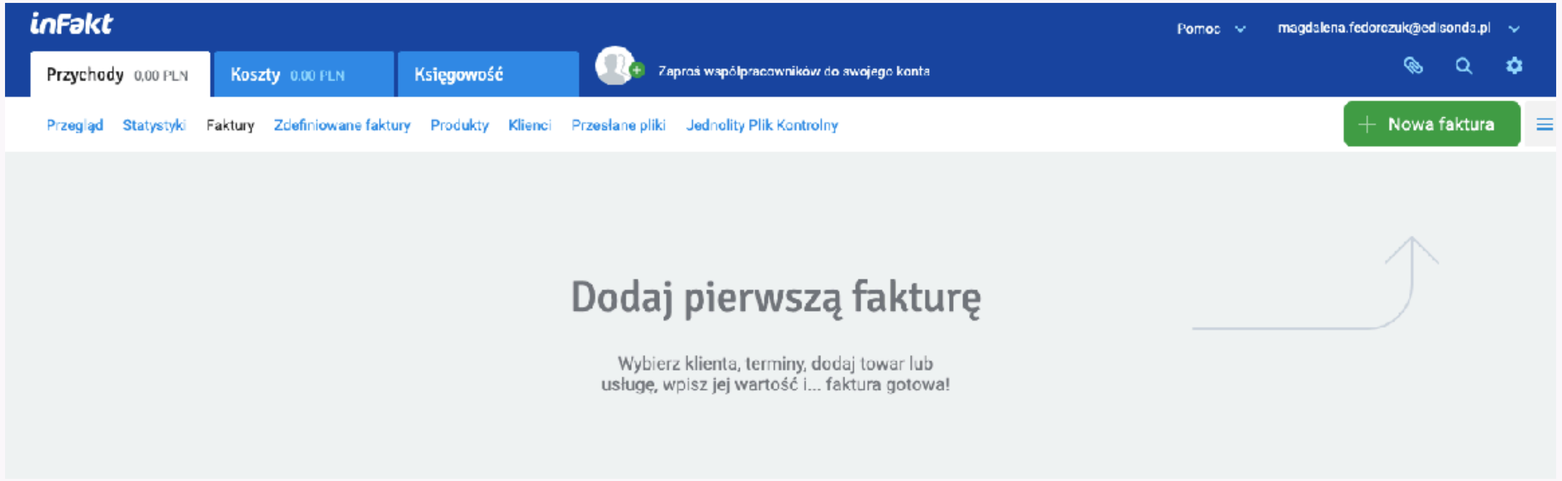


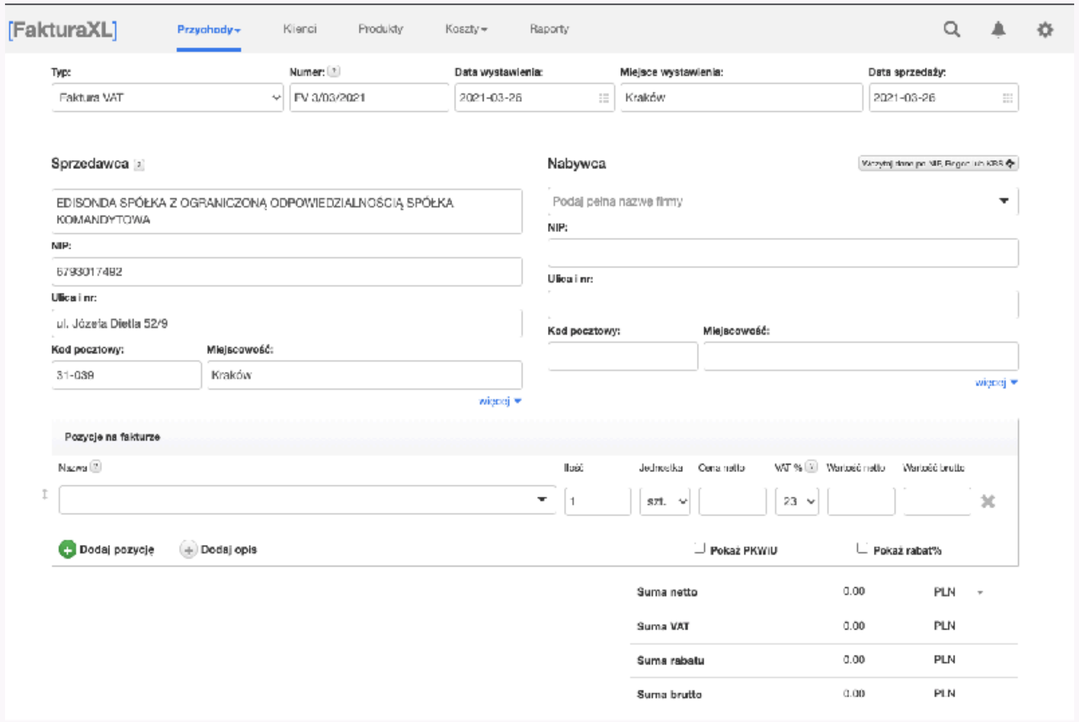
Szybkie pobranie faktury w formacie PDF, wysyłanie faktury

Większość firm oferuje dosyć rozbudowane menu, pozwalające na wykonanie różnego rodzaju działań z wypełnioną już fakturą.

