

Till: Mia Edwall Insulander, Advokatsamfundet

Från: Norstedts Juridik

Svar angående JUNO,

10 september 2020

Enligt överenskommelse sänder jag härmed över våra svar kring promemoria "JUNO 7juli" angående synpunkter kring brister i JUNO.

- 1) Kompensation för bristfälligheterna i JUNO, som orsakat användarna merarbete och tidsspillan. Det bör ske genom återbetalning av del av erlagda avgifter, alternativt rabatt på framtida licenser fram till dess att åtminstone de allvarligaste felen är rättade.**

Beslutet att slå ihop de två databaserna Karnov och Zeteo analyserades under hösten 2017 och efter att Karnov Group köpte Norstedts Juridik i januari 2018 initierades ett arbete med att färdigställa innehåll och ny plattform. Arbetet initierades efter en intensiv kunddialog. Det resulterade i lanseringen av JUNO. Under sommaren 2019 utfördes tester i det nya systemet och vi hade även då en så kallad "Soft Launch".

Under hösten 2019 introducerades några få kunder och fick i förväg börja använda den nya plattformen. Under den perioden rapporterades väldigt få synpunkter. Att slå ihop två så stora plattformar med så mycket information som fanns både hos Norstedts Juridik och hos Karnov Group Sweden (all kundfeedback visade dessutom tydligt att allt innehåll ansågs värdefullt och kunderna ville inte ta bort något, utan att sätta ihop dem till en ny helhet, vilket vi också gjorde) är ett extremt komplext arbete som naturligt kommer att generera en hel del efterutveckling. Samtidigt har många delar och funktioner i systemet förbättrats. Under våren efter att systemet JUNO lanserades helt (januari 2020) fick vi mycket klagomål och vår kundnöjdhet gick ned betänkligt i februari och mars.

Punkterna och åsikterna kring systemet som bifogats i de två bilagorna är inte uppdaterade och inte helt korrekt definierade. Vissa funktionssynpunkter anges exempelvis som fel. En del punkter är även snarare rena missuppfattningar kring en del av tjänsten, både kring funktion men också rent innehållsrelaterade bitar. Över hälften av de brister som ni anger i bilagorna, som stöd för era krav, är helt åtgärdade enligt kundernas önskemål (under Q2 2020). Merparten av övriga punkter som upptagits är antingen förbättrade eller kommer att färdigställas under Q3 2020. Det i sig är en klar indikator på att vi lyssnat på våra kunder och jobbat snabbt och effektivt för att tillgodose deras synpunkter. Deras synpunkter

har varit högst prioriterade hos oss. Vi lyssnar på våra kunder och vill fortsätta att vidareutveckla JUNO tillsammans med dem.

Vi har även tillhandahållit utbildningstillfällen, fysiskt och via webinar för att utbilda användare det i nya systemet och vi ser att det också påverkar förståelsen och användningen av systemet till det bättre.

Glädjande kan vi se i månadens (augusti) kundundersökning att vi är tillbaka på ungefär samma nivåer av kundnöjdhet som i november förra året.

Att det går att visa på tidsspillan eller brist i leverans ifrågasätts. Det fanns saker vi kunde gjort annorlunda, men det finns samtidigt många delar som är väldigt mycket mer funktionella i JUNO än i tidigare.

- 2) En mer transparent prissättning, som möjliggör för advokater att kunna köpa det innehåll de faktiskt behöver och använder, istället för stora standardpaket med en mängd för den enskilda advokaten onyttigt material. Den nyligen vidtagna åtgärden att utöver Baspaketet erbjuda kunder att köpa kommentarer och e-böckerna är ett steg i rätt riktning, men långt ifrån tillräckligt. Åtgärden visar också att det är fullt möjligt att erbjuda en större flexibilitet vad gäller paketering, vilket Norstedts tidigare menade var omöjligt,**

Vi har, som beskrivits i er skrift till oss, nyligen ingått en överenskommelse med advokatsamfundet enligt vilken vi redan upprättat en ny paketering med betydande flexibilitet för kunderna. Låt oss utvärdera den och se efterfrågan och effekterna på en sådan utvidgning först. Vi ser fram emot en fortsatt löpande dialog med våra kunder om deras behov, för att sedan överväga vad som är praktiskt och ekonomiskt möjligt.

