

SYS A01

Organisationer och IS/IT

HT 2010

SYS A01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

1

F1

Företagsekonomins grunder.

Företaget i samhället.

Företagets intressenter.

HT 2010

SYS A01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

2

Organisationer och IS/IT

- Varför denna modul ?
- Informatik behandlar i stor utsträckning verksamhetsorienterade system,
 - dvs datorstödda informationssystem som ska stödja verksamheten
 - Detta har varit centralt sedan ämnet etablerades i slutet av 1960-t
- Ämnet är ett samhällsvetenskapligt ämne, som tillhör ekonomihögskolan.

HT 2010

SYS A01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

3

Kursplan - mål

- Färdighet och förmåga:
 - göra enklare analys av en verksamhets syfte, mål och organisation
- Kunskap och förståelse:
 - den organisatoriska kontext (sammanhang) som IS stödjer, speciellt verksamhetsprocesser.

HT 2010

SYS A01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

4

Tidigare

- Modulen hade en lärare från företagsekonomi
- Inriktningen blev mycket tung på företagsekonomi
- Det upplägget och litteratur kommer att följas i höst – för att samla erfarenheter
- Strävan (på sikt)
 - Anpassa modulen till informatik

HT 2010

SYS A01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

5

Uppläggning

- Föreläsningar
- Seminarier
 - Presentation och diskussion av inlämningsuppgifter
 - Närvaro obligatorisk
 - Samma lektionsindelning som på andra moduler
 - Samma lagindelning som på andra moduler
- Examination
 - Skriftlig tenta, 3 hp
 - Inlämningsuppgifter, 1 hp

HT 2010

SYS A01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

6

Verksamhetsorienterade system

- Stödjer verksamheten, dvs
 - Ekonomi, tillverkning, planering, personal, försäljning & marknadsföring, inköp o.dyl.
- Tidigare enskilda system, bl a MRP, så småningom allt mer integrerade
- Idag ERP, enterprise systems, affärssystem
- Även användning av sociala medier som stöd för verksamheten

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

7

Verksamhetsorienterade system – behov av kunskaper

- Systemutveckling, anpassning av system
- Om företaget, organisationer och deras verksamhet
 - Vilka behov har företaget och därmed vilka krav ställs på datorstödda informationssystem
- Utvärdera olika alternativ
 - Investeringskalkylering
 - Bedömning av förändringar i arbetsuppgifter och organisation

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

8

Affärssystem

- Business
 - Grundbetydelse: sysselsättning
 - Ofta affärer
 - Bättre: verksamhet
- Affärssystem = verksamhetsorienterade system

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

9

Företag

- Samordnar arbetskraft, realkapital, teknik, information och kunskap för att producera varor och tjänster
- Samordnar resurser för att producera varor och tjänster
- Men företag måste också överleva och utvecklas, därför måste värdet av producerade varor och tjänster överstiga kostnaderna för förbrukade resurser
- Har det övergripande syftet att skapa värde.

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

10

Företag

- Snäv innebörd
 - Privata företag som producerar varor och tjänster
- Vid innebörd
 - Alla organisationer som producerar varor och tjänster, även universitet, sjukhus, offentliga m fl.

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

11

Företag

- *Vara effektiva*
 - Yttre: upprätthålla företagets relevans, göra rätt saker
 - Inre: göra saker rätt, dvs använda resurser på ett bra sätt
- *Vara innovativa*
 - Utveckla nya varor och tjänster
 - Utveckla nya metoder, tekniker och former för verksamheten
- *Ha legitimitet*
 - Upprätthålla förtroende och stöd för verksamheten

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

12

Företag

- *Tre ingredienser*
 - Affärsidé
 - Kapital
 - Entreprenör
- *Livscykel*
 - Start och pionjär
 - Genombrott
 - Tillväxt
 - Mognad
 - Avveckling
- *Företagsledning, management*
 - Grupp av personer eller funktion
 - Utveckla och leda företaget genom dess livscykel och på ett effektivt sätt passera de kritiska passager som finns på vägen

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

13

Ekonomi

- *Ekonomi*
 - Grekiska: oikos = hus + nemein = fördela; dvs hushålla, förvalta
 - Effektivt använda och hushålla med tillgängliga resurser
- *Ekologi*
 - Grek: oikos + logia = lära
 - Biologi: relationerna mellan levande organismer och deras omgivning (Haeckel 1860-t)
 - Sociologi: fördelning av mänskliga grupper och resurser
- *Ekosofi*
 - Filosofisk skola (Arne Naess)

