

Implementering av bottenkassaautomat

CASE: Kyrksläotts Prisma

Helena Nyberg

Examensarbete för tradenom-examen

Utbildningsprogrammet för företagsekonomi

Åbo 2014



EXAMENSARBETE

Författare: Helena Nyberg

Studieprogram och ort: Företagsekonomi, Åbo

Handledare: Inger Tallgård

Titel: Implementering av bottenkassautomat CASE: Kyrksläotts Prisma

Datum	Sidantal	Bilagor
17.04.2014	40	1

Abstrakt

Examensarbetet behandlar implementeringsprocessen av bottenkassautomaten med Kyrksläotts Prisma som uppdragsgivare. Syftet med arbetet är att ta reda på hur implementeringsprocessen gick till, hur det är att ta i bruk ett nytt system och hur den nya produkten tagits emot av personalen i Kyrksläotts Prisma.

Teoridelen i arbetet behandlar investering och systemleverantören vars produkt har tagits i bruk. Förutom det behandlar arbetet information om bottenkassautomaten som blev vald. För att förstå behovet av en bottenkassautomat kommer jag även att presentera S-gruppen och regionhandelslaget Varuboden Osla – Handelslag som Kyrksläotts Prisma hör till.

Undersökningen är genomförd med kvalitativa intervjuer. I undersökningen som utfördes den 28.2. – 3.3.2014 hade jag tio frågor och jag samlade nio stycken svar. Resultaten från undersökningen var för mig oföväntade, men intressanta. Resultaten visar att trots personalen inte upplever det nya systemet så positivt för tillfället, ansåg i varje fall respondenterna att implementeringsprocessen gick bra och utfördes bra.

Slutsatser som jag kommit fram till från undersökningen är att det gamla systemet var snabbare medan det nya systemet är säkrare och effektivare. Respondenternas bedömning var inte så bra men den är helt förståelig om det varit så mycket problem med bottenkassautomaten som det kom fram i undersökningen.

Språk: Svenska Nyckelord: investering, implementering, bottenkassautomat, kontanthantering, Kyrksläotts Prisma

BACHELOR'S THESIS

Author: Helena Nyberg

Degree Programme: Business Administration, Turku

Specialization: Accounting

Supervisors: Inger Tallgård

Title: Implementation process of the base cash automate – Case: Kirkkonummen Prisma /
Implementering av bottenkassautomat – Case: Kyrksläts Prisma

Date	Number of pages	Appendices
17.04.2014	40	1

Abstract

This thesis deals with the implementation process of the base cash automate, with Kirkkonummen Prisma as constituted. The aim of this thesis is to describe the implementation process happened, how it is to put in place a new system and how the new product is received by the staff in Prisma Kirkkonummi.

The theoretical part of the work deals with investment and system supplier, whose product has been taken into use. Beyond that, I will also bring up information about the base cash automate that was chosen. In order to understand the need of a base cash automate I will also introduce the S- group and regional co-operative Varuboden Osla that owns Prisma Kirkkonummi.

The study was made using qualitative interviews. The interviews were conducted 28.2 – 3.3.2014. I had ten questions in the interviews and got nine responses. The result of the study was unexpected, but interesting. The results show that although the staff did not perceive the new system very positively, the respondents still considered that the implementation process was performed well.

The conclusions I have reached from the study is that the old system was faster, while the new system is more secure and efficient. The respondents' opinions about the product were not so good but it is completely understandable in case there really have been so much trouble with the base cash automate as the study indicates.

Language: Swedish

Key words: investment, implementation, base cash automate, cash management, Kirkkonummen Prisma

OPINNÄYTETYÖ

Tekijä: Helena Nyberg

Koulutusohjelma ja paikkakunta: Liiketalous, Turku

Ohjaaja: Inger Tallgård

Nimike: Pohjakassa-automaatin käyttöönotto: CASE Prisma Kirkkonummi

Päivämäärä	Sivumäärä	Liitteet
17.04.2014	40	1

Tiivistelmä

Opinnäyteotetyössä käsitellään pohjakassa-automaatin käyttöönottoprosessia, ja opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Kirkkonummen Prisma. Työn tarkoituksena on ollut selvittää, millaista uuden systeemin käyttöönotto on, miten käyttöönottoprosessi on sujunut käytännössä ja miten Kirkkonummen Prisman henkilökunta on ottanut uuden tuotteen vastaan.

Työn teoriaosuus käsittelee investointeja sekä järjestelmätoimittajaa, jonka tuote on otettu käyttöön. Työssä kerrotaan myös itse tuotteesta eli pohjakassa-automaatista tarkemmin. Lisäksi, jotta ymmärretään pohjakassa-automaatin tarve paremmin, esitellään myös S -ryhmän ja alueosuuskauppa Varuboden Osla, johon Kirkkonummen Prisma kuuluu.

Tutkimus toteutetaan käyttämällä kvalitatiivisia haastatteluja. Haastatteluissa, jotka suoritettiin 28.2. - 3.3.2014, oli kymmenen kysymystä. Vastauksia kerättiin yhteensä yhdeksän kappaletta. Tutkimuksen tulokset ovat odottamattomia, mutta mielenkiintoisia. Tulokset osoittavat, että vastaajien mielestä pohjakassa-automaatin käyttöönottoprosessi sujui hyvin siitä huolimatta, että henkilökunta ei tällä hetkellä suhtaudu itse automaattiin kovin positiivisesti.

Tutkimuksen perusteella tehdyt johtopäätökset ovat, että vanha järjestelmä oli nopeampi mutta uusi järjestelmä on turvallisempi ja tehokkaampi. Vastaajien mielipide pohjakassa-automaatista ei ole erityisen myönteinen, mutta se on täysin ymmärrettävää, jos pohjakassa-automaatin kanssa on todella ollut niin paljon ongelmia kuin tutkimuksessa tuli esiin.

Kieli: ruotsi Avainsana: investointi, käytäntöyönotto, pohjakassa – automaatti, rahankäsittely, Kirkkonummen Prisma

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
1.1	Syfte och problemformulering.....	2
1.2	Struktur och avgränsning	2
1.3	Metodbeskrivning	3
2	Investering i ett nytt system	4
2.1	Investeringsfaser	5
2.2	I bruktagande av ett nytt system	6
2.3	Kalkylering av investering.....	7
3	S – kedjan.....	8
3.1	S – gruppen	9
3.2	Prisma	11
3.3	Varuboden Osla – Handelslag	11
4	Val av systemleverantör	13
4.1	Intermarketing Oy.....	13
4.2	Bottenkassautomat RCS 800.....	15
4.3	Intermarketings servicekoncept	16
5	Undersökning om bottenkassautomaten.....	17
5.1	Caseföretaget Kyrksläotts Prisma.....	19
5.2	Intervjuer.....	20
5.2.1	Beslutsprocessen.....	21
5.2.2	Förväntningar	22
5.2.3	Implementeringsprocessen	22
5.2.4	Utbildning.....	23
5.2.5	Ibruktage av bottenkassautomaten.....	24
5.2.6	Skillnader mellan det nya och det gamla systemet.....	27
5.2.7	Bedömning av implementeringsprocessen	30
5.2.8	Övriga kommentarer.....	30
6	Resultatanalys.....	31
7	Sammanfattning	36
	Källförteckning.....	39

Figurförteckning

Figur 1. S-gruppens logo (S-gruppens logo)	9
Figur 2. S-gruppens uppbyggnad (S-kanava u.å, e)	9
Figur 3. S-gruppens organisations uppbyggnad (S-kanava u.å, b).....	10
Figur 4. Prismas logo (Prisma u.å, b)	11
Figur 5. Varuboden Osla - Handelslags logo (S-kanava u.å, g)	11
Figur 6. Intermarketing Oy:s logo (Intermarketing u.å, f).....	14
Figur 7. Bottenkassautomat RCS 800 (Intermarketing u.å, b)	15
Figur 8. Intermarketings servicekoncept (Intermarketing u.å, d).....	17
Figur 9. Kyrksläotts Prisma (S-kanava u.å, d).....	19

Tabellförteckning

Tabell 1. Återbetalningstid på investering (Alhola & Lauslahti. 2003, s. 176).....	8
--	---

Bilagor

Bilaga 1	Underlag till intervjuerna
----------	----------------------------

1 Inledning

Efter att Finland tog i bruk euron växte användningen av kontanter med över 300 %. Kontanter är mycket behändiga och fördelaktiga att använda. (Suomen pankki, u.å) Trots att Finland är ett av de länder som använder sig mest av kortbetalningar så används det fortfarande en hel del kontanter. Det har förutspåtts att kontantanvändningen hela tiden kommer att minska. I Finland är det vanligt med betalkort. Mera än 75 % betalar sina dagliga varor med kort. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2014, s. 7)

