

Forretningsforståelse af Fog

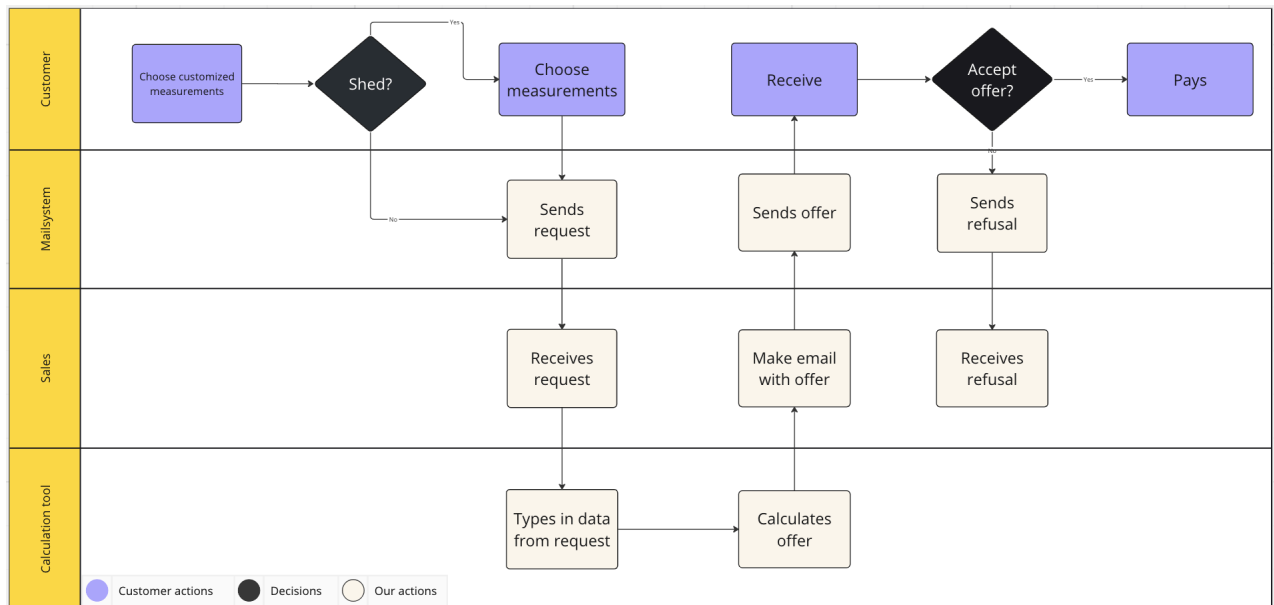
Ali Ahmed El-Seelawi
Oskar Bahner Hansen
Juvena Akua Walters Hviid
Fatima Majid Shamcoizadh

På baggrund af et udleveret virksomhedsbesøg og interview hos Johannes Fog Byggemarked, har vi udarbejdet et udkast til en rapport med en analyse af deres forretning mhp. udvikling af en IT-løsning til salg af **carporte**. Dvs. hvem er interessenter, hvordan fungerer forretning/IT-løsning pt., og hvordan vil vi gribe opgaven an fremover.

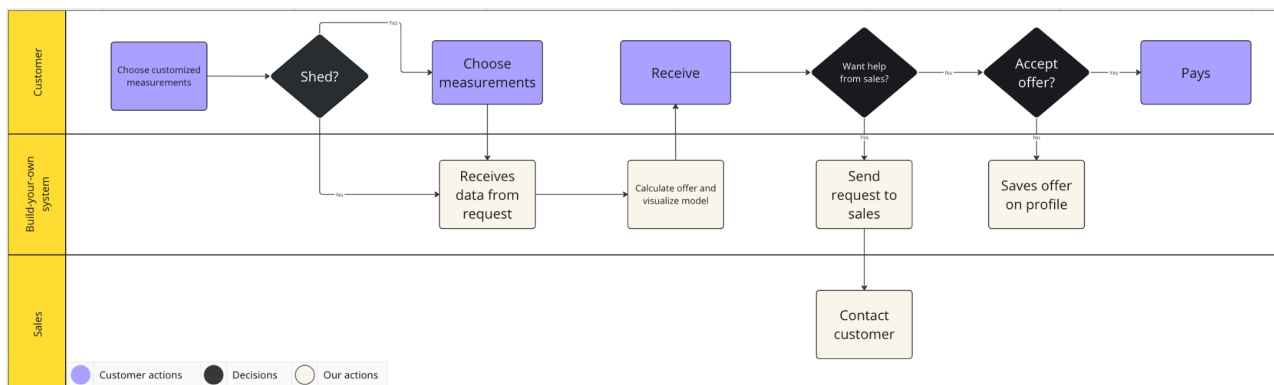
Aktivitetsdiagram

For at danne grundlag for en fremtidig IT-løsning, gøres brug af aktivitetsdiagrammer, til at dokumentere forretningsprocesser som de er (**AS IS**), og som de kunne komme til at ændre sig (**TO BE**).

