Overblik:

Køkkenfanatikeren er en Aps virksomhed med i alt 6 medarbejder. Virksomhedens ejer Susanne Opheliussen (SO). En forretning plus webshop. SO ligger stor vægt på kvalitet samt kundepleje – indgår dialog med kunderne (indføres i programmet). Personalet, alle medarbejdere er uddannet sælgere med speciale i køkkener og opmåling, igennem deres mange kruser har de erhvervet sig et bredt kendskab til service og kundepleje – kurserne arrangeres i tæt samarbejde med de lokale handelsskoler. Det meste af dagen gå med kunde pleje/betjening hvilket gør at køkkenerne må færdig bearbejdes om aftenen efter lukketid. I forretningen kan alle medarbejder løse alle opgave, derfor er det nemt at erstatte eller rykke rundt på vagtplanen i tilfælde af sygdom, kurser eller lignende, samt alle er oplært i at tage et stort ansvar for forretningen. SO ligger stor vægt på de sociale i forretning, støtte derfor op om de sociale ting blandt hendes ansatte. I de daglige fungerer butikken som en selvstyrende gruppe, der er dog valgt én ansvarshavende som har titlen butiksbestyre – der har aldrig eksisteret en overenskomst eller arbejdstidsregler i virksomheden. Den fysiske forretning varetager selv lønregnskaber, likviditet styring, budgettering, og tilrettelægger selv lokale reklame aktiviteter og butiks dekoration. Webshoppen kører som en selvstændig del af køkkenFnatikeren Aps – den fysiske forretning bestiller selv varer hos leverandører, som er anvist af SO. Mange beslutninger må udskydes fordi SO har varetaget sig for mange opgaver, kommunikationen sker fysisk i forretningen men forgår oftere via telefonen og sjælende i form af møder. SO for ikke tjekket op på webshoppen, hvilket medfører at den fælles linje for brandet ikke altid er lige gennemført. Flere kunder nævner at det er billigere at bestille online end at bestille i butikken, fordi forretningens betalingssystem ikke kan opdatere på priserne imens sælgeren bestiller køkkenet. Kort leveringstid har givet et øget pres på forretningen. Alle disse faktorer gør at butikken ikke længere tjener så meget pr solgt enhed. De har mange forskellige leverandører, men køkkenfanatikerne af en af dem der forhandler med en leverandør der laver kvalitetslåger. Under corona er der sket en øget interesse for forhandling af køkkenlåger (udskifter ikke hele køkkenet).

Fremtidigplaner. SO vil gerne have udvidet deres IT-system, for blandt andet at kunne styre informationsstrømmen bedre – i forbindelse med salg af køkkener i den fysiske forretning.

IT-systemet skal også kunne benyttes til at foretage afregninger til kunderne – butikssalgssystem til forretning, prototype til implementeres som enkeltbrugs-system pr butik. Der er afgørende at systemet kan anvendes i daglige ekspedition og derfor både skal være hurtigt og effektivt. Nye medarbejder skal kunne hurtigt lærer systemet(krav til interface). Systemet skal være hjørnestenen for den fremtidige forretningsstrategi, derfor vil man ikke binde sig til ne bestemt teknologi og have mulighed for at kunne udskifte dele af den endelige tekniske løsning……. Dette er bestemt gældende på smartphone og database området, her vil man gerne stå så frit som muligt. *Det spiller også en rolle, at programmet udarbejdes efter principperne i objekt orienteret programmering En typisk salgssituation er for eksempel: Kunde og sælger udvælger sammen et eller flere brugbare standard køkkenelementer (fx et hjørneskab, et overskab, et underskab), herefter foretages eventuelt en opmåling af sælgeren. Når opmålingen er tilgængelig, aftales yderligere omkring valg af farver, greb og antal hylder eller skuffer i et skab. Til sidst afgives den endelige bestilling, og kunden kan så normalt forvente, at kunne få leveret sit nye køkken efter 12-14 dage. En vigtig brik i dette IT-system er en database, der indeholder oplysninger om kunder, varegrupper, varer osv. En varegruppe i en typisk køkkenforretning er for eksempel: Overskab, underskab, skuffeelement, hjørneskab, højskab, bordplade mv. Der skal ikke udvikles et betalingssystem eller et regnskabssystem, da KøkkenFanatikeren vil benytte sig af allerede udviklede IT-systemer med betalingsmodul, finansbogholderi og debitor / kreditorstyring. Groft sagt er det derfor kun salgsmodulet der skal fokuseres på i denne opgave.*

¬ Beskriv ud fra overstående, hvordan I mener et nyt IT-system kan give forretningsværdi for Køkken Fanatikeren.

¬ Udarbejd en værdikædeanalyse, ud fra Porters værdikæde, som kan vise KøkkenFanatikerens konkurrenceevne. Hav her specielt fokus på de teknologiske ressourcer på hvordan de er og hvad man kan gøre for at forbedre.