Trots att kontantanvändningen är mindre än 25 % så är det viktigt att hantera kontanterna så kostnads effektivt och snabbt som möjligt. Kontanthantering kan skötas på många olika sätt. Det går att göra bland annat manuellt, att använda sig av ett utomstående företags tjänster eller att använda sig av en automat. Då ett utomstående företags tjänster används innebär det stora kostnader. På grund av de stora kostnaderna som uppstår har regionhandelslaget Varuboden Osla:s Prisma i Kyrkslätt valt att investera i en bottenkassaautomat. Att göra en så stor investering i en ny produkt eller ett system kan ta flera år. Det krävs mycket planering och förberedande arbete. (Järvenpää, Länsiluoto, Partanen, Pellinen 2013, s. 377)

I en intressant diskussion med min uppdragsgivare, Tarja Poikkeus, som fungerar som biträdande kundtjänstchef i Kyrkslätt's Prisma, kom hon på idén att jag kunde skriva om den nya bottenkassaautomaten (kontanthanteringsautomat), som i november 2012 kom till Kyrkslätt's Prisma. Jag blev intresserad av ämnet, eftersom jag tänkte att det skulle vara intressant att dokumentera och undersöka hur implementeringsprocessen skötts enligt personalen. Jag har även tänkt undersöka hur personalen mottagit automaten och den ekonomiska inbesparingen med hjälp av bottenkassaautomaten.

Enligt Brattemo och Holmberg (1994, s. 9) finns det några steg som är värda att följa för att utvecklingsprocessen skall gå bättre. Steg som är beaktansvärda är att informera, utveckla idéer, detaljplanera, bilda arbetsgrupper och projektgrupper men även att skapa resurser och ekonomiska möjligheter. Dessa frågor kommer jag att beakta i detta examensarbete.

1.1 Syfte och problemformulering

Mitt examensarbets syfte är att kartlägga hur implementeringsprocess genomfördes, hur det är att ta i bruk ett nytt system och hur den nya produkten tagits emot av personalen. Jag har även tänkt ta upp fördelar och nackdelar med det nya systemet, bottenkassaautomaten i Kyrkslätts Prisma. Problemformuleringen för detta examensarbete lyder; ”vad tycker personalen om implementeringsprocessen kring bottenkassaautomaten och personalens uppfattning om bottenkassaautomaten?”. Problemformuleringen är utformad med hjälp av både mitt eget intresse och på uppdragsgivarens begäran.

Orsaken och syfte med arbetet är förutom ovan nämnda problemformuleringar att beakta åsikterna och synpunkterna som respondenterna lyfter fram. Med hjälp av respondenternas svar och synpunkterna kan kommande processer utvecklas och förbättras. Åtgärder eller förändringar kan möjligtvis vidtas med hjälp av respondenternas svar och åsikter gällande bottenkassaautomaten.

Från syftet har jag utarbetat följande forskningsfrågor:

- Personalens syn på implementeringsprocessen?
- Personalens uppfattning om det nya systemet?
- Ekonomisk inbesparing med hjälp av penninghantering?
- Vad för åtgärder till framtiden gällande bottenkassaautomaten?

1.2 Struktur och avgränsning

Teoridel behandlar investering, eftersom det finns många faser i en investeringsprocess som måste beaktas då man tar i bruk ett nytt system. I teorin behandlas även systemleverantören, vars produkt har tagits i bruk samt information om bottenkassaautomaten som blev vald. För att förstå behovet av en bottenkassaautomat presenteras S-gruppen och regionhandelslaget Varuboden Osla – Handelslag som Kyrkslätts Prisma hör till. I den empiriska delen kommer jag att använda mig av kvalitativa intervjuer.

Jag avgränsar mitt examensarbete enbart till Kyrksläotts Prisma. Undersökningen är avgränsad till enbart personalen som arbetar och arbetat med bottenkassautomaten, alltså alla respondenter som jag intervjuade har arbetat med det nya systemet. Arbetet är även avgränsat till ett system, alltså hur det var att byta kontanthanteringssystem från det gamla systemet till det nya systemet med en bottenkassautomat. I det gamla systemet använde man sig av dotterbolaget Rekla Oy:s tjänster och med det nya systemet använder man sig av bottenkassautomaten.

1.3 Metodbeskrivning

Det finns två olika metoder som kan användas i forskningen, den kvantitativa forskningsmetoden eller den kvalitativa forskningsmetoden. Kvantitativa forskningsmetoder innebär strukturerad undersökning, med insamling av numerisk data. Frågeformulären är mycket noggrant planerade på förhand och frågorna i kvantitativa forskningar är ofta slutna. Vilket innebär att det i till exempel enkäterna finns färdiga svarsalternativ och respondenterna väljer det alternativet som passar bäst. (Bryman & Bell, 2013, s. 162-163, 245-250, 261)

Då man talar om den kvantitativa forskningsmetoden så handlar det om strukturerade intervjuer. Den strukturerade intervjun innebär att intervjuaren ställer samma frågor och i samma ordning till respondenterna. I den strukturerade intervjun är frågorna planerade på förhand, vilket inte ger respondenten möjlighet att svara så utförligt som möjligt. Meningen med strukturerade intervjuer är att även om de är intervjuer, så skall de vara jämförbara med varandra. Strukturerade intervjuer är den vanligaste intervjuformen i surveyundersökning. (Bryman & Bell, 2013, s. 215)

Kvalitativ forskningsmetod innebär att vikten vid insamling ligger på ord och analys av svaren. Det finns en del skillnader mellan strukturerade intervjuer och kvalitativa intervjuer. I den kvantitativa strukturerade intervjun är målet att få svar på frågorna som är på förhand planerade i ett frågeformulär. Målet med de kvalitativa intervjuerna är att få respondenternas egen uppfattning och syn på frågorna. I de kvalitativa intervjuerna är det vanligt att följdfrågor ställs till respondenternas svar. Det är inte möjligt i de strukturerade intervjuerna. Syftet med kvalitativa intervjuerna är att få så utförliga och mångsidiga svar som möjligt. Respondenterna kan intervjuas flera gånger medan det i strukturerade

intervjuer är meningen att analysera och bearbeta svaren snabbt. Respondenterna får enbart intervjuas en gång. (Bryman & Bell, 2013, s. 390, 474)

Metoden som jag har valt att använda i mitt arbete är den kvalitativa forskningsmetoden, alltså kvalitativa intervjuer. Jag har valt att använda mig av den kvalitativa forskningsmetoden för att få en utförligare bild av vad personalen tycker om det nya systemet och om den nya bottenkassaautomaten. För att få så utförliga svar som möjligt, kommer jag även att ställa följdfrågor. Finns det något som i efterhand bör klargöras ber jag respondenterna om en ytterligare kommentar. Detta är orsaken till att den strukturerade intervjun inte är lämplig för min undersökning.

2 Investering i ett nytt system

Ordet investering betyder att resurser används till föremål som inom en längre framtid bringar vinst. Den vanligaste investeringen bringar resultat först efter det första året efter ibruktagandet. Till investeringar räknas bland annat materiella förnödenheter som till exempel material till byggnader, olika produktionsmaterial, apparater, transportmedel, möbler, även långsiktiga investeringar på till exempel utbildning av personal, forskning och produktutveckling. Investeringar kan även indelas i finansiell och realinvestering. (Järvenpää et al. 2013, s. 372- 373)

Finansiella investeringar är investeringar som har att göra med bland annat aktiemarknads investeringar och ekonomiska investeringar. Realinvestering innebär långsiktiga investeringar i produkter och produktionsfaktorer. Realinvestering kan delas in i: nödvändiga investeringar, vilket innebär investeringar som måste göras till exempel på grund av lagstiftningen. Ersättningsinvesteringar innebär investering i en ersättande produkt eller system. Rationaliseringsinvestering, innebär investering i produktionsprocessen som till exempel en robot. Utvidgningsinvestering vilket innebär investeringar för att kunna utvidga verksamheten. Den sista är leasinginvestering som innebär investering i produkter som kräver kontrakt. (Alhola & Lauslahti, 2003, s. 162-163; Järvenpää et al. 2013, s. 372- 373)

Investeringen som Kyrksläotts Prisma investerade i räknas som en realinvestering. Förutom det så hör investeringen till undergruppen rationaliseringsinvestering. Med investeringen i en bottenkassaautomat kommer Kyrksläotts Prisma att ersätta det gamla systemet som var mera manuellt, med ett system som underlättar och automatiserar arbetet för personalen.