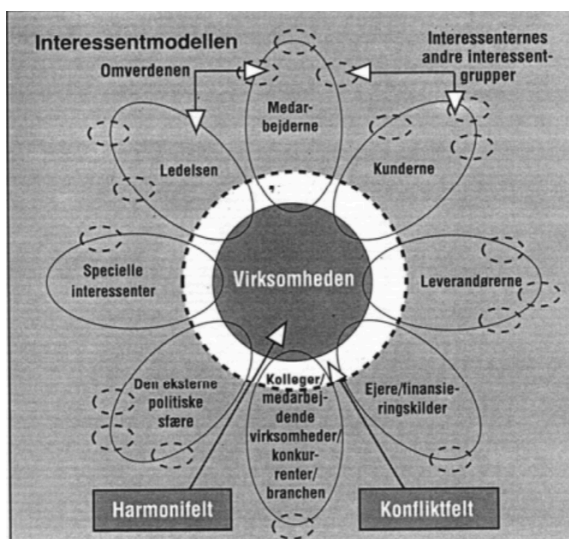
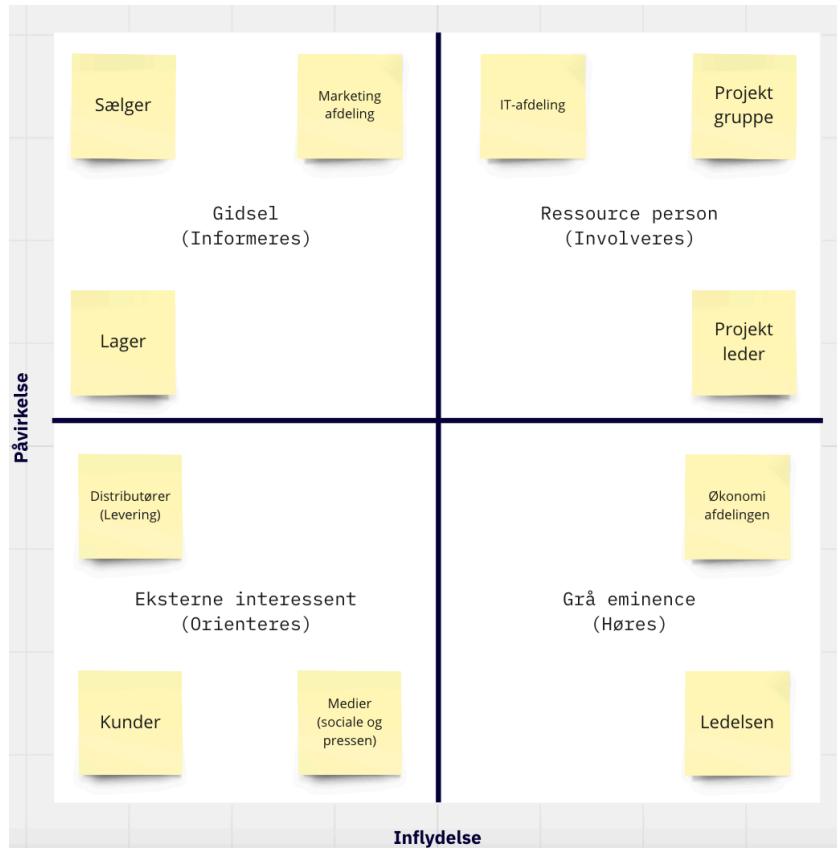
AS-IS:



TO-BE:



Interessentanalyse



1. Identificering af interessenter

Brainstorm:

Økonomi

Salgskonsulent/Rådgiver

Kunder

Tømrer, medarbejder osv. lagermedarbejde

Sponsorer

Senior programmør/Projektleder

Direktør

Distribution

Marketing

Tømmerhandler

Direktion

Bestyrelsen Johannes Fog A/S

Stabsfunktioner

Markedsføring

Medier

Sortering af interessenter:

Eksterne interessenter: Kunder, Distributører, Medier (sociale og pressen)

Gidsler: Sælger, Marketingafdeling, Lager

Grå eminence: Økonomiafdeling, Ledelsen

Ressourceperson: IT-afdeling, Projektgruppe, Projektleder

Fordele og ulempe for interessenterne

Kunder:

Fordel	Forbedret kommunikation og kundeservice kan øge tilfredshed og oplevelse hos kunder. Til gavn for virksomhed brand, da kunder giver reviews og henviser til flere kunder. På den måde et form for "vedvarende" marketing.
Ulempe	Overgang til nyt system, muligvis forvirring og forstyrrelse. Hvis ikke bruger venlig.