Warto zaproponować użytkownikom kilka opcji związanych z przeznaczeniem faktury - wysyłki mailowej, pobrania w różnych formatach, czy druku.

Źródło: FakturaXL, iFirma, inFakt





Łatwy „kreator” faktury

Niektóre programy posiadają przyjazny formularz, pozwalający na szybkie uzupełnienie danych.

Brak konieczności definiowania nowego produktu za każdym razem, gdy użytkownik wypełnia fakturę, widok faktury na jednej stronie, czy drobne samouczki, to elementy, które zdecydowanie usprawnią proces wystawienia faktury.

Źródło: inFakt, FakturaXL

Do tej pory korzystałam z kilku tego typu rozwiązań i widzę istotne różnice między nimi, w kontekście użyteczności. Zdecydowanie najważniejsza dla mnie jest szybkość realizacji często wykonywanych przez mnie procesów. Kilka dodatkowych minut na jednej fakturze może niewiele znaczy, ale przy kilkudziesięciu jest to już dla mnie spore obciążenie.

Cenię dostępność najczęściej używanych funkcji, ale też autouzupełnienia, automatyczną możliwość zaciągania danych z innych systemów oraz bezpośredniej wysyłki do kontrahenta. Porównując systemy, z których miałam okazję korzystać, zauważam też, że ważne jest dla mnie aby interfejs, był zbliżony wyglądem i jakością funkcji do znanych mi systemów samoobsługowych. To zdecydowanie ułatwia codzienną obsługę i dodatkowo oszczędza czas.

Paulina Stępniewska-Szydłowska

Head of People and Operations

EDISONDA

Jak dostosować firmę do warunków rynkowych i potrzeb użytkowników?

Audyt istniejących systemów i aplikacji

Pozwoli szybko zdiagnozować problematyczne momenty i zoptymalizować rozwiązanie pod kątem User Experience.

Zdalne badania i wywiady z użytkownikami

Pomogą rozpoznać potrzeby i oczekiwania potencjalnych klientów, poszukujących produktów inwestycyjnych.

Analiza podstawowych potrzeb rozwojowych w obszarze cyfrowym

Posłuży do stworzenia mapy potrzeb, priorytetyzacji zadań i ustalenia strategii rozwoju narzędzi cyfrowych.

Benchmark innowacji (innovation scouting)

Uzupełni analizę i pomoże poszerzyć ofertę lub zmienić model biznesowy na bardziej dostosowany do obecnych warunków rynkowych.

Potrzebujesz wsparcia w rozwoju produktów cyfrowych?

Porozmawiajmy!

Michał Madura

Client Success Director

tel. +48 505 016 712

michal.madura@edisonda.pl

Piotr Modrzewski

Business Design Consultant

piotr.modrzewski@edisonda.pl

EDISONDA

EDISONDA to krakowska firma badawczo-projektowa specjalizująca się w projektowaniu doświadczeń użytkownika (User Experience – UX) i business design, jedna z wiodących i najstarszych firm tego typu w Polsce. Na co dzień tworzy systemy biznesowe, intranety, aplikacje webowe i mobilne. Pomaga na wszystkich etapach realizacji projektu, począwszy od koncepcji, poprzez tworzenie prototypu i projektu graficznego aż po front-end development. Od 2009 roku studio zrealizowało ponad 700 różnorodnych projektów. **Od września 2017 roku jest częścią grupy Grant Thornton.**

Grant Thornton

Grant Thornton to jedna z wiodących organizacji audytorsko-doradczych na świecie, obecna w 140 krajach i zatrudniająca ponad 56 tys. pracowników. W Polsce działamy od 27 lat. Zespół 700 pracowników wspiera klientów w takich obszarach jak audyt, doradztwo podatkowe, doradztwo transakcyjne czy outsourcing płac i kadr oraz outsourcing księgowości, a od niedawna również konsulting cyfrowy.

EDISONDA Sp. z o.o. sp. k.

ul. Józefa Dietla 52/9,
31-039 Kraków
NIP: 6793017492

hello@edisonda.pl
www.edisonda.pl

Jesteśmy częścią:

Grant Thornton

www.grantthornton.pl