

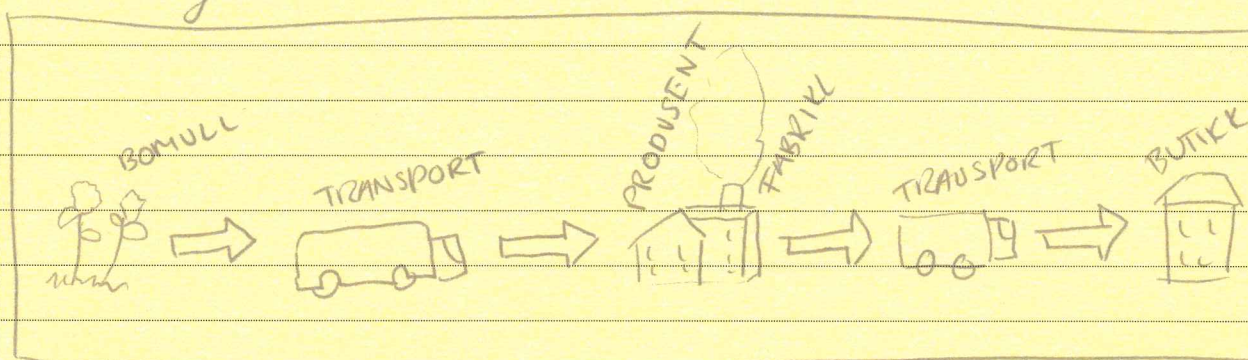


Emnekode : 15-403
Kandidatnr. : 8972
Dato : 17/12-12
Ark nr. : 1 av 8

Oppgave 1) a)

En verdikjede er en kjede hvor en virksomhet som gir verdi (i form av et produkt eller tjeneste) til en kunde.

Verdikjeden er veldig direkte og en typisk verdikjede er slik:



Bomull blir høstet og transportert til en produsent som lager en vare (f. eks. en ullgenser), varen blir transportert til butikken hvor den blir solgt til kunder.

~~God kommunikasjon mellom leddene her, og noe IT for å~~ Ved denne verdikonfigurasjonen er oversikt og umiddelbar viktig, IT og IS i form av systemer eller RFID kan hjelpe de forskjellige leddene i kjeden med å anslå et nøyaktig leveringstidspunkt og derav kunne anslå nøyaktige tider til kundene sine og i denne konfigurasjonen er det følgende som gir et konkurranseforhold:

- Billige produksjonskostnader samt transport og nøyaktig levering. Hvis bedriften opparbeider alliert med produsenten kan de muligens bli billigere varer mot et langvarig forhold.

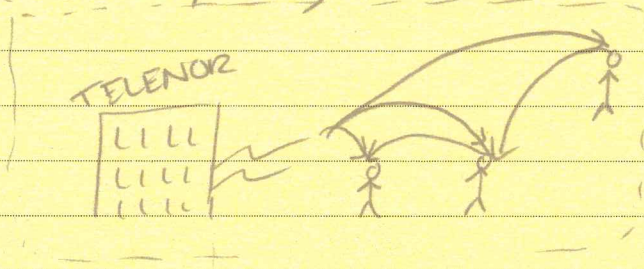


Emnekode : 15-403
 Kandidatnr. : 8972
 Dato : 17/12-12
 Ark nr. : 2 av 8

1 a forts)

En verdikjede er organisert med ledd, ~~der~~ hvor hvert ledd har en prosess, en "oppgave". F. eks. "produserer ~~ut~~ gjenere" eller "faktisk varer fra A til B".

Et Verdinettsverk er en virksomhet som tjener penger ved å kjenne kunder/klienter sammen. Bedriften er IKKE selve nettverket, men tilbyr et nettverk til kunder. Et eksempel på verdinettsverk kan være en ~~telefon~~ operatør (Telenor, etc).



Et Verdinettsverk er veldig avhengig av teknologi, f. eks. telefonsystemer eller telefonmasker som sender signaler til alle kundene. ~~Matene~~ Man kan ikke konkurrere fortrinnet sitt i et verdinettsverk er som følgende:

- Tilby tjenester som er pålitelige
- tilby tjenester billigere enn konkurrentene.

~~Disse~~ Disse er svært avhengige av gode IT løsninger som er stabile og godt integrerte.



Emnekode : 15-403
Kandidatnr. : 8972
Dato : 17/12-12
Ark nr. : 3 av 8

~~a~~ 1 a forts.)

Et verdiverkstød er en virksomhed som løser
støddersyede problemer for kunderne sine. Et
eksempel på et verdiverkstød er et advokatfirma.
Salene de får er veldig umke og det kan
ikke masseprodusere produktet slik som i
verdikjeder. Matene man kan oppri konkurranse-
forhållene her er som følger:

- Være flinke til å løse problemer til
kunderne,
- Kunne håndtere veldig spesifikke krav
- Være effektive, men uten å kompromisere
integriteten til de endelige løsningene.

b) VERDIKJEDE

- RFID på alle steg i lyden for å ha overblikk
over hvordan fremgangen er, mulighet og å
se hvor eventuelle flaskehalser er. Og man
kan gi presise antagelser på når produktet
er klar.
- BI for å ~~analyse~~ analysere mønstre ved salg
av produkt. F. eks. - trender ved spesielle
tidspunkt.
- Datavarslis i kombinasjon med BI for
enda flere muligheter for analyse av trender
og data (som man skaffer via innkommende
og utgående kanaler (cellbrev, epost).



