

Resursser forts.

Vi har gått genom resursser på förra timmen. Minns ni vilka vi har definierat?

Och minns ni varför vi talar om resursser på den här kursen om affärssystem.

Ett affärssystem används för att planera användningen av ett företags resursser.

Så vi ska nu gå genom vad man kallar hanteringen av dessa resursser.

## Kontakter

Kontakter kan tänkas vara intellektuella resursser, och kan delas upp i personer/företag du säljer till och personer/företag du köper från.

De du säljer till kallas kunder eller klienter. De du köper från kallas underleverantörer.

“Planering” av dessa resursser går ut på hur man hanterar företagets förhållande till dessa personer/företag:

- Hantering av förhållande till klienter/kunder: CRM (Customer Relations Management)
- Hantering av förhållande till underleverantörer: SRM (Supplier Relations managements)

Förhållanden man har till kunderna kan mätas på många olika sätt.

Ett enkelt sätt att se på saken är igen att kolla på vilken data som samlas & analyseras i båda fallen:

## CRM

När det gäller kunder är datan man samlar in:

- Avtalen man har, ofta kvantifierade, dvs exempelvis:
  - Avtalstyp I, prisnivå 20€/K/mån
  - Avtalstyp II, prisnivå 100€/st, Lead-Time 1 vecka (Lead-time: hur mycket i förväg en beställning måste göras)
- Information om betalade/icke-betalade fakturor
  - Hur gärna de betalar fakturor (och ifall de betalar i tid)
  - Hur mycket de betalat totalt över åren
- Statistik om hur ofta kunden beställer
- Kontaktinformation, information om företagets nyckeltal (Gär det bra för företaget eller dåligt, om det går dåligt kanske man inte ska förvänta sig mycket beställningar...)

Med all denna information kan man göra strategiska beslut om vilka kunder som det är viktigt att fokusera på.

## SRM

När det gäller underleverantörer är datan man samlar in:

- Avtalen man har, på samma sätt som ovan
- Information om kvaliteten av varorna/tjänsterna som underleverantören erbjuder
- Information om priset på varorna/tjänsterna som underleverantören erbjuder
- Information om hur snabbt underleverantören kan leverera varor/tjänster, och med hurdan varsel
- Statistik om hur ofta man köper varor/tjänster av underleverantören
- Kontaktinformation, information om företagets nyckeltal (Går det dåligt för företaget kanske man kan få bättre villkor...)

Med denna information kan man göra strategiska beslut om vilka underleverantörer det lönar sig att köpa varor/tjänster från. Informationen kan också användas i förhandlingar, ifall en underleverantör är dyrare än andra kan man nämna detta i förhandlingar för att pressa ner priset. Alternativt om underleverantören ofta levererar dålig kvalitet, eller är försenad kan man också använda detta som argument i förhandlingar.

Men det viktigaste är att datan finns, och är tydlig och kvantitativ.

Hantering av kontakterna som ett företag har är en av de viktigaste delarna av resursplanering. En annan viktig del av SRM/CRM är att värna om goda förhållanden till de andra parterna genom att försöka göra det så trevligt som möjligt för andra företag att göra affärer med ditt företag.

## Produktion

När vi talar om produktion handlar allt om att det alltid finns passligt med material i lagret.

Detta kallar vi för MRP (Material resource planning) och MRP II (Manufacturing resource planning)

MRP-system fanns till före ERP-begreppet myntades

Till MRP hör att vi vet tidtabeller för när material behövs i lagret och när det kommer att finnas i lagret (enligt våra beställningar)

## MRP II

MRP II handlar om att hålla reda på hur material rör sig från källan (var vi köpt/utvunnit det från) till lagret, från lagret till fabriken, från fabriken vidare.

För att åstadkomma detta behöver vi:

- Bill Of Materials - en lista av vilka material behövs för en specifik produkt, dessa behövs för varje produkt
- Materialdatabas - för att identifiera olika material, så att det går att hålla reda på dem
- Ritningar som är kopplade till produkter och mellanprodukter
- Försäljningsprognoser - gissningar av hur många beställningar som kommer att tas emot under t.ex. nästa år
- Inventarieinformation - hur mycket material finns det just nu, och hur mycket kommer det att finnas om x dagar (baserat på beställningar)
- Lagerinformation - hur mycket rymms det, och hur mycket finns det i lagret
- Planerad produktionstidtabell - planen för vad som ska vara färdigt och när
- Kapacitetsplanering - vad är maximum som företaget kan producera baserat på maskinernas produktionshastighet, arbetarnas mängd, lagrets storlek, logistiska problem och företags finansser

Med hjälp av MRP kan företaget planera när det måste/lönar sig att köpa material, hurdan takt produktionen ska göras i, och hur bra det kan reagera på snabba förändringar i beställningsmängden