Salgskonsulent:

Fordel	Kan gennem bedre værktøjer og information kan øge salgets sansynlighed og kundeengagementet.
--------	--

Ulempe	Behov for træning i nye systemer kan forstyrre sælgeren midlertidigt. Produktivitetsnedgange.
--------	---

Lager:

Fordel	Bedre lagerstyring og logistik gennem automatiserede processer kan reducere omkostninger og forbedre effektiviteten.
Ulempe	Overgangen til nye systemer kan forårsage midlertidige logistiske udfordringer eller fejl i lagerhåndteringen.

Marketingafdeling

Fordel	Øget målretning og effektivitet i markedsføringskampagner forbedrer ROI og kundetilfredshed.
Ulempe	Marketingstrategier kan muligvis tilpasses til implementeret nyt system. Tid og ressource kræves.

Udviklere

Fordel	Direkte involvering i projektets succes gennem planlægning og implementering af ændringer.
Ulempe	Potentiel overbelastning og stress under implementeringen af nye systemer kan påvirke projektgruppens produktivitet og engagement.

Projektledere

Fordel	Ansvar for projektets succes og mulighed for at demonstrere ledelsesevner og resultater. Høre udviklernes udfordringer og håndtere forhindringer. Sørger for fremdrift i udviklingen af systemet.
Ulempe	Tung ansvar og stress. Kræver ressourcer.

Økonomiafdeling:

Fordel	Bedre datagrundlag og rapporteringsværktøjer kan styrke økonomistyringen og beslutningsprocesserne.
Ulempe	Behov for tilpasning og træning i nye systemer kan forårsage midlertidige produktivtetsnedgange eller fejl i regnskabsprocesserne.

Medie:

Fordel	Positiv omtale og brandingmuligheder gennem succesfuld implementering og øget kundetilfredshed.
Ulempe	Risiko for negativ omtale eller offentlig kritik i tilfælde af implementeringsfejl eller utilfredse interessenter.

Ledelsen:

Fordel	Øget strategisk forståelse og styringsevne gennem bedre rapportering og analyse af data.
Ulempe	Risiko for modstand eller træghed over for forandringer i etablerede procedurer og arbejdsgange.

IT-afdeling:

Fordel	Mulighed for at arbejde med ny teknologi og optimere IT-infrastrukturen for at opnå bedre ydeevne og sikkerhed. Vedligeholdelse af system integritet.
Ulempe	Overbelastning og pres, hvis det endelige system ikke implementeres succesfuldt.

Distributører:

Fordel	Bedre informationsdeling og styrket partnerskab kan forbedre distributionsprocessen og styrke forholdet. Ressource og tid bliver spares i længere sigt.
Ulempe	Forsinkelser ved implementering eller fejl kan påvirke forsyningskæden og forårsage operationelle problemer. Effektiviteten af systemet kan muligvis være alt for god og skabe midlertidlig operationelle forsinkelser hos forskellige distributører hvis de ikke er up to date.

Interessent	Samlet vurdering; påvirkning/indflydelse	Håndtering
Kunder	1 / 5	
Salgskonsulent	2 / 5	
Lager	3 / 3	
Marketingafdeling	3 / 3	
Udvikler	1 / 8	
Projektleder	5 / 10	
Økonomiafdeling	3 / 3	
Medie	1 / 1	
Ledelse	5 / 10	
IT-afdeling	5 / 8	
Distributør	1 / 1	

- **Fordelen:** Kunne være forbedret kundeservice, hurtigere behandling af forespørgsler fra kunder, og mere præcise informationer om carporten/produktet og services.
- **Ulempen:** Der kan nemt opstå forvirring under overgangsperioden til nyere systemer eller processer.
-

Gidsler: Sælger, Marketingafdeling, Lager - Salg og marketingafdeling:

- **Fordelen:** Salgsteamet vil kunne arbejde hurtigere og mere præcist med opdaterede værktøjer, der hjælper dem med at forstå og bruge kundeinformationer bedre. Dette betyder, at de kan lave mere målrettede reklamer og kampagner, som taler direkte til det lige præcis, kunderne er interesserede i. Overordnet set vil dette hjælpe virksomheden med at sælge mere effektivt.
- **Ulempen:** Behov for oplæring i nye systemer og tilpasning til nye arbejdsgange.