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

14

Ekonomiska system

- *Planekonomi*
 - Politiska och administrativa beslut
 - Centralt planeringsorgan
- *Marknadsekonomi*
 - Ren marknadsekonomi
 - Maximera vinst
 - Konkurrens positivt
 - Statlig styrning låg
 - Blandekonomi
 - Statliga ingrepp och regleringar
 - Stöd, stimulans
 - Lagstiftning
 - Olika ägarformer

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

15

Lagstiftning

- *Relationer till finansörer och ägare*
 - Association, om olika bolagsformer
 - Bokföring, årsredovisning
- *Relationer till arbetstagarparten – några är dispositiva (ramlag), kompletteras med avtal mellan arbetsmarknadens parter*
 - Trygghetslagar
 - Medbestämmandelag (ramlag)
 - Semesterlag
 - Arbetsmiljölöslag (ramlag)
 - Personuppgifter
- *Relationer till kunder och konkurrenter*
 - Konkurrens
 - Marknadsföring
 - Personuppgifter
- *Relationer till stat och kommun*
 - Skatt
 - Socialförsäkring
 - Miljö

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

16

Indelning av företag

- *Verksamhetstyp*
 - Industri (tillverkning), Handel, Service
 - Varuproducerande och icke-varuproducerande eller tjänsteföretag (inkl kunskapsföretag)
- *Näringsgren och sektor (bransch, eng. industry)*
 - Jord, skog, fiske – industri – tjänster – offentlig sektor
- *Juridisk form*

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

17

Företag – juridisk form

- *Enskild firma*
 - Ägaren ansvarar med hela sin förmögenhet
- *Handelsbolag*
 - Två eller flera delägare
 - Ansvarar med hela sin förmögenhet
- *Kommanditbolag*
 - Två eller flera delägare
 - En eller flera ansvarar med enbart sin insats
 - Minst en (komplementären) ansvarar med hela sin förmögenhet
- *Aktiebolag*
 - Publika (AK 500.000 kr) och privata (AK 100.000)
 - Aktiebolagslagen
 - Ägarnas ansvar begränsas till det ägarkapital de har satsat
- *Ekonomisk förening*
 - Främja medlemmarnas ekonomiska intressen
 - Lag om ekonomiska föreningar
 - Exempel?

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

18

Företag - ägandeförhållanden

- Privata
 - Ägare: privatpersoner
- Kooperativa
 - Drivs av en grupp konsumenter eller producenter
- Offentliga
 - Kommunala: säljer service
 - Statliga
 - Affärsdrivande verk: Banverket, trafikverket
 - Statliga företag: Vattenfall

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

19

Arbetsmarknadens parter

- *Organisationer*
 - Arbetsgivarorganisationer
 - Arbetsgivarorganisationer
- *Förhandlingar, kollektivavtal och lönebildning*
 - Kollektivavtal: mellan en arbetsgivare och en arbetstagarorganisation
- *Företagsdemokrati och ekonomisk demokrati*
 - LAS – anställningsskydd
 - Anställningsfrämjande åtgärder
 - Styrelserepresentation
 - Facklig förtroendeman
 - MBL – medbestämmande i arbetslivet (ersatte ett flertal andra lagar) – ramlag, kompletteras med kollektivavtal
 - Arbetsmiljölagen + bestämmelser utfärdade av arbetsmiljöverket – ramlag, kompletteras med kollektivavtal
 - M.fl.: arbetstid, semester, studieledighet, jämställdhet, socialförsäkring

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

20

Företagets intressenter

- Teori
 - Ett företag har intressenter (stakeholders), dvs aktörer som har intressen i företaget
 - Intressenterna fortsätter så länge de belöningar (inducements) som de får ut överstiger de bidrag (contributions) som de lämnar
 - Även företaget måste ha en positiv balans
- Engelsk litteratur
 - Stakeholders och contributions-inducements

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

21

Intressenter

- Intressenter: aktörer som har intressen i ett företag
- Företag, t ex tillverkande
 - Ägare, anställda, företagsledning, leverantörer, kunder, långivare, samhälle
- Universitetet ?
- Institutioner ?
- Systemutvecklingsprojekt ?

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

22

F2

Företagets affärsidé.
Strategisk planering.

