

Analiza SWAT przedsiębiorstwa świadczącego usługi pralnicze

Politechnika Wrocławska
Internetowe Bazy Danych

prowadzący:
Dr inż. Roman Ptak

autorzy:
Norbert Songin
Adam Szady

Spis treści

Spis treści

1. Charakterystyka przedsiębiorstwa
2. Cele i metodologia analizy SWAT
3. Identyfikacja i opis czynników
 - 3.1 Mocne strony (Strenghts)
 - 3.2 Słabe strony (Weaknesses)
 - 3.3 Szanse (Opportunities)
 - 3.4 Zagrożenia (Threats)
4. Identyfikacja i opis czynników
5. Analiza powiązań SWOT/TOWS
 - 5.1 Analiza powiązań SWOT
 - 5.1 Analiza powiązań TOWS
6. Wnioski oraz wybór strategii
7. Plan projektu
8. Wybór technologii

1. Charakterystyka przedsiębiorstwa

Przedsiębiorstwo ma na celu świadczenie usług pralniczych klientom indywidualnym oraz biznesowym. W skład świadczonych usług wchodzi:

- pranie wodne
- pranie chemiczne
- pranie dywanów, tapicerek, rolet
- pranie poduszek, kołder
- maglowanie
- podstawowe usługi krawieckie

Główna siedziba firmy wyposażona w wysokiej jakości urządzenia pozwalające świadczyć wyżej wymienione usługi, znajduje się na obrzeżach miasta, gdzie koszty prowadzenia działalności są znacznie niższe niż w centrum. Przedsiębiorstwo wynajmuje również małe pomieszczenie w centrum miasta, dzięki czemu znacznie łatwiej jest pozyskać klientów indywidualnych.

Firma posiada dwa samochody do transportu prania, które służą do przewożenia prania pomiędzy główną siedzibą, a oddziałem w centrum miasta oraz obsługiwanie klientów biznesowych.

Klientem biznesowym mogą być zakłady produkcyjne posiadające firmową odzież roboczą, restauracje, hotele, akademiki.

2. Cele i metodologia analizy SWAT

Analiza SWAT zostanie przeprowadzona aby określić priorytety podejmowanych działań oraz strategię dalszego rozwoju firmy. Analiza polega na określeniu słabych oraz silnych stron działalności, oraz możliwości rozwoju działalności i zagrożeń na które przedsiębiorstwo jest narażone.

3. Identyfikacja i opis czynników

3.1 Mocne strony (Strenghts)

Lokalizacja

Główna siedziba firmy znajduje się na obrzeżach miasta w tańszej strefie czynszowej, dzięki czemu udaje się zminimalizować koszty utrzymania przedsiębiorstwa. Budynek jest podłączony do sieci wodno-kanalizacyjnej, oraz ciepłowniczej co minimalizuje koszty energii.

Dodatkowy oddział

Firma posiada niewielki lokal w centrum miasta, gdzie indywidualni klienci mogą przynosić rzeczy, które później są transportowane do siedziby głównej, a po wyświadczeniu usługi odwożone z powrotem do lokalu w centrum.

Własny transport

Zakład posiada dwa samochody do transportu prania, co skutkuje elastycznością jeśli chodzi o terminy dostarczania czystych rzeczy do klientów biznesowych oraz zabierania brudnych. Również rzeczy zostawione w dodatkowym oddziale w centrum można odbierać kilka razy dziennie, dzięki czemu klient indywidualny może zostać w pełni obsłużony w ciągu jednego dnia.

Nowoczesny sprzęt wysokiej jakości

Pralnia jest wyposażona w nowoczesny sprzęt o dużej wydajności, dzięki czemu jest w stanie obsłużyć wielu klientów.

Wykwalifikowany personel

Firma zatrudnia fachową kadrę pracowniczą, oprócz doświadczonych praczek, które dobrze znają się na środkach chemicznych, oraz materiałach oraz mają doświadczenie w usuwaniu najgorszych plam firma zatrudnia również dobrze wykwalifikowaną krawcową, która może nie tylko cerować dziury i przyszywać guziki, ale nawet zmieniać rozmiar ubrań. Zakład zatrudnia też kierowców którzy świetnie znają miasto.