2.1 Investeringsfaser

Att investera i en ny produkt eller ett nytt system kan ta flera år. Det krävs mycket planering och förberedelse och enligt Järvenpää et al. (2013, s. 377) så finns det sju steg i processen. Stegen i processen är analys av investeringsbehovet, investeringsalternativ, lönsamhetsgranskning av investeringsalternativen, analysering och lösning av investeringens ekonomiska frågor, investeringsbeslut, plan över hur investeringen skall förverkligas och själva förverkligandet och uppföljning av investeringen. (Järvenpää, et al. 2013, s. 377)

Det första steget i processen är att göra en analys av investeringsbehovet, vilket innebär att analysera vilka investeringar som är nödvändiga för företagets strategi, målsättningar samt alternativa investerings möjligheter för företaget. Efter att analysen av investeringsbehovet är gjord, skall investeringsidén omformas till ett konkret investeringsförslag, vilket innebär att en lönsamhetsgranskning av investerings förslagen bör göras. Efter att förslagen är gjorda skall förslagen presenteras för styrelsen eller för högsta ledningen. (Järvenpää et al. 2013, s. 377-378)

Efter att investerings förslaget är klart, är det viktigt att analysera investeringens ekonomiska frågor, som bland annat kostnader som uppkommer med investeringen, avkastning och risker med investeringen. Alla aspekter skall beaktas och övervägas. Efter att alla investeringsföreslag är analyserade är det dags att fatta beslutet. Beslutet över vilken investering som väljs är ofta beroende på investeringskalkylen och investeringskriterierna. Efter beslutet är det viktigt med en plan över hur investeringen skall förverkligas och om själva förverkligandet. (Järvenpää et al. 2013, s. 378)

Att göra uppföljning över gjord investering är lönsamt. Orsaken till att det lönar sig att göra en uppföljning över investeringen är att det kan komma fram aspekter som kan tas i beaktande vid kommande och framtida investeringar. Det hjälper även att möjligtvis utföra och planera framtida investeringar bättre. (Järvenpää, et al. 2013, s. 377, 402–403)

2.2 I bruktagande av ett nytt system

Då en ny produkt eller ett nytt system tas i bruk är det viktigt att ta en del faktorer i beaktande. Då man redan i början av processen gör en analys över bland annat tidtabellen, budgeten, marknadsanalys, miljö analys, företags analys samt analys över konkurrenter så underlättar det hela processen. Med tanke på tidtabellen är det viktigt att göra upp en tidtabell över alla olika delar i processen. Timo Rope skriver i sin bok *Lanseerausmarkkinointti* att ju snabbare hela processen går, desto mer ökar riskerna för att någon av delarna i processen blir ytlig eller att den helt och hållet faller bort. (Rope, 1999, s. 35-48)

Budgeten är även viktig att ta i beaktande då en ny produkt tas i bruk. Då budgeten planeras skall budgeten innehålla kostnader för planerings – och åtgärdsplanerna. Personalkostnader som uppkommer då den nya produkten eller det nya systemet tas i bruk, bör även ingå i budgeten. Budgeten är viktig, för att med hjälp av den kan det kontrolleras att alla kostnader tagits i beaktande och vad hela processen kommer att kosta. (Rope, 1999, s. 36-37)

Marknadsanalysen är en viktig del i processen. Meningen med en marknadsanalys är att ta reda på den nya produktens potential, framtida behov och användbarhet. Det är också viktigt att analysera konkurrenterna och göra miljöanalys. Miljöanalys innebär att man bör beakta faktorer som bland annat utveckling av nationalekonomin, utveckling av teknologin, ändringar i lagstiftningen och utveckling av seder och bruk. Med tanke på utvecklingen av teknologi, uppkommer det hela tiden nya och bättre produkter. Vid utveckling av nya produkter måste man följa produktansvarslagen (Rope, 1999, s. 39,42-45)

En av de viktigaste punkterna som bör analyseras är företagets förutsättning för själva processen. Då en investering inverkar på företaget både på kort sikt, men även på lång sikt. Vilket innebär att det är viktigt att analysera företagets ekonomiska resurser och produktions resurser. Det som också är viktigt att komma ihåg att det alltid finns en viss risk i att ta i bruk ett nytt system eller produkt. (Rope, 1999, s. 46-48, 57)

2.3 Kalkylering av investering

En investerings kalkyl kan se ut på många olika sätt, beroende på vad det är meningen att räkna ut. Jag har valt att använda mig av återbetalningskalkylen. Med återbetalningskalkylen får jag fram den tid det tar för investeringen att åter betala sig. Alltså den tid det tar innan pengarna som investerats sparats in på investeringen. (Alhola & Lauslahti, 2003, s. 176) Jag ville räkna ut detta för att få reda på hur länge det tar för Kyrksläotts Prisma att få investerings kostnaderna återbetalade med hjälp av den ekonomiska inbesparingen som görs med hjälp av bottenkassaautomaten.

I återbetalningskalkylen beaktas inte räntan och i kalkylen är även nettoavkastning lika stort alla år. (Alhola & Lauslahti, 2003, s. 176) I tabell 1 är återbetalningskalkylen uppställd. Summorna som används i tabell 1 är uppskattade. Orsaken till att anskaffningsutgiften är uppskattad är att min uppdragsgivare inte fick nämna den exakta summan för investeringen. Jag uppskattade att bottenkassaautomaten kostar kring 50 000 – 60 000 €, det gör att jag använder mig av ett medeltal på 55 000€.

Nettoavkastning innebär den summa som sparas in med hjälp av investeringen. I kalkylen nedan (tabell 1) är summan 22 800 € och uträknad enligt följande: innan Kyrksläotts Prisma beslöt att investera i en bottenkassaautomat skickades alla kontanter från Kyrksläotts Prisma till företaget Rekla Oy (nämns här efter som Rekla). Rekla i sin tur hämtade tillbaka nya kontanter. Rekla är ett företag som är specialiserat på kontant service och SOK (Suomen Osuuskaupan Keskus) äger detta dotterbolag (S-Kanava u.å, g). Systemet gick ut på att beställa och skicka kontanterna för att räknas till ett annat företag, Rekla. Reklas service har kostat en hel del på grund av att Rekla har tagit betalt för både att räknade redovisningarna både från kassorna och från RAY spelmaskinerna, fakturerade växelpengar, färdiga bottenkassor, packade sedlar och mynt och försäljningens redovisnings påsar. Vilket innebär att det tidigare uppstod kostnader på cirka 4 000 € per månad vilket motsvarar cirka 48 000 € per år. (personlig kommunikation med Poikkeus Tarja, 17.2.2014)

Då man jämför det nya och gamla systemen, efter att bottenkassaautomaten tagits i bruk har kostnaderna för Reklas tjänster sjunkit med ungefär hälften. Tidigare var kostnaderna kring 4 000 € per månad och med hjälp av bottenkassaautomaten är kostnaderna nu nere kring 2 100 € vilket innebär 25 200 € per år. Detta beror på att kostnader för bland annat transporten av och an, av färdiga bottenkassor har minskat eller försvunnit helt. Så en del

av de kostnader man hade tidigare för dessa tjänster har nu istället sparats in med hjälp av bottenkassautomaten. Bottenkassautomaten lagrar kontanter och kontanter behöver inte beställas och hämtas varje dag som tidigare utan ett par gånger i veckan räcker. Som tidigare nämnts har kostnaderna sjunkit till 25 200 € per år efter att bottenkassautomaten togs i bruk, vilket innebär att nettoavkastningen blir 48 000 € - 25 200 €. Vilket innebär en inbesparning på 22 800 € per år för Kyrkslätt's Prisma. (personlig kommunikation med Poikkeus Tarja, 17.2.2014)

Tabell 1. Återbetalningstid på investering (Alhola & Lauslahti, 2003, s. 176)

Återbetalningstid: $\frac{\text{Investerings anskaffningsutgift}}{\text{nettoavkastning } \text{€}/\text{år}} = \frac{55\ 000}{22\ 800} = 2,41 \text{ år}$	