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

23

Affärsidé

- *Övergripande*
 - Övergripande mål, inriktning, filosofi
 - Varför finns organisationen? Dess roll?
 - Vilka värden skapar den?
- *Yttre*
 - Kunder
 - Varor/tjänster
- *Inre*
 - Organisera resurser
 - Kompetens

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

24

Övergripande affärsidé

- Vad, vem (eller vilka) företaget är till för
- Verksamhetsområden, verksamhetsinriktning
- I vilken riktning företaget ska utvecklas
- Hur företaget skiljer sig från konkurrenterna
- +
- Mission
- Vision
- Grundläggande värderingar

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

25

Mission

- Övergripande uppgift
- Vad företaget vill åstadkomma utöver det värde som skapas av varor och tjänster
- Meningen med företagets verksamhet
- Ledstjärna

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

26

Vision

- Ett möjligt och önskvärt framtida tillstånd
- Vart organisationen är på väg
- Vad organisationen långsiktigt ska uppnå

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

27

Grundläggande värderingar

- Underlättar samarbete
- Gör det lättare att prioritera och välja
- Knyter samman dagligt beteende med övergripande mål

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

28

Konkret affärsidé

- Konkret
 - Marknad, vara och/eller tjänst samt resurser
 - Kombination av yttre och inre
- Yttre
 - Marknad
 - Varor/tjänster
 - Värde som kunden tillförs
- Inre
 - Utnyttjar resurser och kompetens för att utveckla, tillverka och sälja produkter/tjänster
 - affärsmodell

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

29

Liber

- *Affärsidé*
 - Liber utvecklar, förädlar och distribuerar läromedel, e-läromedel, kurslitteratur och facklitteratur i syfte att på bästa sätt stödja den lärande individen i skolan, högskolan och i yrkeslivet
- *Vision*
 - Liber vill stödja alla individers inneboende nyfikenhet och längtan att lära – det gränslösa lärandet
- *Anställda*
 - Cirka 320

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

30

Lundalogik

- *Affärsidé*
 - Att med användarvänlighet som ledstjärna utveckla och införa programvara för kundvård och CRM.
- *Vision*
 - ??
- *Anställda*
 - drygt 60

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

31

Sigma

- Vision
- Affärsidé
- Övergripande mål
- Strategier
- Kärnvärden
- Anställda
 - 1200 i 9 länder

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

32

Sigma – vision

- Sigma är en av Nordens mest attraktiva arbetsplatser
- Vi leder utvecklingen av kvalificerade tjänsteåtaganden inom IT, management och informationslogistik
- Med ansvarsfullt agerande som kompass och kundens behov som karta hittar vi hela tiden nya vägar för att en långsiktigt hållbar utveckling för våra kunder, medarbetare och ägare.

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

33

Sigma - affärsidé

- Sigma är en ledande leverantör av tjänster inom IT, management och informationslogistik
- Med nordiska kunder som bas levererar vi på en global marknad med fokus på funktionella åtaganden.

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

34

Sigma – övergripande mål

- Återta vår tidigare position på marknaden avseende både tillväxt och lönsamhet
- Mer konkret
 - Leverans: andelen åtaganden av faktureringen skall överstiga 50%
 - Marknad: öka affärsvolymen hos Sigmas prioriterade kunder
 - Lönsamhet: i en utsikt mot en sakta konjunkturförbättring skall Sigma redovisa betydligt förbättra marginal
 - Tillväxt: successivt en ökande tillväxt i takt med att konjunkturen förbättras.

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

35

Sigma – strategier

- Två hörnstenar: leveransformer och intern effektivitet
- Lyhörda för marknadens och kundernas behov
- Utveckla lösningar och arbetssätt, i förhållande till kunden
- Leverera vad kunden förväntar, fokus på kvalitet och kundnytta
- Utveckla relationer till kunder, fokus på stora kunder
- Nya kunder inom befintliga marknadssegment, för långsiktig utveckling
- Utveckla interna processer och arbetsmetoder, kostnadseffektivitet
- Attraktiv arbetsplats, utveckla medarbetare

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

36

Sigma – kärnvärden

- **Syfte**
 - Ge alla medarbetare på Sigma handlingsregler som stöd i det dagliga arbetet med att skapa ett starkt varumärk
- **Kärnvärden**
 - Förtroende (kunder och medarbetare)
 - Engagemang
 - Dynamik (flexibla, egen utveckling, anpassning till nya situationer)