3.2 Słabe strony (Weaknesses)

Wysokie ceny

Zatrudnienie wysokiej jakości specjalistów, którzy znają się na swojej pracy, wykonują ją rzetelnie i dbają o dobro firmy wymaga zapewnienia im wysokich pensji. Ponadto przy obecnych cenach paliwa utrzymanie dwóch samochodów dostawczych również wiąże się z wysokimi kosztami.

Zależność sprawnego funkcjonowania zakładu od samochodów dostawczych

Posiadanie własnych samochodów do transportu prania jest niewątpliwie plusem, lecz także słabym punktem przedsiębiorstwa. Dostawa towaru przez miasto jest bardzo zależna od czynników zewnętrznych na które nie mamy wpływu, a niesprawny transport blokuje płynność działania w całej firmie.

3.3 Szanse (Opportunities)

Stałe zapotrzebowanie na tego typu usługi

Usługi pralnicze są realizowane klientom biznesowym cyklicznie. Gwarantuje to stałe zapotrzebowanie na usługi.

Przypomnienie o umówionej wizycie

Jednym z elementów wpływającym bezpośrednio na jakość obsługi są tzw. usługi dodatkowe, pozwalające na przykład na wysłanie automatycznego przypomnienia (SMS, lub email) do klienta na kilka dni przed planowanym odbiorem zamówienia. Dzięki temu wszystko nabierze większej płynności a użytkownicy nie będą spóźniać się z odbiorem i zapłatą.

Duże bariery wejścia

Otwarcie firmy oferującej podobne usługi wymaga znacznych nakładów finansowych i czasowych co gwarantuje nam pewien stopień bezpieczeństwa przed nową konkurencją.

Dynamiczny tryb życia

Duża ilość codziennych zajęć i brak wolnego czasu powoduje, że ludzie chętnie zlecają komuś prace które mogliby wykonać sami, w związku z czym można liczyć na rosnącą ilość klientów detalicznych.

3.4 Zagrożenia (Threats)

Konkurencja

W mieście istnieje inna firma świadcząca podobne usługi. Firma ta jest w stanie zaproponować niższe ceny, ponieważ zatrudnia gorzej kwalifikowanych pracowników oraz używa środków gorszej jakości.

Mała skłonność klientów do zmiany pralni

Potencjalni klienci (zwłaszcza klienci biznesowi) bardzo często mają swoje stałe, sprawdzone zakłady oferujące usługi pralnicze. Zazwyczaj korzystają z usług wypróbowanych zakładów i obawiają się zmian, dlatego też trudno jest przyciągnąć nowych klientów.

Migracja pracowników

Dobrze kwalifikowani pracownicy często wyjeżdżają do pracy za granicę gdzie mogą znaleźć lepsze warunki. Żeby ich zatrzymać konieczne jest utrzymywanie wysokich wynagrodzeń. Ponadto do Europy migrują ludzie z biedniejszych krajów, którzy mogą zgadzać się pracować za niższe pieniądze, w związku z czym firmy które nie stawiają na wysoką jakość usług mogą zatrudnić tychże gorzej wykwalifikowanych pracowników i obniżyć ceny usług.

Zmiana przepisów prawnych

Biegunka legislacyjna sprawia, że przedsiębiorca traci dużo czasu na analizowanie nowych przepisów. Ponadto jest narażony na różnego rodzaju kontrole, które bardzo utrudniają normalne funkcjonowanie firmy.

4. Identyfikacja i opis czynników

Czynniki analizy SWAT

Waga	Czynniki wewnętrzne	Waga	Czynniki Zewnętrzne
1.0	Mocne Strony	1.0	Szanse
0.2	Lokalizacja	0.5	Stałe zapotrzebowanie na tego typu usługi
0.1	Dodatkowy oddział	0.1	Przypomnienie o umówionej wizycie
0.2	Własny transport	0.3	Duże bariery wejścia
0.2	Nowoczesny sprzęt wysokiej jakości	0.1	Dynamiczny tryb życia
0.3	Wykwalifikowany personel		
1.0	Słabe strony	1.0	Zagrożenia
0.7	Wysokie ceny	0.2	Konkurencja
0.3	Zależność sprawnego funkcjonowania zakładu od samochodów dostawczych	0.3	Mała skłonność klientów do zmiany pralni
		0.2	Migracja pracowników
		0.3	Zmiana przepisów prawnych

5. Analiza powiązań SWOT/TOWS

5.1 Analiza powiązań SWOT

Czy określona mocna stron pozwala wykorzystać daną szansę?