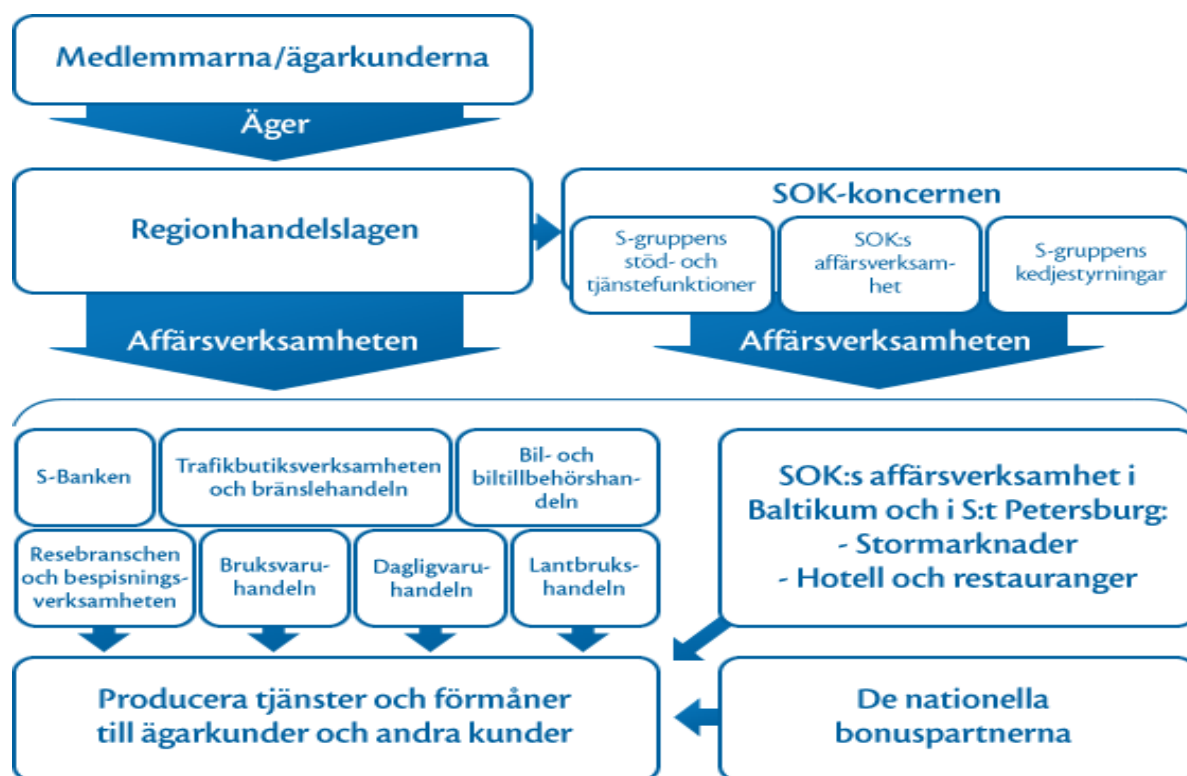
Med hjälp av återbetalningskalkylen i tabell 1 framgår det att investeringen som Kyrkslätt's Prisma gjorde kommer att återbetala sig inom tre år. Genom att räkna på detta sätt så är det en lönsam investering. Enligt denna kalkyl skulle Kyrkslätt's Prisma ha spara in investerings kostnaderna för bottenkassautomaten inom tre år på de utgifter som tidigare gått till Reklas tjänster. I kalkylen beaktar jag inte indirekta kostnader och övriga kostnader som till exempel avskrivningar med mera.

3 S – kedjan

I detta kapitel kommer jag att presentera S-gruppen, S-gruppens hypermarket Prisma och regionalhandelslaget Varuboden Osla – Handelslag. Jag börjar med att presentera hur S-gruppen är uppbyggd och om organisationsuppbyggnaden. Efter det allmänt om Prisma och även om regionalhandelslaget Varuboden Osla – Handelslag dit Kyrkslätt's Prisma hör. Orsaken till att jag presenterar dessa är så att läsarna skall få en uppfattning om bland annat hur S-gruppen fungerar och är uppbyggt samt om Varuboden Osla för att förstå behovet av en bottenkassautomat.

SOK – koncernen ägs av handelslagen och består av SOK och dotterbolagen (till exempel Rekla Oy). SOK:s uppgifter är att producera tjänster som inköpstjänster, exporttjänster och stödtjänster, men även att sköta om den strategiska styrningen av hela S – gruppen. En annan viktig uppgift som SOK har är att hela tiden utveckla hela S – gruppen. SOK har även verksamhet i Baltikum och S:t Petersburg. (S-kanava u.å, e)

I figur 3 syns hur S – gruppens organisation är uppbyggd. Det är ägarkunderna som är de viktiga, eftersom de äger regionalhandelslagen. Regionalhandelslagens affärsverksamhet består av alla de tjänster som S – gruppen erbjuder. Allt från banktjänster, dagligvaruhandel, resebranschen till bilhandel. SOK-koncernen består i sin tur av S-gruppens stödtjänster, affärsverksamhet och kedjestyrningar. Detta innebär affärsverksamhet som består av stormarketer, hotell och restauranger i Baltikum och S:t Petersburg. Regional handelsägarnas och SOK-koncernens affärsverksamhet leder till att S-gruppen producerar tjänster och förmåner för sina ägarkunder och övriga kunder.



Figur 3. S-gruppens organisations uppbyggnad (S-kanava u.å, b)

3.2 Prisma

Inom S-gruppen fungerar Prisma som en hypermarket och en förmånlig familjemarket. I figur 4 syns Prismas logo. Prisma fokuserar på familjen och har alltid



Figur 4. Prismas logo (Prisma u.å, b)

en förmånlig prisnivå och ett mångsidigt produktutbud. Prismas utbud består av 11 000 – 20 000 dagligvaror och totalt har Prismas verksamhetsställen i medeltal 60 000 produkter bland livsmedel, dagligvaror, hem, fritid och kläder. (Prisma u.å, a)

Prismas verksamhetsställen ligger centralt och vid bra trafikförbindelser. Vilket gör det enkelt att sköta ärenden. Parkeringsutrymmena vid Prismas verksamhetsställen är goda. Det är även enkelt att handla i Prisma eftersom att affärerna är överskådliga, har ett brett utbud, klara skyltar i butiken samt att produkterna är tydligt och prydligt uppsatta på hyllorna. Förutom Prismas verksamhetsställen så finns det en finskspråkig nätbutik. I nätbutiken finns det över 26 000 produkter, mest från underhållnings- sport- och renoverings- och hemavdelningen. (Prisma u.å, a)

I samband med Prisma finns det bland annat specialbutiker och andra tjänster som restauranger, caféer, bränsleservice eller trädgårdshandel med mera. Varje Prisma har även en kundtjänst där ärenden om ägarkundverksamheten och S-bankstjänster behandlas. Specialbutikerna och andra tjänsterna är varierande beroende på Prismas verksamhetsställen. (Prisma u.å, a)

3.3 Varuboden Osla – Handelslag

Varuboden Osla – Handelslag eller VBO som det förkortas, är ett självständigt regionalhandelslag som har verksamhet i Nyland och på Åland. Regionalhandelslaget ägs av cirka 59 200 ägarkunder och har över 50 verksamhetsställen.



Figur 5. Varuboden Osla – Handelslas logo (S-kanava u.å, g)

Utöver verksamhetsställen har VBO även landsomfattande och lokala samarbetspartners. Därför är VBO en mycket viktig arbetsgivare i sitt verksamhetsområde och har cirka 1300 anställda sammanlagt. VBO fungerar inom sektorn för daglig – och bruksvaruhandel,

försäljning av trädgårdsartiklar och blommor, trafikbutiksverksamhet, bränslehandel och restaurangverksamhet. Resultatet som VBO gör via affärsverksamheten använder VBO till förmån för sina partners, som är företag, organisationer och evenemang inom VBO:s verksamhetsområde. (S-kanava u.å, c)

Den 1.7.2011 inledde VBO sin verksamhet efter kombinationsfusionen mellan Andelslaget Varuboden och Osla Handelslag. I figur 5 syns VBO:s logo som uppkom vid kombinationsfusionen. Både Andelslaget Varuboden och Osla Handelslag hade en lång och händelserik historia. Varuboden Oslas rötter är från år 1889. Då bildades Helsingfors allmänna konsumtionsförening av anställda vid Borgströms tobaksfabrik. Den 6 maj 1921 övergick konsumtionsförening och dess 13 butiker i Andelslaget Varubodens ägo, vilket innebär att Varuboden Osla kan tolkas som ett av Finlands äldsta handelslag. (S-kanava u.å, g)

Alla handelslag äger en del av SOK – koncernen. Hur stor andel handelslagen äger beror på hur många andelsägare det finns i handelslagen. VBO hade den 31.12.2012, 59 170 andelsägare och ett andelskapital på 5 236 t€. VBO:s andel av SOK – koncernen är 3,36 %. (S – kanava u.å, h)

Regionalhandelslagen är självständiga och det innebär att regionalhandelslagen har beslutanderätt. Då Kyrksläotts Prisma beslöt om att investera i en bottenkassautomat kunde VBO själv besluta om investeringen. SOK ger enbart riktlinjer om till exempel hurdant utbud det borde finnas i marketarna. Det innebär att vart och ett regionalhandelslag och lokalhandelslag själv bestämmer vilka produkter som beställs in med mera. Så Prisma i Kyrkslätt kan utforma ett eget produktutbud beroende på vad det är som går åt speciellt i Kyrksläotts Prisma. (personlig kommunikation med Poikkeus Tarja, 7.3.2014)