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

37

Affärsidéns livscykel

- **Sök**
 - Idé om en affärsidé
 - Affärsidéns möjligheter
- **Utveckling**
 - Utveckla idén
 - Affärsidémässigt genombrott
- **Penetration**
 - Utbreda affärsidén
 - Erövra marknadsandelar och strategiska positioner
 - Bygga upp organisation och resurser
- **Stabilisering**
 - Försvara uppnådda positioner
 - Finslipa verksamheten och finslipa verksamheten
 - Maximera utbytet av affärsidén
- **Nedgång**
 - Avveckla

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

38

Livscykel

Affärsidén

- Sök
- Utveckling
- Penetration
- Stabilisering
- Nedgång

Företagets

- Start och pionjär
- Genombrott
- Tillväxt
- Mognad

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

39

Strategi

- Grekiska: strategía = fältherrekonst
- Allmänt
 - konsten att utnyttja de samlade resurserna för att nå uppsatta mål
- Företagsstrategi
 - Konsten att utnyttja företagets samlade resurser för att nå företagets mål
- Strategiarbete
 - Formulera mål – VAD
 - Hur målen ska nås – HUR

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

40

Strategi – grundfrågor

- Var är vi?
 - Utgångsläget SWOT: strengths, weaknesses, opportunities, threats
- Vart ska vi?
 - målbilden
- Hur tar vi oss dit?

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

41

Strategiarbete

- Fastställa långsiktiga mål
- Bestämma produktmarknadsområden
- Konkurrensfördelar
- Vilken kompetens och vilka resurser behövs
- Fastställa satsningsnivå
 - Växa, upprätthålla, ”mjölka”, avveckla
- Fastställa funktionsstrategier

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

42

Typstrategier

- *Lågkostnad*
 - I kraft av lägre kostnader kunna erbjuda lägre priser
- *Differentiering*
 - Erbjuder produkter med unika egenskaper och värden som konkurrenterna inte klarar av
- *Service*
 - Lågt pris är en nödvändig förutsättning
 - Service och tjänster som erbjuds

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

43

Strategiprocessen

- Affärsidé – utgångspunkt
 - SBU – affärsenhet
- Omvärldsanalys och företagsanalys
 - Samspelet mellan företaget och dess omvärld
- Formulera mål och strategier
- Upprätta handlingsplan
- Genomför och följ upp

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

44

Omvärldsanalys och företagsanalys

- S W O T
- Produkt- och marknadsmatris
 - Omsättningens fördelning
 - Tjänar eller förlorar pengar
 - Stark eller svag ställning
 - Revir
- Produkternas utvecklingsstadium, tillväxtkraft och lönsamhet
- Produkternas tillväxtkraft och marknadsandel

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

45

Formulera mål och strategier

- Mål
 - Lönsamhet
 - Marknad
- Strategier
 - Försvara, befästa och utveckla uppnådda positioner samt förstärka företagets styrkefaktorer och eliminera svaghetsfaktorer
 - Utnyttja nya möjligheter
 - Tillväxt
 - Marknadspenetration
 - Marknadsutveckling
 - Produktutveckling
 - Diversifiering

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

46

Handlingsplan

Affärsstrategi	Affärsprocess	
Bra	Bra	Finslipa
	Dålig	TQM, BPI
Dålig	Bra	Omorientera
	Dåliga	Omorientera och omstrukturera, BPR

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

47

F3

Marknadsföring.
 Utgångspunkter, omvärld.
 Operativ marknadsföring.

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

48

Marknadsföring

- Förstå marknader och kunder, identifiera intressanta kunder och kundbehov
- Utveckla varor och tjänster som tillgodoser kundernas behov och ger ett mervärde
- Attrahera, behålla och utveckla lönsamma kunder och goda kundrelationer
- Effektivt leverera varor och tjänster

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

49

Företag <-> Marknad

- Påverkan (utbyte)
- Varor/tjänster
- Pengar
- Information (utbyte)

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

50

Marknadsföringens betydelse

- Kundbrist
 - Stordrift
 - Internationalisering, ökat avstånd mellan tillverkare och slutliga förbrukare
 - Förändringstakt
 - Hyperkonkurrens
- > ökad osäkerhet

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

51

Marknadsorientering

- Marknadsorientering: kunden i centrum
- Brist på marknadsorientering
 - Produktionsorientering
 - Produktorientering
 - Försäljningsorientering