Szanse/ Mocne strony	[O1]	[O2]	[O3]	[O4]	Waga	Liczba interakcji	Iloczyn wag i interakcji	Ranga
[S1]	1	0	1	0	0.2	2	0.4	
[S2]	0	1	0	1	0.1	2	0.2	
[S3]	1	0	1	0	0.2	2	0.4	
[S4]	1	0	1	0	0.2	2	0.4	
[S5]	1	0	1	0	0.3	2	0.6	
Waga	0.5	0.1	0.3	0.1				
Liczba interakcji	4	1	4	1				
Iloczyn wag i interakcji	2	0.1	1.2	0.1				
Suma						10	2	

Czy określona mocna strona pozwala ograniczyć dane zagrożenie?

Zagrożenia/ Mocne strony	[T1]	[T2]	[T3]	[T4]	Waga	Liczba interakcji	Iloczyn wag i interakcji	Ranga
[S1]	0	0	0	0	0.2	0	0	
[S2]	0	1	0	0	0.1	1	0.1	
[S3]	1	1	0	0	0.2	2	0.4	
[S4]	1	1	0	0	0.2	2	0.4	
[S5]	1	1	0	1	0.3	3	0.9	
Waga	0.2	0.3	0.2	0.3				
Liczba interakcji	3	4	0	0				
Iloczyn wag i interakcji	0.6	1.2	0	0				
Suma						8	1.8	

Czy określona słaba strona ogranicza możliwość wykorzystania danej szansy?

Szanse/ Słabe strony	[O1]	[O2]	[O3]	[O4]	Waga	Liczba interakcji	Iloczyn wag i interakcji	Ranga
[W1]	1	0	0	1	0.7	2	1.4	
[W2]	1	0	0	0	0.3	1	0.6	
Waga	0.5	0.1	0.3	0.1				
Liczba interakcji	2	0	0	1				
Iloczyn wag i interakcji	1	0	0	0.1				
Suma						3	2	

Czy określona słaba strona potęguje dane zagrożenie?

Zagrożenia/ Mocne strony	[T1]	[T2]	[T3]	[T4]	Waga	Liczba interakcji	Iloczyn wag i interakcji	Ranga
[W1]	1	1	0	0	0.7	2	1.4	
[W2]	0	0	0	0	0.3	0	0	
Waga	0.2	0.3	0.2	0.3				
Liczba interakcji	1	1	0	0				
Iloczyn wag i interakcji	0.2	0.3	0	0				
Suma						2	1.4	

5.1 Analiza powiązań TOWS

Czy określona szansa potęguje daną silną stronę?

Mocne strony/ Szanse	[S1]	[S2]	[S3]	[S4]	[S5]	Waga	Liczba interakcji	Iloczyn wag i interakcji	Ranga
[O1]	1	0	1	1	1	0.5	4	2	
[O2]	0	1	0	0	0	0.1	1	0.1	
[O3]	0	0	0	0	0	0.3	0	0	
[O4]	0	1	0	0	0	0.1	2	0.2	
Waga	0.2	0.1	0.2	0.2	0.3				
Liczba interakcji	1	2	1	1	1				
Iloczyn wag i interakcji	0.2	0.2	0.2	0.2	0.3				
Suma							7	2.3	

Czy określone zagrożenie ogranicza daną silną stronę?

Mocne strony/ Zagrożenie	[S1]	[S2]	[S3]	[S4]	[S5]	Waga	Liczba interakcji	Iloczyn wag i interakcji	Ranga
[T1]	0	0	0	0	1	0.2	1	0.2	
[T2]	0	0	0	0	0	0.3	0	0.1	
[T3]	0	0	0	0	1	0.2	1	0.2	
[T4]	0	1	1	0	0	0.3	2	0.6	
Waga	0.2	0.1	0.2	0.2	0.3				
Liczba interakcji	0	1	1	0	2				
Iloczyn wag i interakcji	0.2	0.2	0.2	0.2	0.6				
Suma							4	1.1	

Czy określona szansa pozwala osłabić daną słabą stronę?

Słabe strony/ Szanse	[W1]	[W2]	Waga	Liczba interakcji	Iloczyn wag i interakcji	Ranga
[O1]	0	0	0.5	0	0	
[O2]	0	0	0.1	0	0	
[O3]	1	0	0.3	1	0.3	
[O4]	1	0	0.1	1	0.1	
Waga	0.7	0.3				
Liczba interakcji	2	0				
Iloczyn wag i interakcji	1.4	0				
Suma				2	0.4	

Czy określone zagrożenie wzmacnia daną słabą stronę?