Med tanke på investeringen i bottenkassautomaten i Kyrksläotts Prisma så var det från VBO:s kontor som initiativet togs. Beroende på ärende ser beslutsprocessen olika ut. Om det är något beslut som fodrar stora investeringar så kan beslutsgången gå enligt följande: förslaget till verksamhetsledaren och vidare till ledningsgruppen och sedan till styrelsen. Detta betyder att VBO själv inom regionalhandelslaget kan fatta beslut och SOK har ingenting med lokal- och regionhandelslagens beslutsfattande att göra. (personlig kommunikation med Poikkeus Tarja, 7.3.2014)

4 Val av systemleverantör

Vid valet av leverantör är det viktigt att ta i beaktande vad som är mest lönsamt. Både den ekonomiska delen och vad olika leverantörer har att erbjuda. Enligt Järvenpää et al. (2013 s. 377-378) är ett viktigt steg i processen att analysera investeringsbehovet. Det fanns ett investeringsbehov i Kyrksläotts Prisma för att spara in pengar, underlätta och effektivisera kontanthanteringsarbetet. Kyrksläotts Prisma hade två olika alternativ på systemleverantör. Systemleverantörerna var Intermarketing Oy och Gunnebo Nordic Oy. Båda leverantörerna hade den produkt och system som behövdes, men det var programmet Massi som i princip avgjorde vilken leverantör som valdes. (personlig kommunikation med Poikkeus Tarja, 7.3.2014)

S-gruppen använder sig av programmet Massi. Programmet Massi är företaget Reklams program. Massi handlar om kontantförsäljningen och dess försäljningsrapport, vilket innebär att all kontantförsäljning registreras i Massi. Alla kassaförsäljare har en egen försäljarnummer och alla försäljares försäljning per dag registreras i Massi. Efter att kassaförsäljarnas arbetstur är slut redovisas kontanterna som finns i bottenkassan och den summan registreras i Massi. Då både dagens försäljning och summan av kontanterna som försäljaren haft i kassabotten registrerats kommer det möjligtvis fram differenser. Dessa differenser är kassadifferenser. Om det inte finns någon differens betyder det att försäljningen och kontanterna i bottenkassan stämmer överens.

Massi är ett viktigt system inom S-gruppen och detta hade en stor roll för Kyrksläotts Prisma vid valet av systemleverantör. Det slutliga valet av bottenkassautomat var alltså lätt eftersom bara den ena systemleverantörens automat gick att koppla till programmet Massi. Leverantören som kunde leverera det här var Intermarketing Oy. Kyrksläotts Prisma använder redan Intermarketing Oy:s produkter från förut. Produkterna är bland annat kundguidnings automat och kundrespons knapparna. (personlig kommunikation med Poikkeus Tarja, 7.3.2014)

4.1 Intermarketing Oy

Intermarketing Oy (nämns här efter som Intermarketing) är ett finskt familjeföretag som startade sin verksamhet 1969 i Helsingfors. Intermarketing är specialiserad på kreativa teknologiska lösningar och tjänstelösningar. Intermarketings produkter lämpar sig för både bank, handelsbranschen, den offentliga sektorn och trafiksektorn. Intermarketing strävar

efter att vara en pålitlig samarbetspartner och satsar mycket på att effektivera bland annat kontant hanteringen, kundstyrningen, säkerhetslösningar men även kundorienterade programlösningar. (Intermarketing u.å, e, f)



Figur 6. Intermarketing Oy:s logo (Intermarketing u.å, f)

I figur 6 är företaget Intermarketing:s logo. Intermarketings omsättning var år 2012, 9,7 miljoner euro. Intermarketing har över 30 anställda som är yrkeskunniga inom säkerhetsbranschen. Intermarketing har även den högsta möjliga säkerhetsgraden, alltså AAA. Intermarketing har beviljats utmärkelsen “Finlands starkaste” (Suomen vahvimmat). Intermarketing äger 100 % av dotterbolaget Finnturva Oy som är grundat år 1998. Finnturva Oy är specialiserat på att skydda värde egendom, nyckelsäkerhet och andra säkerhetsprodukter. (Intermarketing u.å, e)

Intermarketing erbjuder branschens bästa produkter vilket innebär att Intermarketing har många ledande teknologiprodukter. Bland Intermarketings produktutbud finns det penninghanterings produkter, kundguidnings produkter, bottenkassautomat, lagring och arkivering, kund respons system, säkerhetsprodukter, nyckel förvaring, program och tilläggs produkter. Intermarketings tjänster och produkter är både många och mångsidiga. (Intermarketing u.å, d)

Intermarketings produkter är planerade för att underlätta och effektivera företagsverksamheten. Kontanthanterings produkter har Intermarketing många olika modeller av. Det finns sedelräknare, mynthanterare, växelpennings automat med mera. Det finns även olika modeller av kundguidnings produkter. Det finns automater som enbart ger till exempel kölappar och automater som fungerar mera tekniskt, som även fungerar som informationspunkt. Bottenkassautomater har Intermarketing två modeller av, med olika funktioner. Intermarketing erbjuder även lagring och arkivering. Detta innebär arkiveringsautomater och palettautomater som är menade för större lager med mycket

produkter. Med tanke på kundresponssystemet ger Intermarketing möjligheten åt sina kunder att utforma och formulera kundresponssystemet enligt eget behov. Av säkerhetsprodukter har Intermarketing även många modeller. Det finns olika modeller beroende på vad som skall förvaras. Det finns ett skilt bankfack, kassaskåp, datasäkerhet, brandsäkra skåp, med mera. Intermarketing har ett mycket brett utbud av produkter. (Intermarketing u.å, d)

4.2 Bottenkassaautomat RCS 800

Intermarketing erbjuder många olika sorters tjänster och produkter. Kyrkslätts Prisma valde att investera i bottenkassaautomat RCS 800. I november 2012 kom bottenkassaautomaten för att underlätta och göra kontanthantering mera säker. I figur 7 är en bild på bottenkassaautomaten (nämns här efter som automat). Automaten underlättar personalens arbete. Personalen kan flyttas över till exempel till kundbetjänings uppgifter, då automaten underlättar kontanthantering. (Intermarketing u.å, b)

Med hjälp av automaten cirkulerar kontanterna inom verksamhetsområdet. Den exakta summan och positionen av kontanterna är alltid till hands. Ur automaten fås mynten ut i en bottenkassa och sedlarna i en bunt. Automaten räknar själv mynten och sedlarna vilket innebär att räknefel undviks. Automaten fungerar hela dagen som en växel, vilket betyder att om något tar slut i bottenkassan så går det enkelt att lyfta mera växelpengar. Efter arbetsturens slut redovisar automaten kontanterna. Med hjälp av automaten så minskar kassadifferenserna, vilket leder till att tiden det tar att reda ut kassadifferenserna minskar. (Intermarketing u.å, a, b, c)



Figur 7. Bottenkassaautomat RCS 800 (Intermarketing u.å, b)

Automaten är enkel och säker att använda. Automaten kan användas av alla som har koder och koderna är personliga. Kontanterna är i säkert förvar i automaten eftersom att automaten även fungerar som ett kassaskåp. Informationen om alla händelser som sker via automaten är alltid tillgängliga och händelserna sparas så det går enkelt att söka fram dem senare. Med hjälp av automaten minskar även svinnet. (Intermarketing u.å, b)

En viktig fråga då man investerar är hur mycket kostnader man kan spara in på investeringen. Automaten är en stor investering, men automaten sparar ändå in på övriga kostnader som uppkommit innan automaten togs i bruk. På Intermarketing Oy:s hemsida finns det en kort film där Intermarketing visar hur mycket lön som sparas in med hjälp av bottenkassaautomaten. Enligt Intermarketings film sparar en butik ungefär 22 500€ per år i löner med hjälp av automaten. Hur mycket pengar som sparas och som inte går till kostnader kan enkelt räknas med ett exempel. Automaten sparar i medeltal 15 minuter arbetstid per arbetande kassa per dag. Om det är 20 kassor per dag så är det 300 minuter, vilket innebär fem timmar per dag. Vilket innebär att det på en vecka är fem timmar * sju dagar som blir 35 timmar. Vilket på en månad blir 35 * fyra som är 140 timmar och på ett helt år 1680 timmar. Då man räknar ut hur mycket pengar detta skulle innebära i löner som borde ha betalats ut så skulle det bli 1680 * en medellön på 13,35 € per timme, vilket skulle innebära ungefär 22 500 € per år. (You Tube 2011)

I Kyrksläotts Prisma är det en vanlig vardag 25 stycken bottenkassor som används och i medeltal så är det ungefär fem minuter som kassapersonalen sparar på det nya systemet. Så om man använder ovan nämnda uträkning innebär det att om automaten sparar fem minuter per arbetande kassa per dag så innebär det 5*25 minuter per dag vilket innebär 875 minuter per vecka, vilket innebär 14,6 arbetstimmar per vecka. Vilket innebär att på en månad blir det 14,6 timmar * fyra veckor som blir 58,4 timmar och på ett år 700 timmar. Med tanke på löner så innebär det 9345 € i löner per år. Summan är inte stor om man tänker på årlig nivå men redan efter några år så är det en relativt stor summa det är frågan om.