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

52

Orientering

	Säljorientering	Marknadsorientering
Utgångspunkt	Produktionen	Marknaden
Fokus	Nuvarande produkter	Kundbehov
Medel	Sälj- och marknadsförings-tryck	Integrerad marknadsföring
Mål – lönsamhet	Försäljningsvolym	Nöjda kunder

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

53

Marknadsföring - process

- Marknadsundersökning
 - Identifiera kundernas behov och preferenser
 - Identifiera affärsmöjligheter och hur intressanta de är
- Strategisk marknadsföring
 - Segmentering: delmarknader, framgångsfaktorer, val
 - Fokusering: målgrupper
 - Positionering: upplevelse av produkten
- Taktisk marknadsföring – 4P
 - Produkt
 - Pris
 - Plats/distributionskanal
 - Påverkan
- Genomförande
- Uppföljning
 - Effekter
 - Analyserar framgångar och misslyckanden
 - Åtgärder

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

54

Marknadsföringens omvärld

- Allmänt
 - Kan delvis påverkas
 - Förutsättningar och villkor som marknadsföringen måste anpassas till
- Mikromiljö, affärsomvärld
- Makromiljö

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

55

Mikrovärld

- Marknad
- Konkurrens
- Teknologi
- Distributionsapparaten
- Intressenter, t ex leverantörer

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

56

Makrovärld

- Lagstiftning
- Demografiska förutsättningar
- Ekonomiska förutsättningar
- Kulturella förutsättningar

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

57

Marknad

- Exempel: Kiviks marknad, EU
- Nationalekonomi
 - Den plats där utbud och efterfrågan möts
- Annat
 - De personer eller organisationer som köper eller kan tänkas vilja köpa en viss vara eller tjänst
 - Den totala efterfrågan som kunderna riktar mot en viss vara eller tjänst
- Geografiska
 - Kunder inom ett geografiskt område
- Användningsområdet
- En mängd kunder med vissa behov som köper, eller kan tänkas vilja köpa, varor och tjänster för att tillfredsställa dessa behov.

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

58

Kategorier av marknader

- Konsumentmarknad
- Organisationsmarknad, affärsmarknad
 - Producentmarknad
 - Återförsäljarmarknad
 - Offentlig sektor

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

59

Utveckling av marknad

- Födelse
 - Ny vara/tjänst, ett begränsat antal kunder
- Tillväxt
 - Genombrott: fler kunder, efterfrågan ökar.
- Mättnad
 - Marknaden mättas: efterfrågan sjunker.
- Nedgång
 - Behov minskar eller försvinner. Nya produkter ersätter.

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

60

Marknadsegenskaper

- Växande
- Stabil
- Gammal
- Direkt
- Generös, välvillig
- Homogena
- Krympande
- Föränderliga
- Ny
- Indirekt
- Besvärlig, fientlig
- Heterogen

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

61

Marknadssegmentering

- Marknadssegment
 - Delmarknad
 - Avgränsad målgrupp
- Uppnå
 - Bättre effekt av marknadsinsatser
 - Bättre överensstämmelse mellan målgruppers behov och företagets erbjudande

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

62

Konkurrens

- Marknad
 - Säljare konkurrerar om köparnas efterfrågan
- Konkurrensformer
 - Antal säljare, om produkterna är homogena
 - Monopol
 - Oligopol
 - Fri konkurrens
 - Monopolistisk konkurrens

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

63

Utvidgad konkurrens

- Nya konkurrenter
 - Inträdesbarriärer
- Substitut
 - Produkter som tillgodoser samma behov
- Kunder
 - Integrerar bakåt
- Leverantörer
 - Integrerar framåt

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

64

Teknologi

- Teknologi:
 - grek *techné* hantverk, + *logos* lära
 - Grundbetydelse: läran om teknik
 - Produktionsmetod, sätt att lösa uppgift och tillämpa kunskap (organisationsforskning)
- Teknik och behov
 - Olika tekniker kan tillgodose samma behov
- Teknisk utveckling
 - Befintliga tekniker ersätts med nya
- Produktteknologi
 - Inbyggd i produkten
 - Prestation
 - Teknik
- Processteknologi
 - Sättet att framställa produkten
 - Kunnande om material, processer, metoder och tekniker

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

65

Marknadsförings- och distributionskanaler

- Agenter, mäklare
- Handelsföretag
 - Grossister, detaljister, återförsäljare
- Fysiska distributionsföretag
 - Transport och lagerhållning
- Serviceföretag

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

66

Marknadsföringsmixen

- Produkt
- Pris
- Plats (distributionskanal)
- Påverkan

Dvs. Skapa, prissätta och distribuera produkten samt att påverka marknaden så att kunderna köper produkten.

