

Kreditkortsvindel

Business case ved Føniks Computer A/S

Gruppe 6

Overblik

1. **Indledning: Baggrund og projektmandat**
 - a. Baggrund
 - b. **Problemformulering**
 - c. Afgrænsning
2. **Virksomheden og dens omgivelser**
 - a. **Strategi og mål**
 - b. **Omgivelser**
 - c. Arbejdsområder
3. **Analyse af organisation og arbejdsprocesser**
 - a. **Organisationsstruktur**
 - b. **Nuværende arbejdsgange**
 - c. **Mål, problemer og behov**
 - d. Foreslåede prioriteter
 - e. Idéer til løsningsforslag
4. **Løsningsforslag**
 - a. Visioner for den samlede forandring
 - b. Fordele & ulemper
 - c. Økonomi
 - d. Implementeringsstrategi & implementeringsplan

1.1 Problemformulering

"Hvordan reducerer Fønixs den samlede omkostning i forbindelse med online kreditkortsvindel, uden at forringe kundeoplevelsen?"

- At den samlede omkostning i forbindelse med svindel mindskes mere end 50%
- At konverteringsraten i forbindelse med check-out højst falder med 1%

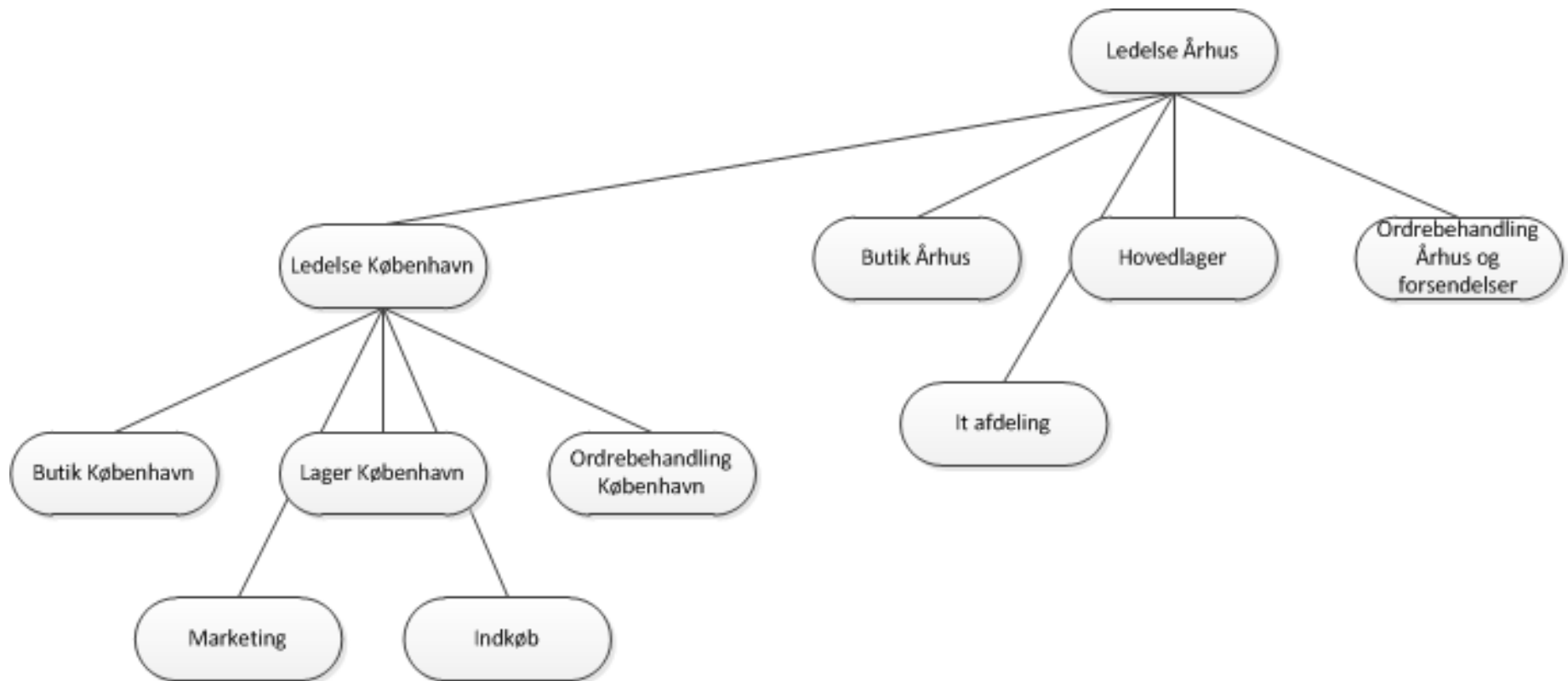
2.1 Strategi & mål

- Forudsætning at de er konkurrencedygtige
- Ærlig vejledning, ærlig service, og en ærlig handel
- 50% af kunderne er tilbagevendende også selvom de ikke nødvendigvis er billigst
- Kundesegment, mass market

2.2 Omgivelser

- Ren konkurrence
- Prissammenligning og kundebedømmelser
- Trends peger på stigende online handel og flere mindre ordrer
- Udfordring i at forblive konkurrencedygtig på priser, leveringstid og kundetilfredshed

3.1 Organisationsstruktur



3.1 Interessent analyse

- Ejer
- Projektleder
- Marketing (salg)
- Ordrebehandlere
- Kunder