Mocne strony/ Zagrożenie	[W1]	[W2]	Waga	Liczba interakcji	Iloczyn wag i interakcji	Ranga
[T1]	1	0	0.2	1	0.2	
[T2]	1	0	0.3	1	0.3	
[T3]	0	0	0.2	1	0	
[T4]	0	0	0.3	2	0	
Waga	0.7	0.3				
Liczba interakcji	2	0				
Iloczyn wag i interakcji	1.4	0				
Suma				5	0.5	

6. Wnioski oraz wybór strategii

Wyniki zbiorcze analizy SWOT/TOWS

	Analiza SWOT		Analiza TOWS		Zestawienie zbiorcze	
	Suma interakcji	Suma iloczynów	Suma interakcji	Suma iloczynów	Suma interakcji	Suma iloczynów
Szanse/ Mocne strony	10	2	7	2.3	17	4.3
Zagrożenia/ Mocne strony	8	1.6	4	1.1	12	1.7
Szanse/ Słabe strony	3	2	2	0.4	5	2.4
Zagrożenia/ Mocne strony	2	1.4	5	0.5	7	1.9

Wyniki analizy oraz wybór strategii

		Szanse	Zagrożenia
Mocne strony		Strategia Agresywna	Strategia konserwatywna
	Liczba interakcji	17	12
	Ważona liczba interakcji	4.3	1.7
Słabe strony		Strategia konkurencyjna	Strategia defensywna
	Liczba interakcji	5	7
	Ważona liczba interakcji	2.4	1.9

Podsumowanie

Z powyższej analizy wynika, że zakład powinien przyjąć agresywną strategię rozwoju. Należy możliwie maksymalnie wykorzystać mocne strony przedsiębiorstwa, jakimi są cechujący zakład profesjonalizm, wykorzystanie nowoczesnych technologii i kompleksowa obsługa klienta.

Zakład powinien też mocno skupić się na wykorzystaniu szans jakie daje otoczenie. Należy dbać o klientów biznesowych, ponieważ są pewnym źródłem dochodu, ale warto też dopilnować aby firmy nie ominęły wpływy z rozwijającego się rynku detalicznego.

Dynamiczny rozwój jest też możliwy między innymi dzięki temu, że wejście do tej branży wymaga sporych nakładów finansowych, co w połączeniu z perspektywą dużych kosztów świadczenia usług powoduje że raczej nie trzeba się obawiać, że w najbliższym czasie powstanie silna konkurencja.

Nie należy jednak zapominać o konkurencji już istniejącej na rynku, która jest w stanie zaproponować znacząco niższe ceny usług w zamian za niższą jakość usług i węższą ofertę.

7. Plan projektu

Projekt zakłada napisanie aplikacji webowej, która ułatwi pracownikom przechowywanie informacji o zleceniach oraz ich stanie. Przy okazji tworzenia tego typu informacji, pomyślano że warto będzie udostępnić klientom możliwość przeglądania swoich zleceń i ich stanu. W związku z tym firma postanowiła zainwestować w webową aplikację bazodanową.

8. Wybór technologii

Aplikacja dla przedsiębiorstwa będzie aplikacją wielowarstwową. Zostanie napisana w technologii ASP.NET MVC i będzie pracowała w oparciu o bazę danych zbudowaną na serwerze MS SQL.

Aplikacja według wstępnych założeń będzie składała się z warstwy prezentacji, warstwy logiki aplikacji, warstwy logiki biznesowej, warstwy dostępu do danych oraz warstwy danych. Front-end zostanie zaprojektowany w technologii HTML ze wsparciem CSS oraz jQuery. Do napisania logiki użyty zostanie język C#, natomiast do komunikacji z bazą danych zostanie wykorzystana platforma Entity Framework. Zapytania do bazy danych typu CRUD będą pisane w technologii LINQU.

9. Kosztorys

Nazwa usługi	Kwota
Wynagrodzenie dla programistów	$2 * 40h * 20zł = 1600zł$
Administrator serwisu	2000zł/miesiąc
Platforma Azure	60\$/miesiąc = 236zł/miesiąc*
Suma	1600zł + 2236zł/miesiąc

* kurs dolara amerykańskiego 3.9388, z dnia 15.11.2015r