Ressourceperson: IT-afdeling, Projektgruppe, Projektleder - IT-afdeling og projektgruppe:

- **Fordelen:** At der er mulighed for at arbejde med nyere teknologier og hele tiden optimere IT-infrastruktur.
- **Ulempen:** Når et system eller for den sags skyld nye processer bliver udviklet og sat i drift, kan det lægge stort pres på IT-afdelingen og teamet, som er ansvarlige for at tingene fungerer. Dette skyldes, at de skal håndtere deres almindelige arbejdsopgaver samtidig med, at de også skal sætte sig ind i, tilpasse og løse problemer med de nye systemer. Dette kan føre til, at de bliver meget travle og måske endda overvældede, hvilket kan øge risikoen for fejl og forsinkelser. For at undgå dette er det vigtigt at planlægge ekstra ressourcer og støtte under disse travle perioder. Man kan også overveje at indfase de nye systemer gradvist for at mindske presset og give teamet mere tid til at tilpasse sig uden at gå på kompromis med deres daglige opgaver.

2. Strategi for håndtering af interessenten

Kommunikationsstrategi:

Kommunikationsstrategien for projektet er at sikre at der løbende kommer opdateringer til alle interessenter. Dette vil kunne lade sig gøre ved et regelmæssige opdateringer møde og evt. informations udsendelser, hvor man vil rapportere om fremskridt, ændringer og eventuelle udfordringer, man kan støde på. Ved at holde alle informeret kan man sikre, at alle er på samme side og kan tilpasse sig eventuelle ændringer.

Desuden vil vi implementere træningssessioner og workshops for at sikre, at alle er komfortable med de nye systemer og arbejdsgange. Ved at give folk mulighed for at lære og forstå de nye processer, kan vi minimere modstand mod forandring og sikre en mere gnidningsløs overgang.

Inkluderingsstrategi:

- Vores inklusionsstrategi fokuserer på at involvere de vigtigste interessenter i beslutningsprocesserne. Dette sikrer, at de, der bliver mest berørt af ændringerne, har mulighed for at påvirke og støtte op om beslutningerne. Derudover vil vi starte med små testprojekter eller prøveversioner, der kun involverer nogle få udvalgte personer. Dette giver os mulighed for at evaluere, hvad der virker, og hvad der skal justeres, før vi ruller de nye systemer fuldt ud. Ved at involvere interessenter tidligt i processen kan vi sikre en mere vellykket implementering af de nye systemer.

User Stories

På baggrund af det udleverede interview med en repræsentant fra Johannes Fog Byggemarked, har vi udarbejdet en række **user stories**, til at få et overblik og en dybere forståelse af, hvilke krav der stilles til en eventuel IT-løsning af online salg af carporte.

User stories	Acceptkriterium	Estimat
--------------	-----------------	---------

US-1: Som kunde ønsker jeg at kunne oprette mig som bruger for at kunne bestille en carport.	Givet at jeg indtaster min email og et kodeord i en formular når jeg klikker på login-ind knappen, så bliver jeg logget på systemet, budt velkommen til webshoppens som kunde - og kan nu få lov at bestille en carport.	Small
US-2: Som kunde ønsker jeg at kunne bruge specielle mål for at kunne bestille en carport som er skræddersyet til mine behov.	Givet at jeg er på FOG's hjemmeside på siden "Bestil carport med egne mål" når jeg vælger at indtaste mine specifikke mål i boksene for længde, bredde og højde så beregnes der et tilbud på en carport ud fra de specifikke mål.	Medium
US-3: Som kunde ønsker jeg at kunne vælge beklædning for at få en carport som er skræddersyet efter mine visuelle behov.	Givet at jeg som kunde skal vælge beklædning når jeg skal "bygge" min carport, så skal jeg kunne vælge fra alt beklædning tilgængeligt på Fog's lager.	Large
US-4: Som kunde ønsker jeg at kunne tilvælge mål på et skur for at kunne få en skræddersyet carport med et skur.	Givet at jeg er på FOG's hjemmeside på siden "Bestil carport med egne mål" når jeg tilvælger et skur kan jeg indtaste mine specifikke mål i boksene for længde og bredde så beregnes der et tilbud på en carport med et skur ud fra de specifikke mål.	Medium
US-5: Som sælger ønsker jeg at kunne sammensætte en carport på baggrund af en kundeforespørgsel.	Givet at jeg er en sælger, når jeg modtager en kundeforespørgsel, kan jeg sammensætte bestillingen i software, så jeg kan sende et tilbud til kunden.	Large
US-6: Som sælger (admin) ønsker jeg at kunne gennemse og rette i vareliste/vare specs, for at kunne vedligeholde priser og produktlister løbende.	Givet at jeg er en sælger (admin), når vare specs ændres eller nye varer bliver introduceret, kan jeg opdaterer systemet, så kundetilbud kan bestå af alle varer på lageret, og har korrekte priser.	Large
US-7: Som kunde ønsker jeg at ændre i mit tilbud for at kunne rette det til så det passer til mine behov.	Givet at jeg som kunde har lavet en fejl eller fortrudt noget når jeg har indtastet i tilbuddet så kan jeg ændre/tilføje noget til tilbuddet inden jeg accepterer det og betaler.	Medium

