**Systemvetenskap**

IS-Projekt



*Projektplan och processanalys*

Elias Ulén, Magnus Nilsson, Fredrik Adolfsson Klassgrupp: J2 – Grupp Frodo

Innehållsförteckning

Contents

[Metod 4](#_Toc342042145)

[Beskrivning - Processanalys: Seghel och Bååth AB 5](#_Toc342042145)

[Nulägesanalys för inköpsprocessen 5](#_Toc342042146)

[Börlägesanalys för inköpsprocessen 5](#_Toc342042147)

[Nulägesanalys för uthyrningsprocessen 5](#_Toc342042148)

[Börlägesanalys för uthyrningsprocessen 6](#_Toc342042149)

[Nulägesanalys för försäljningsprocessen 6](#_Toc342042149)

[Börlägesanalys för försäljningsprocessen 7](#_Toc342042149)

[Resultat 8](#_Toc342042145)

[Bilaga 1: Ansvarskort](#_Toc342042149)

[Bilaga 2: Milstolpeplan](#_Toc342042149)

[Bilaga 3: Gruppkontrakt](#_Toc342042149)

[Bilaga 4: Activity Flow Model – Nulägesanalys för inköpsprocessen](#_Toc342042149)

[Bilaga 5: Activity Flow Model – Börlägesanalys för inköpsprocessen](#_Toc342042149)

[Bilaga 6: Activity Flow Model – Nulägesanalys för uthyrningsprocessen](#_Toc342042149)

[Bilaga 7: Activity Flow Model – Börlägesanalys för uthyrningsprocessen](#_Toc342042149)

[Bilaga 8: Activity Flow Model – Nulägesanalys för försäljningsprocessen](#_Toc342042149)

[Bilaga 9: Activity Flow Model – Börlägesanalys för försäljningsprocessen](#_Toc342042149)

[Bilaga 10: Communication Flow Model - Inköpsprocessen](#_Toc342042149)

[Bilaga 11: Communication Flow Model - Uthyrningsprocessen](#_Toc342042149)

[Bilaga 12: Communication Flow Model - Försäljningsprocessen](#_Toc342042149)

Sammanfattning

Rapporten innehåller Frodos analys av huvudprocesserna i Seghel och Bååths verksamhet. Företagets verksamhet går ut på att man säljer, hyr ut eller köper in båtar från den svenska båtmarknaden. Vi har gjort en utförlig analys på de olika processerna inom verksamheten och hur det ser ut i nuläget; från att kunden tar kontakt till att produkt säljs, hyrs ut eller köps in. Efter att ha analyserat hur det går till i dagsläget har vi lagt fram hur processerna kan ändras för att bli så pass effektiva som möjligt, hur vi som erfarna IT konsulter anser att de bör vara. Dessa ändringar har vi bearbetat noga och värderat.

# Metod

Vi har lagt upp planeringen av processanalysdelen på IS-projektet genom att gemensamt skriva ett gruppkontrakt där vi bestämt riktlinjer på hur ofta, när och var vi ska arbeta. Eftersom det var mycket som skulle göras delade vi upp ansvar på olika uppgifter i gruppen. Den som tilldelats ansvar för uppgiften har sedan utfört den men i slutändan har vi som grupp värderat och reviderat uppgiften för att säkerhetsställa att det gått rätt till. För att kunna hålla oss i fas med deadlines skapade vi i början av projektet en milstolpeplan som vi har kunnat följa för att hinna med det som skall göras.

Därefter har vi plockat ur processer och aktiviteter ur verksamhetsbeskrivningen av Seghel och Bååth AB. Av processerna så har vi plockat ut 3 tre största, och utifrån de så har vi skapat modeller som beskriver hur de olika processerna ser ut. Utifrån dem så har vi kommit fram till vad som behöver ändras, och skapat en börlägesmodell hur processen bör se ut. Det här förenklar systemanalysen för oss.