- It-afdelingen
- Lageret

3.2 Nuværende arbejdsgange

Ordrebehandling

- Ordreafgivelse
- Ordrefordeling
- Restordre
- Markering som svindel
- Print af ordre

Svindelbehandling

- Præmarkering
- Identifikation
- Personssøgning
- Vurdering
- Kundekontakt
- Ordre ændring

3.3 Mål, problemer og behov

Målsætninger

- Hurtig ekspedition
- Ikke mere besvær for kunden
- En ærlig og retfærdig handel
- Integration med nuværende systemer
- Minimering af tab ved svindel

Problemer

- Ingen klart definerede kriterier
- Ingen endelig afslutning på en svindelsag

Behov

- ...

4 Løsningsforslag

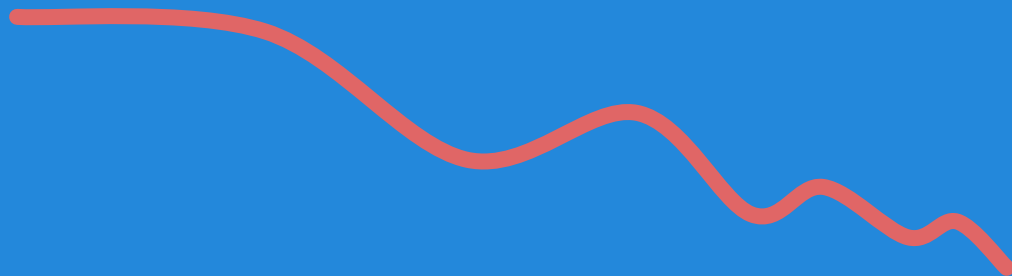
- Afskaffe GLS leveringsmetoden
- Indføre sikker betaling (Visa/ePay)
- Automatiseret personsinformationssøgning
- Anbefaling om fokus på ordrebehandlingsproces som helhed

"Anbefaling om fokus på ordrebehandlingsproces som helhed"

- Flere medarbejdere udfører samme funktion
- Leverandør opdateres flere gange, uden garanti for succes
- Information fra systemet tilføjes manuelt
- Hvis ovenstående automatiseres, skal kun mistænksomme ordrer behandles manuelt

Spørgsmål

- Hvem er eksterne interessenter?
- Organisationsstruktur/interessentanalyse, er det vigtigt for en lille virksomhed?
- Hvad menes der med behov?
- Løsningsforslag om ordreproces. Hvor kritisk kan man være på et område man ikke har det fulde overblik over, og kan man lave cost/benefit?
- Referencer
 - Til mail - skal vi bare lægge mail'en i billag?
 - Til interview - linjenummer i transcript?



"When a null reference exception goes to sleep,
it checks under the bed for Jon Skeet."