US-8: Som sælger ønsker jeg at kunne tegne, eller få vist en tegning af den carport jeg har sammensat, for at kunne vise/vejlede en kunde.	Givet at jeg er en sælger, når jeg hjælper en kunde med deres skræddersyede carport, kan jeg få vist/printet en tegning, så jeg kan vedhæfte den på det færdige tilbud.	Large
US-9: Som kunde ønsker jeg at acceptere tilbuddet for at kunne betale for den skræddersyede carport.	Givet at jeg som kunde når jeg har gennemgået tilbuddet og er tilfreds med det, så kan jeg acceptere tilbuddet og betale for det, så jeg kan få det leveret hjem.	Small

Risikoanalyse

I en risikoanalyse ønsker vi at besvare disse 6 spørgsmål:

1. **Hvad er det vi prøver at opnå.**
2. **Hvad kan påvirke projektet.**
3. **Hvilke risici er vigtigst?**
4. **Hvad kan vi gøre.**
5. **Virkede tiltag.**
6. **Hvad har ændret sig.**

Her er en tabel over de risici vi har identificeret¹, og hvilke **user stories** de eventuelt optræder i (**K**: konsekvens, **S**: sandsynlighed, **Alvor**: hvor vigtig/alvorlig er risikoen; **K * S**):

Risiko-ID	US-ID	Hvad kan gå galt?	K	S	Alvor	Forebyggende handlinger	Afbødende handlinger
1	1	email kan være fejlintastet ifm. brugeroprettelse	1	1	1	valider emails, før bruger bliver oprettet	
2	2, 3	kunden kan lave fejl ved indtastning/definition af sin egen carport	2	3	6	tving forespørgsel gennem ansat/sælger, før accept	følge op på en bestilling, ved at kontakte kunden.
3	5	ansatte kan lave fejl i database ved tilgang ifm. opdatering	1	1	1	mindske adgang til lager/database system	tjek manuelt

¹

<https://github.com/dat2Cph/content/blob/main/business/docs/Uddrag%20af%20Risikostyring-%20Eksempel.docx>

4	8	implementation af grafisk visning af design eller anden mere komplekse krav til IT-løsning kan kræve meget tid, og skade projektet som helhed	2	2	4	mindske prioritet for implementering.	i tilfælde af, at implementation virker urealistisk inden for givne tidsrammer, kan omfanget af opgaven indskrænkes til kun de mest essentielle dele
5		it-udviklere kan ryge af undervejs, pga. f.eks. sygdom	1	1	1		vores unikke omstændigheder gør det umuligt at ansætte nye udviklere undervejs.
6		sikkerhedsbrud på database	1	1	1	sikre database med firewall osv.	backup

R-2 fik tildelt den største 'alvor', og må derfor få højeste prioritet fremadrettet. Den er tilknyttet **US 2** og **3**; og omhandler brugerfejl ifm. brugerdefinerede mål/design for carporten. Det er altså vigtigt, at følge op på denne risiko undervejs i projektet.

R-4 er efter **R-2** den risiko med højeste prioritet. Den omhandler den risiko der er, ved at inkludere mere avanceret/komplekse krav til den færdige IT-løsning. Det vil være nødvendigt løbende at tage stilling til, om der er tid/ressourcer til at nå at færdiggøre dem, eller om de vil komme til at trække resten af projektet med sig ned.

De andre risici har ikke fået en høj alvorlighedsgrad, dog skal det siges mht. email-validering, at det muligvis bliver en svær implementationsdetalje senere i projektet, da vi ikke har erfaring med den slags fra tidligere projekter.

R-6 omhandler generel sikkerhed af database, og er selvfølgelig normalt en kæmpe prioritet, ikke mindst pga. **gdpr** regler, men i vores tilfælde er sikkerhed ikke et kæmpe problem, siden projektet blot er en prototype, og ikke behøver at være robust nok til at overleve i den virkelige verden.