**הארגון שבחרנו: כתר keter**

-הארגון הוא חברה פרטית למטרת רווח

-המנכ״לים: אודי שגיא ויפתח סחר (מנכ"לים משותפים)

אלחנדרו פנה (מנכ"ל הקבוצה הבינלאומית)

-הסמנכ״ל: דב פלדמן

(יש הרבה מנהלי מחלקות בחברה)

- קצת על הארגון:

כתר מוצרים לבית ולגינה בע"מ (בעבר, כתר פלסטיק בע"מ, מוכרת גם בשם כתר ישראל) היא חברה פרטית ישראלית שנוסדה בישראל ב-1948 והתפתחה לתאגיד רב-לאומי בשם Keter Group SA הרשום בלוקסמבורג, שהוא הקבוצה הגדולה בעולם לייצור של ריהוט לבית ולגינה, מוצרי פנאי ואחסון. בקבוצת כתר 20 מפעלים הפרוסים ברחבי העולם כולל ארצות הברית, קנדה, אנגליה, הונגריה, ספרד, איטליה, פולין ולוקסמבורג. מתוך מפעליה תשעה שוכנים בכרמיאל, ביוקנעם עילית ובאזור התעשייה אלון תבור.

מחזור המכירות השנתי של הקבוצה הוא מעל חמישה מיליארד ₪.

הקלטים של החברה (inputs) : פלסטיק ליצירת המוצרים , מדביקות עם שמות ומידע על המוצרים, קרטון לאחסון מוצרים, אלמנום ליצירת מוצרים, זמן ו שכר עובדים שהחברה משקיעה ,חלקים למוצרים, ביגוד עובדים וכלי עבודה לעובדים, תבנית מוצר ומכונות יצור.

הפלטים של החברה (outputs): ריהוט גן ומרפסת , אחסון חוץ, מערכות ישיבה, מוצרים לסידור וארגון הבית, מוצרים לאחסון כלי עבודה ומוצרים לגן.

תהליכים מרכזיים: יצירת רעיונות למוצרים חדשים או שדרוג מוצרים קיימים, תהליכי יצור המוצרים מהפלסטיק, קביעת החוסר ודרישות השוק, בדיקת חוזק המוצרים והאיכות, ניהול פניות ושירות לקוחות, מכירת מוצרים .

היחידות המרכזיות בארגון הן מחלקת ייצור ופיתוח ומחלקת מכירות .

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Customer acquisition cost(CAC) | Cost of goods sold | Customer satisfaction score | Gross profit margin | Net sales | Attributes/KPIs |
| 20 | 1.7 billion | 4.1/5 | 66% | 1 billion₪ | measure |
| 14.28 | 1.6 billion | 4.6/5 | 68% | 1.2 billion ₪ | target |
| Data Base | Data Base | google | Data Base | Data Base | source |
| monthly | yearly | monthly | yearly | yearly | frequency |

**net sales-** הוא נטו רווח ממכירת המוצרים (ריהוט גינה ,אחסון חוץ...) שהארגון מקבל

**gross profit margin**- הרווח לאחר הפחתת עלות הסחורה הנמכרה ומכוון שכתר קונה חומרי הגלם והחלקים מספקים ומיצירת אותם אז יש עלות לסחורה לכן נפחית העלות הזו מהרווח

**customer satisfiction score**- הציון של שביעת רצונם של הלקוחות של כתר מהמוצרים ומהשירות שמקבלים מהעובדים

**cost of goods sold**- העלויות הישירות של ייצור הסחורה על ידי חברה וזה נובע מכוון שכתר מיצרת המוצרים בחברה

**cac- markiting cost/number of customer gained**

כתר עושה פרסומים אז ניתן למדוד את cac דרך חישוב מה עלות הפרסומת חלקי מספר הלקוחות החדשים