- 3) En mer flexibel kommersiell licensmodell som alternativ till byrålicensen, som är en enda som erbjuds idag. Byrålicensen baseras enbart på antal registrerade jurister i Advokatsamfundets matrikel vid ett visst (ej för byrån redovisat) datum, oavsett hur många på byrån som faktiskt kommer att använda eller har behov av JUNO.**

I över 20 år har våra kunder kunnat erhålla våra tjänster genom modellen med byrålicens. Vår marknad är väl förtrogen med modellen byrålicens som har använts av NJ i 20 år. Den beräknas efter antal advokater/jurister på byrån vid förnyelsedagen. Modellen är uppbyggd så att vi står "risken" för att byrån har fler advokater under perioden och byrån "står risken" för motsatsen. Merparten av våra kunder tycker att modellen fungerar bra. Dessutom inkluderar Norstedts Juridik i byrålicensen, helt kostnadsfritt, full tillgänglighet till övrig personal såsom exempelvis bibliotekarier och paralegals. I de underökningar vi tidigare gjort mot våra kunder är byrålicensen att föredra för de allra flesta av våra kunder. Andra modeller tenderar att innebära en tung och fördyrande administration med en hel del debiteringar/ krediteringar mellan oss och våra kunder

- 4) **Möjlighet att betala årslicensen löpande månadsvis eller kvartalsvis, inte bara årsvis i förskott.**
- 5) **Uppdaterade allmänna villkor som ger kunderna möjlighet att kräva rättelse och ersättning för eventuella fel eller skador som de orsakats vid användandet av tjänsten.**

Vi anser att modellen är att se som gängse i onlinebranschen. Anledningen är att vår bransch är väldigt investeringstung med hänvisning till efterfrågan på uppdateringar och funktionalitetsutveckling.

- 6) **En tydlig åtgärdsplan, som redovisar kommande rättningar och utvecklingsarbete i JUNO, inklusive ansvariga kontaktpersoner för dessa, som ger svar på advokaternas oro inför framtida problem orsakade av plattformen.**

En fullständig sådan åtgärds- och utvecklingsplan anser vi är att beteckna som våra affärshemligheter. Däremot gör vi redan uppdateringar, kvartalsvis till de kunderna som begärt det. Det görs i excelformat och speglar dialog och planering med respektive kund. Det är en form som vi gärna fortsätter med.

- 7) **Upprättande av en sida på nj.se där man kan ta del av inkomna felanmälningar, status för dessa samt förväntad tid då felet är rättat.**
- 8) **Redovisning av användarstatistik (något som är helt obefintligt idag), samt utökade möjligheter för advokatbyråerna själva att centralt kunna se hur användandet fördelar sig mellan de olika användarna för att på så sätt kunna optimera sitt användande tjänsten.**

Vårt mål är att långsiktigt kunna ha den statusrapporteringen maskinellt mot respektive kund. En sådan administrationsportal kräver en hel del utvecklingstid och har således en längre lanseringshorisont.

- 9) **Utökad tillgänglighet för kundtjänst, jourbemanning under helgdagar och fler möjligheter till "självhjälp" vid enklare ärenden.**

Redovisning av användarstatistik går till viss del att få tillgång till redan i dag, genom sin kundansvarige på Norstedts juridik. Det vill vi göra bättre och en sådan del kan vara en del av en framtida administrationsportal. När det gäller tillgänglighet och svarstider från oss bejakar vi att vi måste förbättra oss. Vi vill stärka all service och tillgänglighet för våra kunder. Det är ett projekt och en dialog som redan initieras hos oss. Bättre öppettider och snabbare processer för återkoppling i ärendehantering kommer att introduceras under hösten.

Vi ser fram emot en fortsatt konstruktiv dialog!