# Beskrivning - Processanalys: Seghel och Bååth AB

### Nulägesanalys för inköpsprocessen

Kunden kontaktar Seghel och Bååth AB på diverse vis. Kunden lägger då fram att den är intresserad att sälja sin båt, och lägger antingen fram ett önskat pris, eller frågar efter värdering. Inköpsansvarig på procurement frågar då om information om båten, och lägger fram ett preliminärt pris begrundat på kundens information om båten. Kunden kan då välja om den fortfarande är intresserad av att sälja båten och båten går då vidare till Maintenance & Service där båten besiktigas och värderas. Värderingen på båten lämnas sedan över till procurement, som i sin tur presenterar värdet för kunden. Kunden kan sedan välja om den vill sälja båten direkt till Seghel och Bååth, eller om den vill använda Seghel och Bååth som mäklare. Kunden blir även förfrågad om den vill att båten skall hyras ut under tiden som båten säljs. Procurement förhandlar sedan med kunden om pris och förutsättningarna gällande köpet, och när kunden godkänt villkoren så betalar procurement kunden för båten. Därefter kontaktas leveransgruppen om var och hur båten skall levereras, som i sin tur levererar båten. Därefter får lokalkontoret båtens uppgifter och affärsvillkoren, som de använder för att uppdatera företagets lagerstatus med. Ekonomiansvarig uppdaterar till sist ekonomisystemet med de uppgifter som de har fått.

### Börlägesanalys för inköpsprocessen

Kunden tar kontakt med Seghel och Bååth och berättar att de önskar sälja sin båt. Inköpsansvarig förfrågar kunden om information om båten, och lägger fram ett preliminärt värde på båten. Kunden väljer då om den tycker att det är värt att fortsätta med affären, och om så är fallet, så skickar Maintenance & Services ut en person som besiktigar och värderar båten. Värdet på båten lämnas sedan till inköpsansvarig på Procurement, som i sin tur lämnar ett värde på båten. Kunden får sedan välja om den är intresserad av att sälja båten direkt till Seghel och Bååth, eller om den är intresserad av att sälja båten med Seghel och Bååth som mäklare, där kunden har chans att få mer betalt än om den väljer att sälja båten direkt. Om kunden väljer att sälja båten med Seghel och Bååth som mäklare så förfrågas kunden om den har intresse av att hyra ut båten under märklartiden, där kunden får den del av hyrespriset. Det gör så att kunden har större chans att tjäna mer på affären när den säljer sin båt. Procurement lägger då fram pris och förutsättningar för affären, där kunden får chans att förhandla. När kunden väl godkänner villkoren för affären så betalar Seghel och Bååth för båten. Den inköpsansvariga på Procurement kan då själv enkel uppdatera både lagerstatusen och ekonomisystemet med hjälp av ett lättanvänt system. Leveransgruppen blir också meddelade så att de kan leverera kundens båt till en av Seghel och Bååths bryggor.

### Nulägesanalys för uthyrningsprocessen

Kunden kontaktar Seghel och Bååth AB via någon typ av social interaktion. Kunden presenterar sina preferenser och väntar på ett besked av Seghel och Bååths uthyrningsanvariga (Charter) att tillhandahålla information om önskad båt finns att hyra ut. Charter kontrollerar lagerstatus genom att kontakta ett lokalkontor vilket resulterar till en längre väntetid för kunden. Lokalkontoret bekräftar vart vald båt finns och ger informationen till Charter som sedan kontaktar kunden och lämnar prisuppgifter samt hyresvillkor. Charter förhandlar med kunden tills båda parter är nöjda med avtalet. Kunden betalar och presenterar vart man önskar att hämta upp båten. Lokalkontoret uppdaterar lagerstatus efter att affären är klar. Ekonomiansvarig på Seghel och Bååth AB uppdaterar sedan ekonomisystemet efter den avslutade affären. Efter uthyrningsperioden så lämnar kunden tillbaka båten till Seghel och Bååth AB. Maintenance & Services avdelningen på företaget besiktigar båten och vid behov reparerar man eventuella skador.