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

67

Marknadsföring

- Integrerad marknadsföring
 - De olika aktiviteterna är ömsesidigt stödjande.
- Relationsmarknadsföring
 - Skapa, upprätthålla och vidareutveckla goda relationer till kunderna
 - Så att dessa blir nöjda och väljer att återköpa

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

68

Produkt

- Produkt – erbjudande till marknaden
 - Tjänst, person, plats, aktivitet, organisation, idéer
- Beskrivning av produkt
 - Fysisk
 - Fysiskt objekt, teknologi, förpackning, kvalitet, namn (varumärke)
 - Produktens kundnytta
 - Behov, nytta
 - Utökad produkt
 - Tilläggservice, tilläggserbjudanden
 - Upplevelse

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

69

Produkter

- Konsument- och producentvaror
 - K: köps och förbrukas
 - P: används i samband med produktion av andra produkter
- Konsumtions- och kapitalvaror
 - Kon: förbrukas relativt snabbt
 - Kap: förbrukas under en längre tidsperiod
- Standard- och specialprodukter
 - Standard: tillgodoser välkänd, likartade behov
 - Special: specifika
- Råvaror och förädlade produkter
- Komponenter och system

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

70

Tjänster

- Produktkopplade tjänster
- Rena tjänster

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

71

Prissättning

- Priskänslig
 - Priset avgörande
 - Värdeorienterade
 - Partnerkunder (långsiktiga relationer)
- Självkostnad
 - tillverkningskostnad
- Konkurrenternas priser

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

72

Prissättning

- Vinstpålägg
- Värdebaserad
- Gällande marknadspris
- Nya produkter
- Rabatter
- Leasing

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

73

Plats: marknadsföringskanal

- Mellanhänder eller direktmarknadsföring
- Mellanhändernas funktioner
 - Sortiment
 - Säljfrämjande
 - Kundkontakter
 - Förhandlingar, genomförande av affärstransaktioner
 - Fysisk distribution
 - Finansiering
 - Risktagande
- Antal mellanhänder
 - Intensiv distribution
 - Exklusiv distribution
 - Selektiv distribution
- Integrera framåt
- Elektroniska distributionskanaler

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

74

Påverkan

- Trappan
 - Bristande medvetenhet
 - Medvetenhet
 - Kunskap
 - Preferens
 - Köp
- Metoder
 - Personlig försäljning
 - Reklam
 - Sales promotion
 - Public relations
 - Elektronisk kundkommunikation
 - Direkt marknadsföring

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

75

Marknadskommunikation

	Push-strategi	Pull-strategi
Personlig bearbetning		
Icke-personlig bearbetning		

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

76

B2B

- Omfattar
 - Producentmarknad
 - Återförsäljarmarknad
 - Offentlig sektor
- Särdrag
 - Få men stora kunder
 - Efterfrågan från köparnas slutkunder
 - Mindre priskänsliga
 - Formaliserad köpprocess (rutiner, föreskrifter)
 - Professionella
 - Flera aktörer

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

77

Relationsmarknadsföring

- Skapa, upprätthålla och vidareutveckla de relationer som möjliggör och underlättar byten/transaktioner.
- Tyngdpunkt
 - Etablera kundrelationer
 - Vårda kundrelationer
 - Förädla kundrelationer

HT 2010

SYSÅ01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

78

F4

Organisation.