4.3 Intermarketings servicekoncept

Intermarketing har en mycket bred service för dem som investerar i deras automater. Med hjälp av automaten underlättas hanteringen av kontanter i butikerna och i figur 8 ser man hur Intermarketings service är uppbyggd. I Intermarketings breda serviceutbud ingår både

automaten, programmet, värdetransport, växelpennings tjänst, service, installation av bottenkassaautomaten och programmet och skolning vid det tillfället då automaten tas i bruk. Med hjälp av Intermarketings breda tjänsteutbud går arbetet snabbt och bottenkassor lyfts snabbt och efter arbetsturen så räknas kontanterna snabbt och effektivt. Värdetransporten transporterar de redovisade kontanterna till centret där kontanterna räknas, för Kyrksläotts Prismas är det Rekla. Vid behov hämtar värdetransporten nya växelpengar till butiken. (Intermarketing u.å, a, c)



Figur 8. Intermarketings servicekoncept (Intermarketing u.å, d)

5 Undersökning om bottenkassaautomaten

I min undersökning har jag utifrån teorin skapat frågor bland annat om produkten, processen och utbildningen. Syftet med examensarbete är att ta reda på och undersöka hur implementeringsprocess gick till, hur det var att investera i en helt ny produkt i ett företag och hur den nya produkten tagits emot av personalen i Kyrksläotts Prisma. Jag har även undersökt fördelar och nackdelar med den nya produkten, bottenkassaautomaten.

Som forskningsmetod valde jag att använda den kvalitativa forskningsmetoden, med kvalitativa intervjuer. Jag valde de kvalitativa intervjuerna för att få en så utförlig och mångsidig uppfattning som möjligt, vilket gör att jag får en så korrekt och omfattande slutsats som möjligt. Jag hade tio frågor i intervjuunderlaget. (i bilaga 1 finns intervjuunderlaget) Förutom dem så ställde jag tillägsfrågor beroende på svaren, för att få så utförliga svar som möjligt. I undersökningen intervjuade jag nio personer. Respondenterna hade olika bakgrund och hade varit anställda av Kyrksläotts Prisma mellan ett till åtta år. Till respondenternas arbetsuppgifter hör bland annat arbete vid informationspunkten som innebär bland annat kundbetjäning, försäljning av bland annat Veikkaus produkter, redovisningar och lyftning av bottenkassor ur automaten, redovisning

av föregående dags kontant försäljning som skickas till Rekla. Respondenterna skall även utreda kassadifferenser och avstämma kontanterna, vilket innebär att kontrollera att automatens saldo stämmer överens med programmet Massi. Alla respondenter började med att arbeta som kassaförsäljare och efter det har de bytt arbetsuppgifter och jobbar nu vid informationspunkten.

Själva intervjuerna hade jag valt att ställa upp så att jag börjar med att fråga om respondenternas arbete. Syftet med frågan var att få svar på när respondenterna börjat arbeta och med vilka arbetsuppgifter och vilka arbetsuppgifter respondenten har nu. Jag ville även veta om respondenterna tidigare varit med vid byte av ett system. Efter det frågade jag om beslutet att investera i automaten. Här ställdes frågor om när respondenterna fick reda på att Prisma i Kyrkslätt kommer att investera i en automat och hur respondenterna fick reda på beslutet. Var informationsflöde bra och hur gick hela beslutsprocessen till. Det vill säga, fick respondenterna vara med och bestämma eller säga sin åsikt om investeringen eller vem var det som beslöt om investeringen. Bakgrunds frågor hade jag valt att ställa för att få en bra bild av respondenten, men även för att få reda på hur och från vem respondenterna fått veta om beslutet.

Efter frågorna om besluts- och informationsgången undersökte jag vad respondenterna hade för tankar då beslutet om investeringen av en automat kom. Jag frågade även hur respondenterna uppfattat att hela processen sett ut från början då beslutet kom, till förverkligande då automaten togs i bruk. Här kommer jag att undersöka vad som gick bra, dåligt samt vad som kunde ha gjorts annorlunda. Var det någonting som respondenterna saknat under processen och om det fanns någonting som de önskat att skulle ha kommit fram eller tagits upp. Dessa frågor ställde jag för att undersöka vad respondenterna ansåg om processen. Finns det någonting som kunde förbättras i framtiden.

Det som även intresserade mig var att få reda på vad respondenterna tycker att är skillnaderna mellan det nya och gamla systemet. Vad finns det för fördelar och nackdelar med automaten? Förutom det ville jag veta hur det nya systemet påverkat bland annat arbetstiden och arbetets mängd. Jag valde att ställa dessa frågor för att få en bild över vad respondenterna egentligen tycker om den nya investeringen av automaten. Vilka fördelar och nackdelar anser respondenterna att automaten medfört.

Jag undersökte även hur automaten har fungerat och hurudan utbildning respondenterna fått. Var det enkelt att komma igång med det nya systemet eller tog det lång tid att komma

in i det. Fråga ställdes för att få reda på hur automaten fungerat och om automaten inte fungerat så vad det är som orsakat möjliga problem. Jag vill även veta vad respondenterna gör då det uppstår fel och problem. Till slut vill jag veta vad respondenterna skulle ge för bedömning av hela processen från att beslutet kom till förverkligande. Jag ställde frågan om bedömningen för hela processen för att få en uppfattning om vad respondenterna ansett om processen och om själva automaten.

Intervjuerna bandades in så att jag kunde satsa mera på intervjuerna och i efterhand sätta mig mera in i vad respondenterna svarade och analysera svaren. Respondenterna gav lov att använda deras namn, men jag har valt att inte använda namnen. Det för att undersökningens syfte var att få en allmän bild över hur processen allmänt gått till och vad personalen i Kyrksläotts Prisma tyckt om investeringen av automaten i sin helhet.

Resultaten från undersökningen presenteras i olika stycken och med rubrikerna: beslutsprocessen, förväntningar, implementeringsprocessen, utbildningen, ibruktagande av automaten, skillnader mellan det nya och det gamla systemet, bedömning av implementeringsprocessen och övriga kommentarer. Jag har valt att dela in undersökningsresultaten på detta sätt, för att det gör det mera klart och tydligt vad respondenterna har haft för åsikt i frågorna jag ställt under intervjun.

5.1 Caseföretaget Kyrksläotts Prisma

Kyrksläotts Prisma (se figur 9) har fungerat som detta examensarbets caseföretag. Kyrksläotts Prisma är den enda Prisman i regionhandelslaget Varuboden Osla. Prisma i Kyrkslätt öppnades i oktober 1999, vilket innebär att i oktober i år (2014) har Kyrksläotts Prisma haft verksamhet i 15 år. Kyrksläotts



Figur 9. Kyrksläotts Prisma (S-kanava u.å, d)

Prisma har cirka 55 000 varor bland livsmedel, dagligvaror, hem, fritid och kläder. Under en vanlig vardag besöker omkring 3 000 kunder Kyrksläotts Prisma. Förutom själva Prisma

med livsmedel, dagligvaror, hem, fritid och kläder så finns det även tilläggstjänster. Kyrksläotts Prisma erbjuder tilläggstjänster som Hesburger, Rosso Express, Clean Kalle, Life butik, Optikko Silmänilo, Kulta Kamari, Lime hair, apotek, alko med mera. (personlig kommunikation med Poikkeus Tarja, 17.2.2014)

För tillfället finns det cirka 110 anställda i Kyrksläotts Prisma, varav 36 stycken är anställda i kassan och åtta stycken vid informationspunkten. En vanlig vardag lyfts det ungefär 25 bottenkassor från automaten. Detta innebär att tidigare har Rekla hämtat färdigt räknade bottenkassor till Prisma, som kostade. Rekla tog även betalt för att alla bottenkassor vid arbetsdagens slut skickades tillbaka för att räknas. Detta innebar att det var en stor kostnad för Kyrksläotts Prisma att dagligen skicka kontanter av och an. Detta ledde till att man började planera och fundera kring att investera i en automat. Automaten skulle underlätta arbetet och göra arbetet lättare, genom att det på morgonen skulle kunna lyfts bottenkassor direkt från automaten och på kvällen redovisas (räknas) direkt av automaten. (personlig kommunikation med Poikkeus Tarja, 17.2.2014)

5.2 Intervjuer

Intervjuerna för detta examensarbete utfördes under perioden 28.2 – 3.3.2014 i Kyrksläotts Prisma. Undersökningen bestod av tio frågor och i undersökningen deltog nio respondenter. Respondenterna som intervjuades har alla jobbat med den nya automaten samt vid informationspunkten och med kundbetjäning. Bland respondenterna fanns det dock en person som inte mera jobbar vid informationspunkten och med automaten på grund av att automaten togs i bruk. Samt tre personer som inte jobbade vid informationspunkten då själva processen var igång. Orsaken till att jag i alla fall valde att ta med respondenternas svar var för att de hade erfarenhet och åsikter gällande bottenkassaautomaten.