Börlägesanalys för uthyrningsprocessen

Tar kunden kontakt med Seghel och Bååth AB? I detta fall ja, kunden uppger vad han/hon är intresserad av, vilken typ av båtmodell och vilken prisnivå uthyrningserbjudandet ska ha. Charter noterar informationen och kontrollerar lagerstatus. I samma samtal lämnar Charter prisuppgifter och hyresvillkor vilket man nu har tillgång till efter att ett informationssystem blivit installerat. Detta gör verksamheten mycket smidigare och kunden slipper vänta på ett försenat besked. Kunden och Charter förhandlar om priset och kunden önskar en leveransplats. Efter vidare förhandling lägger charter fram ett slutpris och uthyrningsvillkoren.
Kunden accepterar och betalar och får information om båtens upphämtningsplats. Seghel och Bååth levererar uthyrningsobjektet till vald brygga där kunden hämtar båten. Charter uppdaterar lagersatus och ekonomisystemet med hjälp av det nya informationssystemet. Efter uthyrningsperioden lämnar kunden givetvis tillbaka båten. Avdelningen maintenance & services besiktigar båten och vid behov reparerar man den.

### Nulägesanalys för försäljningsprocessen

Seghel och Bååth AB kontaktas av kunden genom valfri kontaktmetod. Kunden kan visa köpintresse för en produkt den tittat ut i förväg eller kan kunden beskriva för säljare vad man efterfrågar för slags båt och säljare kan lägga fram lämpligt förslag. Försäljaren kontrollerar om båten finns i lager genom att kontakta lokalkontoret och får en lagerstatus därifrån. Försäljaren tar även uppgifter vart båten finns och om den kan levereras omgående eller inte, i vissa fall kan båten redan vara uthyrd. Försäljaren återkommer till kund och om förslagen produkt finns tillgänglig så förhandlar försäljare och kund om pris och leveransvillkor. Vill kunden fortsätta med köpet får den acceptera priset och de framlagda villkoren och därefter betalar kunden för båten. Efter båten är betalad uppdaterar lokalkontoret lagersaldo. Kunden får båt levererad och det är den leveransansvarige som ser till att detta sker på ett korrekt sätt. Försäljningen bokförs sen genom att den ekonomisansvarige uppdaterar ekonomisystemet.

Börlägesanalys för försäljningsprocessen

Kunden tar kontakt med Seghel och Bååth AB och lägger fram ett önskemål om båt, exempelvis prisnivå eller vilken typ av båt. Alternativt kan kunden ha besökt Seghel och Bååth AB:s hemsida och hittat något i förväg som den visar köpintresse för. Efter köpförfrågan lagts fram av kunden kontrollerar försäljare på försäljningsavdelning lagerstatus på produkten. Finns båten i fråga tillgänglig lämnar försäljare ut prisuppgifter till kunden. Om kunden inte är nöjd med de pris som lagts fram så sker eventuell förhandling om priset mellan kund och försäljare. Vill kund gå vidare och köpa båten så kan man önska leveransplats. Priset kan bero på vart båten skall levereras så efter eventuell leveransplats är bestämd sätter försäljare ett slutpris. Godkänner kunden pris och avtal skall denne betala Seghel och Bååth AB det bestämda priset. Maintenance & Services snyggar till båten för att göra den redo för att levereras. Har leveransplats önskats levererar leveransavdelningen båten till önskad destination, om inte lämnas uppgifter om båtens upphämtningsplats till kunden. Den försäljare som skött försäljningen uppdaterar sedan lagerstatus och uppdaterar företagets ekonomisystem.

# Resultat

Seghel och Bååth AB presenterade själva i sin verksamhetsbeskrivning att det fanns problem med att uppdatera och tillhandahålla information, både till kunderna och mellan de anställda på företaget. Problemet är att den information som finns tillgänglig är inte alltid aktuell och rätt information är svår att få tag på. Processen för att göra en affär tar längre tid än nödvändigt på grund av onödiga steg i verksamhetsprocessen. För att kunna genomföra en affär måste försäljare kontakta lokalkontor för att få nödvändig information för kundens önskemål.

T.ex. vilken typ av båt och prisklass har inte försäljaren möjlighet att ta fram på egen hand utan måste skicka vidare frågan internt.

Dessa problem löser vi genom att implementera ett informationssystem som har ett enkelt användarsgränssnitt som gör det möjligt att informationssystemet kan användas även av en oerfaren datoranvändare. Informationssystemet gör det inte bara enklare att uppdatera och tillhandahålla aktuell information utan effektiviserar även företagets verksamhet. Fördelarna med att implementera detta är att kunderna får snabbare service, det blir mindre missförstånd gällande interna frågeställningar och att man som försäljare kan självständigt sköta eventuell affär och uppdatera informationssystemet på egen hand.