Administration,
arbetsorganisation

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

79

Administration

- Styrning, ledning och samordning
 - Så att affärsidén stöds
 - Företaget uppfyller målen
- Hantera företagets resurser och kompetens
- Utforma lämpliga system och rutiner
- Medarbetarnas kompetens
- Företagskulturen stödjer

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

80

Organisera

- Fördela arbete och ansvar
- Fördela beslut och befogenheter
- Leda och samordna verksamheten

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

81

Organisation

- Formell
 - Organisationsschema (-plan)
 - Befattningsbeskrivningar
- Informell
 - Hur organisationen faktiskt fungerar
 - Personliga kontakter
 - Informella nätverk
 - Gemensamma intressen

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

82

Organisationsform

Övergripande organisation

- Funktionsorganisation
- Divisionsorganisation
- Matrisorganisation

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

83

Funktionsorganisation

- Företagets huvudfunktioner
 - Affärsfunktioner, kärnfunktioner
 - Stödfunktioner (ekonomi, personal)
- Samordning
- Konflikter mellan funktioner

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

84

Divisionsorganisation

- Grupperar i självständiga resultatenheter – ett eget företag
- Principer
 - Produktområden
 - Marknad
 - Geografiskt område
- Varje division ska innehålla samtliga huvudfunktioner

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

85

Matrisorganisation

- Kombinerar två principer, två axlar
 - Produkt + marknad
 - Produkt + funktion
 - Marknad + funktion
- Komplicerad samordning, behandling av information

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

86

Beslutsnivåer

- Beslutsnivå – underfunktioner
- Linjeorganisation
 - En underordnad – en chef
 - Kontrollspann: antal underordnade
- Linje-stabsorganisation:
 - Stab: expertgrupp, rådgivande
- Funktionell organisation
 - Varje underordnad har mer än en chef
 - Varje chef är specialist
 - Spec. arbetsorganisation

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

87

Befogenhet – ansvar

- Befogenhet (authority): rätt att fatta beslut
- Ansvar: ansvarig uppåt
- Delegera: överlåta befogenheter till underordnade
- Decentralisering
- Centralisering

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

88

Nya organisationsformer

- *Hierarki, nackdelar (inte ny)*
 - Långsam och kostsam
 - Chefsorienterad
 - Professionella medarbetare, komplicerade uppgifter
- *Icke-hierarki (ny)*
 - Team- och processorganisation
 - Projektorganisation
 - Nätverksorganisation

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

89

Teamorganisation

- Team (arbetslag)
 - Utmärkes av
 - Självstyrande
 - Multikompetenta
 - Vältränade: angripa olika problem
 - Tillgång till relevant information
 - Belönas för teamets prestationer
 - Organisatorisk flexibilitet
 - Snabbare förändringstakt
 - Flytande organisationer

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

90

Processorganisation

- Två grundläggande organisationsenheter
 - Kompetenscenter
 - Processer

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

91

Projektorganisation

- Projekt
 - Tillfälligt uppdrag
 - Givna tids-, kostnads- och kvalitetsramar
- Organiseras
 - Ren projektorganisation
 - Matrisform

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

92

Nätverksorganisation

- Nav och noder
 - Kan innehålla partners
- Affärsnätverk
- Inom organisationer och mellan organisationer
- T. ex. virtuella (imaginära) organisationer

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

93

Bra organisation

- Effektiv
 - Målinriktad
 - Yttre effektivitet
 - Inre effektivitet
 - Rätt kvalitet (utförande av arbetsuppgifter)
 - Kostnadseffektivitet
- Motivation och arbetsglädje
 - Delaktighet och ansvar
 - Egna initiativ
- Lärande
 - Förmåga att lära nytt
 - Förmåga att avlära

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

94

Bra organisation

- Differentiering
- Integration
- Självtändighet – styrning
- Decentralisering – centralisering

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

95

Organisationsförändring

- Ofta tröga
- Förändring genom diktat (makt)
- Förankringsmodellen

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

96

Företagskultur

- Överordnade mål
- Dominerande idéer och värderingar
- Signifikanta aktörer
- Förebilder
- Normer och regler

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

97

Arbetsorganisation

- *Klassisk* – taylorism
 - Arbetsfördelning, specialisering
 - Arbetsstudier
 - Individuell ackordslön
 - Noggrann övervakning
 - Planering och utförande skiljs åt
- *Modern*
 - Parallella processer
 - Långtgående samarbete, bred kompetens
 - Platta organisationer
 - Lagarbete
 - Rotation
 - Personalutbildning

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

98

Modern arbetsorganisation

- Kvalitetsinriktad
- Flexibel
- Lärande
- Ledarskap

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

99

Kvalitetsinriktad

- Kundens krav
- Göra rätt från början, nollfel
- Hela organisationen medverkar och samspelar
- Ständig kunskapsutveckling

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

100

Flexibel

- Medarbetare är mångkompetenta
- Förflyttningar mellan arbetslag och arbetsuppgifter
- Lämna förslag
- Öppenhet och kommunikation, respekt