Respondenterna hade mycket olika bakgrund. De hade varit anställda av Kyrksläotts Prisma mellan ett till åtta år. Till respondenternas arbetsuppgifter hör bland annat arbete vid informationspunkten som innebär bland annat kundbetjäning, försäljning av bland annat Veikkaus produkter, redovisningar och lyftning av bottenkassor ur automaten, redovisning av föregående dags kontant försäljning som skickas till Rekla. Respondenterna skall även utreda kassadifferenser och avstämma kontanterna, vilket innebär att kontrollera att automatens saldo stämmer överens med Massi. Alla respondenter började med att arbeta i

kassan och efter det har de förflyttats till informationspunkten. Förutom att respondenterna jobbar vid informationspunkten, kan de vid behov göra kassaturer.

5.2.1 Beslutsprocessen

Av respondenterna var det enbart två stycken som på något sätt deltog i implementeringsprocessen. Det ordnades från företaget Intermarketings sida en så kallad introduktion, där Intermarketing visade hur automaten plockas ihop och hur den fungerar. På det sättet försökte Intermarketing övertyga om att automaten är bra. Orsaken till att det var enbart två respondenter som var till Intermarketing och bekantade sig med automaten var på grund av att de respondenterna just för tillfället gjorde mest arbete med bottenkassorna och kontanthantering.

Förutom att Intermarketing ordnade ett tillfälle där två respondenter fick bekanta sig med automaten var dessa två respondenterna även till en annan Prisma och bekantade sig med automaten. Där fick respondenterna se hur den fungerar och höra vad personalen där tyckte om automaten. Efter besöket frågades det även av de två respondenterna som var till Intermarketing om vad de tycker om idén att investera i automaten. De andra sju respondenterna deltog inte i beslutsfattandet eller i beslutsflödet. Orsaken var att några studerade eller ännu inte jobbade vid informationspunkten under den tidpunkten då implementeringsprocessen pågick.

Fem stycken av respondenterna svarade att de hörde före automaten kom, att det planeras och funderas på att investera i en automat. Fyra respondenter nämnde att de hörde om beslutet och investeringen just innan automaten kom. För att de studerade under den tiden och inte jobbade så mycket. Det som respondenterna ändå kommenterade var att det tog länge innan automaten kom efter att beslutet fattats.

Efter att beslutet fattats så informerades det enligt respondenterna om att ett beslut har fattats och att det kommer att investeras i en automat. Informationen kom i första hand från kundtjänstchefen som informerar om beslut samt annan viktig information som kommer från bland annat verksamhetsledaren, ledningsgruppen eller styrelsen. Det informerades även om datumet då automaten skulle komma. Tidpunkten då respondenterna fick informationen om att Prisma i Kyrkslätt kommer att investera i en automat varierade.

Byte av system har inte enligt respondenterna hänt tidigare, innan Kyrkslätts Prisma investerade i automaten. Så länge som respondenterna jobbat i Kyrkslätts Prisma har man använt sig av det gamla systemet, som innebar att man sätter kontanter i påsar och skickar dem till Rekla för att redovisas. Ett systembyte var för respondenterna helt nytt.

5.2.2 Förväntningar

Respondenternas förväntningar då beslutet om investeringen kom var positiva, eftersom det inte mera kommer att transporteras lika mycket kontanter av och an till Rekla som tidigare. Förväntningar fanns det även bland respondenterna med tanke på ekonomiska inbesparningar, eftersom att automaten räknar kontanter och förvarar dem i automaten och fungerar alltså även som kassaskåp. Då behövs inte mer den dagliga transporten utan nu kan kontanterna så att säga cirkulera inom verksamhetsområdet. Detta innebar att kostnaderna för både transport och att Rekla räknar kontanterna minskar.

Förutom de ekonomiska inbesparningarna nämnde respondenterna att de såg fram emot att bottenkassautomaten skulle komma, eftersom att det talats om att det bara är att hålla kontanterna i automaten. Vilket innebär att automaten skulle underlätta arbetet och automaten skulle vara ett snabbare, enklare och lättare system. Respondenterna ansåg att det skulle vara intressant att se automaten. Respondenterna tyckte att idén att investera i en automat i och för sig var bra, men... Det fanns i varje fall lite osäkerhet och funderingar kring investeringen bland respondenterna. Respondenterna var osäkra på bland annat om automaten kommer att fungera, kommer automaten att vara som det har lovats och förväntats. Förutom att det fanns positiva förväntningar så fanns det även lite osäkerhet bland respondenterna.

Respondenterna sa att de såg fram emot bottenkassautomaten och det var ivriga. Det skulle bli intressant att veta hur den fungerar, men det har hela tiden funnits lite tvivel gällande automaten bland några respondenter. Trots att förväntningarna och tankarna i början var positiva, att automaten kommer att underlätta arbete och det kommer att gå snabbare så blev det ändå en besvikelse.

5.2.3 Implementeringsprocessen

Respondenterna ansåg att processen från beslutet till förverkligande gick bra. Respondenterna ansåg också att det informerades om när automaten kommer och de var i stort sätt nöjda med hur hela processen gått till allt från idén om att investera i automaten

till ibruktagandet av automaten. Det som var bra i processen var att efter att beslutet fattats så kom det ett datum då automaten skulle komma.

Det som ett par respondenterna nämnde att de saknade i implementeringsprocessen var att automaten borde ha testats mera. Att forska mera om automaten eller besökt flera ställen där just denna modell av automat används. För att på så sätt ha fått en bättre uppfattning om automaten. Förutom det så borde det även ha tagits reda på möjliga händelser som kan hända och gå fel med automaten. En respondent nämnde att lite mera siffror skulle ha kunnat tas fram, om hur lönsam investeringen sist och slutligen är tänkt att vara.

En annan sak som en respondent nämnde var att det skulle ha kunnat ordnas ett möte för personalen där det skulle ha frågats och diskuterats personalens åsikter och tankar om denna möjliga investering. Medan det nu kändes för många respondenter att det bara gjorts ett beslut utan att beakta personalens åsikter. Respondenterna nämnde även att de inte vet den egentliga ekonomiska inverkan, alltså hur mycket som sparas in med hjälp av automaten, vilket även skulle ha kunnat tas upp på mötet. Det som ett par respondenter nämnde att var bra i processen, var introduktionen som Intermarketing hade när automaten kom till Kyrksläotts Prisma.

5.2.4 Utbildning

Förutom att två respondenter var till Intermarketing och bekantade sig med automaten innan beslutet fattades kom det även konsulter från Intermarketing Oy och Rekla Oy till Kyrksläotts Prisma då automaten kom. Konsulterna från Intermarketing och Rekla besökte Kyrksläotts Prisma för att det var så mycket som skulle kopplas ihop med varandra. Intermarketing visade och utbildade personalen i hur automaten fungerar medan Rekla hjälpte till med att få automaten ihopkopplad med programmet Massi. Intermarketings och Reklas konsulter var enligt respondenterna med de första dagarna då automaten kom, för att visa, hjälpa och att få igång den. Medan Intermarketings och Reklas konsulter var där så höll de en utbildning och introduktion i hur automaten fungerar. Då hade personalen möjligheten att ställa frågor.

Ett par respondenter nämnde att Intermarketings och Reklas utbildning ägde rum endast ett par dagar, som dessutom råkade vara vardagar. Vilket gjorde att det i början var väldigt få som kunde använda automaten. På grund av att de inte kunde delta i Intermarketings och Reklas utbildning var det i huvudsak en arbetskollega som skötte om utbildningen enligt respondenterna i Kyrksläotts Prisma. Arbetskollegan var en av de respondenter som var med

till Intermarketing och bekanta sig med automaten och fanns även på plats då Intermarketing och Rekla höll utbildningen då automaten kom. Arbetskollegan höll även en utbildning, där det visades hur automaten fungerar och öppnade automaten och förklarade vad som skall göras om det till exempel blir någon stockning eller dylikt i den. Personalen hjälpte även mycket varandra i början.