Emnekode : 15-403
Kandidatnr. : 8972
Dato : 17/12-12
Ark nr. : 4 av 8

1 b forts)

- ERP løsning som integrerer alle afdelingerne i lyden med feller IT-systemer. Her kan man og anskaffe CRM (customer relationship management) systemer for at fokusere mere på kundebehandlingen.

VERDINETTVERK

- Vdning med CRM applikationer (i alle fald) i verdinetværk siden det er så mange kunde-samhandlinger i slike virksomheder. ~~Helt verdinetværket baseres rundt~~

- KMS (knowledge management system) for at håndtere alle kundeskypen som man ~~for~~ trenger når man skal arbejde så ~~for~~ telt med mange kunder.

~~VERDINETTVERK~~ VERDINETTVERKSTED

- ERP systemer som muliggør rask og præcis lagring af kunde data som enkelt kan administreres.

- KMS for at holde på information og kundeskyp opparbejdet ved ~~tidligere~~ tidligere kundebaser, og som kan bruges igen senere av andre ansatte med tilsvarende tilfeller.



Oppgave 2)

Det er mange elementer man må passe på når en skal forandere på bedriften sin og sine bedriftsprosesser. Jeg vil ta utgangspunkt i PEMM (process and enterprise maturity model) (Hammer, 2007) for å vise til viktige punkter som bedriften må vurdere. Bedriften kan bruke PEMM for å se hvor modne de er, og hvor langt ~~vidt~~ bedriften er for prosessforandringer. PEMM består av fem lyerne elementer som støtter opp om en god prosess og fire elementer som betyr mye for virksomhetens egenstyper (enterprise capabilities).

(Process Enablers)

PROCESS ENABLERS

- Design : Hvordan er prosess er designet hos bedriften. Hvor effektiv er den?
- Performers : Hvem utfører prosesser, innehar de gode ferdigheter og kunnskap?
- Owners : Ledere ~~og~~ (senior executives) som har ansvar for hele prosessen fra start til slutt.

Infrastruktur

Infrastructure : Infrastrukturen som støtter prosessene med IT-systemer eller rammeverk.

Metric : I hvilken grad måler bedriften prosessenes effektivitet?



2 parts)

Enterprise Capabilities

- Leadership : Er lederne (og i hvilken grad) åbne og ~~ikke~~ positive til at lade nye processer?
- Culture : Er kulturen (og i hvilken grad) i bedriften fokuseret på kunde-hjælpeshed og ~~og~~ med på at få ~~et~~ ansvar for processerne sine?
- Expectation : Hvordan bedrifter kundecapable til i fremtidige forandringer på sine processer? Og i hvor stor grad?
- Governance : Har bedriften "mekanismer" på plads for at håndtere process forandrings-projekter?

Bedriften kan kun udgangspunkt i de elementære her, og hurtigt lægge mere vægt på standarderne er, Det er vigtigt for bedriften at sin virksomhedens egen skaber (capabilities) på plads først, fordi process enablers kun ingenting i sin uden de. (Hammer, 2007)

Ved at bruge PESTM kan bedriften se hvor de er dårligst på, og arbejde med at forbedre dette først. Det findes mange generelle udfordringer, som jeg skal gå efternavn på, men for a specifik kunne anvende udfordringer (som dette var et reelt case) måtte jeg vite hvilke specifikke forandringer bedriften skulle foretage.



Emnekode : 1S-403
Kandidatnr. : 8972
Dato : 17/12-12
Ark nr. : 7 av 8

2 forts) Jeg skal ikke gå i alt for stor detalj om PEMM sine klassifikasjoner (P1-4 E1-4) annet enn å si at ~~de~~ de betyr hvor god bedriften er på de kriteriene jeg allerede har skrevet om. Men det som er best med PEMM er at den fokuserer på HELE bedriften, ikke bare IT. Her OM utfordringene hos ACME IT:

- Kultur → (noen tilfeller er ansatte imot store forandringer eller som de kanskje antar at forandringene medfører at noen får sparken

- Oppleveling/Opplæring: de ansatte må bli opplyst i de nye prosessene, samt alle IT-systemene som støtter opp om prosessene.

~~Lederne i bedriften kan være motvillegge til forandringene~~

Når man skal gjøre forandringer i en bedrift er det mange teorier på hvordan ~~rette~~ rette slike gjennomføringer skal være, jeg foreslår at bedriften samler et lag for å hele tiden analysere hvor det er størst motstand: Ledelse? Kultur? IT-problemer? Og finne passende strategier for å kunne gjennomføre forandringene.

PEMM dekker de sentrale utfordringene, og enda bedre, de dekker de som er mest ~~prose~~ prosessende for bedriften, jeg anbefaler at ACME bruker PEMM.



Emnekode : 15-403
Kandidatnr. : 8972
Dato : 17/12-12
Ark nr. : 8 av 8

2 forts.)

Alle elementene ved PErM kan være utfordringer.*

* Da mener jeg listene, de er kanskje formidlet rett men de kan være utfordringer:

- Dårlige eksisterende prosesser
- Legacy IT-systemer med dobbeltlag og redundans

- Ingen vil ta ansvar for hele prosesser

- ledere som vil at denne "IT-løsningen"

skal gjennomføres uten deres hjelp.

- En naturlig kultur basert på fordommer og frykt for forandring

- Manglende ekspertise og kunnskap angående forandringer i bedrift.

- Ingen mekanismer for forandringprosjekter.