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

101

Lärande

- Ständiga förbättringar
- Planering och utförande integreras

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

102

Ledarskap

- Situationsanpassat
- Instruera och ge order
- Formulera mål och följa upp måluppfyllelsen

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

103

Arbete och hälsa

	Stort beslutsutrymme	Litet beslutsutrymme
Höga krav	Aktiv	Spänd
Låga krav	Avspänd	Passiv

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

104

Bra arbete

- Innehåll
- Lärande
- Beslutsfattande
- Anseende och respekt
- Framtidsförhoppningar

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

105

Produktionsprocess

- Input
- Transformation, värdeförädling
- Output

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

106

Produktion

- Industriföretag
 - Råvaror, halvfabrikat och komponenter omvandlas till varor
- Handelsföretag
 - Av varor
 - Göra varor tillgängliga för kunder
- Tjänsteföretag
 - Inga materialflöden
 - Kombinera olika tjänster

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

107

Produktionssystem - beskrivning

- F – flödesschema
- P – produktionslayout
- N – nyckeluppgift
- K – kapacitet
- F – förädlingsvärde
- T – teknologi
- P – produktionstyp

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

108

Flödesschema

- Gången genom produktionssystemet
- Input omvandlas till output
- Bearbetningssteg
- Förråd, lager
- Utgångspunkt för flödesschema inom databehandling

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

109

Produktionslayout

	Funktionsriktad verkstad	Produktverkstad
Maskinflexibilitet	God	Lägre
Samordningsproblem	Komplicerade	Enkla
Lagringsbehov	Relativt stora	Små
Genomloppstider	Risk för långa	Korta, lägre kapitalbindning

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

110

Nyckeluppgifter

- Utgångspunkt i kundernas önskemål
- Övergripande mål, affärsidé och strategi

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

111

Kapacitet

- Teoretisk
 - Under bästa tänkbara förhållanden
- Normal
 - Under normala förhållanden
- Aktuell
 - Nuvarande
- Flaskhalsar, trånga sektioner
 - Den långsammaste uppgiften

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

112

Förädlingsvärde

- Hur värde successivt skapas
- Andel av försäljningspriset
 - Råvarukostnad (materialkostnad)
 - Tillverkningskostnad
 - Marknadsföringskostnad
 - FoU

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

113

Teknologi

- Kunskap om material, processer, metoder och tekniker med vars hjälp produkter och tjänster produceras
- Prestationsegenskaper
 - Vad den färdiga produkten åstadkommer
- Tekniska egenskaper
 - Förbättrade produkttegenskaper
 - Sänkta kostnader

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

114

Produktionstyp

- Produktionen initieras
 - Kund, order
 - Lager
- Produkttyp
 - Standard
 - Special
- Serielängd
 - Styck, hantverk
 - Serie
 - Mass
 - Process

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

115

Produktionsplanering

- Kapacitetsplanering
 - Anpassa produktionsstruktur
- Löpande produktionsplanering
 - Övergripande produktionsplan
 - Produktionsprogram

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

116

Effektiva produktionssystem

- Produktivitet
 - Mängd varor/tjänster per resursenhet
- Kvalitet
 - Produkt och process
 - Kvalitetsarbete
 - Förmåga att uppfylla fastställda krav
 - Förebyggande, åtgärda fel
 - Noll fel
 - Kvalitetsbristkostnader
 - Kvalitetskultur
 - Värdeanalys
- Tidseffektivitet
 - Ledtid
 - Just-in-time
- Flexibilitet

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

117

Industriell produktion – krav

- Skräddarsydda produkter
- Kortare produktlivscykler
- Ökat inslag av service
- Kostnadseffektivitet
- Försörjningskedjor

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

118

Försörjningskedja

- Primäraktiviteter
 - Inköp
 - Produktion
 - Distribution
 - Marknadsföring
 - Service
- Stödaktiviteter
 - Anskaffning
 - Teknologikutveckling
 - Human resource management
 - Företagets infrastruktur

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

119

Tjänsteföretag

- Tjänster är intangibla (icke-fysisk)
- Tjänster kan produceras och levereras både av maskiner och människor
- Tjänsteproduktion sker i processer (aktiviteter)
- Kundmedverkan
- Tjänster kan inte lagerhållas
- Tjänsters personberoende

HT 2010

SYSA01 Organisationer och IS/IT - A Olerup

120