Respondenterna ansåg ändå att de fått tillräckligt med utbildning och enligt respondenterna är automaten i huvudsak en ganska enkel automat. Vilket gör att det inte behövs extra mycket utbildning för att kunna använda den. Enligt respondenterna visades det bara hur automaten fungerar. Tre stycken respondenter nämnde att sedan var det bara att klara sig själv och testa sig fram. Enligt respondenterna tog det inte länge att komma in i det nya systemet. Respondenterna ansåg att trots att det var ett helt nytt system och nya uppgifter så tog det inte länge att vänja sig vid automaten. På grund av att det inte var så svårt program och man blev snabbt van och kom in i det nya systemet. Man kom in i det på en vecka om man använde automaten ofta. Redan efter ungefär en månad var det nästan rutinarbete för alla respondenter.

5.2.5 Ibruktagande av bottenkassautomaten

Det som respondenterna svarade gällande ibruktagande av bottenkassautomaten var att automaten fungerar för det mesta och det finns flera bra dagar än dåliga. Det krävs enligt respondenterna en viss sorts finger känsla vid användningen av automaten. Eftersom det inte får sättas för mycket mynt eller sedlar samtidigt i automaten, för att det kan leda till att mynten eller sedlarna stockar bandet. Kyrksläotts Prisma har haft mycket problem med sin automat, vilket gör att de har fått en hel del erfarenheter i vad och hur saker skall göras då något går fel. Respondenterna nämnde att automaten antogs ha haft ett tillverkningsfel från början och det har varit orsaken till att automaten inte fungerat vilket innebär att automaten inte är så omtyckt. Respondenterna nämnde att det kan bero på många saker att den stockas så ofta. Bland annat att de inte kan använda den på rätt sätt eller att det handlar om ett ordentlig tillverkningsfel eller någon del som är sönder.

Alla respondenter var eniga om att det ofta uppstår något problem med automaten. Exakt hur ofta det händer att den går sönder eller får något fel så gavs de varierande svar på. Majoriteten av respondenterna ansåg att det dagligen uppstår något fel. Felen beror bland annat på programmet, mynten eller sedlarna. Programmet eller själva automaten behöver kontakt med nätet och om automaten inte får det så fungerar den inte heller på grund av att

man inte kan logga in i systemet. Myntsidan kan även stockas och det beror på att det är för mycket mynt in satta i automaten på en gång, något mynt har fastnat eller att mynten är för smutsiga. Sedlarna orsakar även ofta fel. Det beror på att sedlarna kanske har fastnat, de är för smutsiga eller det vanligaste att sedlarna är skrynkliga. Dessa problem är sådana problem som personalen oftast själva kan åtgärda och reparera på egen hand.

Förutom att automaten får något fel eller någon del stockas så händer det att automaten åtminstone en gång i månaden eller åtminstone varannan månad får ett större fel som inte kan korrigeras på plats enligt respondenterna. På grund av att automaten varit i bruk i över ett år, så försöker personalen själv först att reparera felet då det händer någonting eller automaten får något fel. Det uppstår oftast samma sorts problem. Då det sker något fel i automaten så kommer det en så kallad felkod och med hjälp av koden kommer det fram var problemet uppstått och vad det beror på. Dessutom har Kyrkslätts Prisma egna instruktioner där de vanligaste felen kommer fram och hur de skall åtgärdas.

Om personalen inte får automaten att fungera med hjälp av att öppna och testa de vanligaste åtgärderna så har Intermarketing en helpdesk. Intermarketings helpdesk kan man ringa till om det uppstår några problem eller fel. Från helpdesken förklarar Intermarketings konsult vad man kan göra och testa på. Om detta inte lyckas så finns det även möjlighet för Intermarketing att ta så kallad fjärrkontakt med automaten. Det förutsätter att automaten har den senaste uppdateringarna. Detta hade inte Kyrkslätts Prismas automat för en tid sedan, vilket kan ha orsakat att automaten inte fungerat som den borde ha gjort.

Först efter att personalen kontaktat Intermarketings helpdesk och försökt få hjälp därifrån och automaten inte ännu efter det fungerar så kommer det service. Hur snabbt servicen sedan kommer på plats beror helt på hurdant problemet är och hur akut problemet är. Kyrkslätts Prisma är mycket beroende av automaten och det är även en orsak till att servicen kommer snabbt. Intermarketing har en service prislista, där vardagar mellan 8-16 är gratis och övriga tidpunkter kostar.

Då automaten kom till Kyrkslätts Prisma så var det mycket problem med den. Det kom även fram i intervjuerna att det fanns tankar om att skicka tillbaka hela automaten på grund av att den inte fungerade. Det kom fram att orsaken till felet var att en del i automaten var sönder. Efter att den söndriga delen reparerades så kom det fram ur intervjuerna att alla tyckte att den fungerade bra och de var nöjda med automaten. Medan den nu igen har

börjat orsaka mera problem och det verkar enligt respondenterna som att någon del skulle vara sönder igen.

Det som en respondent nämnde var att det i början fanns stora differenser i kassaskåpet. Orsaken till differenserna i kassaskåpet var på grund av att personalen var osäkra och kanske inte var riktigt säkra på hur systemet fungerade. Vilket ledde till att om automaten till exempel stockades så kunde personalen korrigera felet, men personalen var inte säkra och viste inte om kassaförsäljarnas kontantförsäljning registrerats på deras försäljar nummer. Vilket innebar att det orsakade mycket kassadifferenser i början både i kassaskåpet, för kassaförsäljarna och i bokföringen. På grund av detta kändes det för respondenterna som ett mycket osäkert system. Det har i alla fall förändrats enligt respondenten och nu registreras försäljningen på rätt försäljare och det finns inte avsevärda differenser.

Respondenterna nämnde att på grund av att automaten dagligen stockas och ibland går mera sönder så har Kyrksläotts Prisma börjat med att hålla koll på vad det är som orsakar problem och hur ofta problem uppstår. Problemen fylls i på en lapp, där det fylls i vad det var för problem och vad det berodde på. Det kom fram att lappsystemet är ganska nytt och har varit i bruk i ungefär två veckor vid intervju tillfället och under dessa två veckor så har lappen varit full av kommentarer.

Det respondenterna nämnde om skillnader mellan hur bottenkassautomaten fungerar nu jämfört med i början, var att automaten fungerar lite bättre nu för tillfället än i början. I början var personalen både ovan med hur den fungerar och visste till exempel inte exakt hur mycket kontanter som kan hållas i automaten samtidigt eller hur skrynkliga sedlarna kan vara för att automaten inte skall stockas. För att personalen var ovan kan det ha gjort att det inte gick så fort eller att det uppstod fel. Nu är personalen van vid att det uppstår fel och största delen av felen kan åtgärdas direkt.

Respondenterna nämnde att i början då automaten inte fungerade som den skulle, så gick det åt mycket arbetstid, som ledde till övertidstimmar för personalen. Det berodde på att alltid när det hände någonting med automaten som till exempel att någon sedel stockade automaten tog det tid innan det åtgärdas och automaten började fungera igen vilket innebar högre lönekostnader. Så med tanke på att automaten skulle spara in på kostnader så orsakade automaten i början även en del extra kostnader. Men nu när personalen har mera

erfarenhet så händer det inte mera och det uppstår inte längre så mycket extra kostnader för löner.

5.2.6 Skillnader mellan det nya och det gamla systemet

Skillnader som respondenterna nämnde var både positiva och negativa. Innan Kyrksläotts Prisma tog i bruk automaten användes ett helt annat system. Systemet gick ut på att beställa och skicka kontanterna för att räknas till företaget Rekla. Respondenterna nämnde att det som är positivt med automaten är att transportererna har minskat. Detta på grund av att det inte mera transporteras kontanter av och an dagligen utan ett par gånger i veckan räcker, för att automaten lagrar kontanterna som återanvänds.

Respondenterna nämnde att automaten är en mycket bra automat då allt fungerar som det skall. Det som har ändrat efter att automaten togs i bruk är att personalen inte mera behöver hantera kontanterna lika mycket som tidigare. Förutom det så är automaten enligt några respondenter snabbare och lättare på grund av att det är automaten som gör arbete. Detta innebär att automaten räknar kontanterna och personalen behöver inte hålla koll på lika mycket saker som tidigare. Enligt två respondenter är arbetsmängden ungefär samma. En del arbetsuppgifter går snabbare och en del tar längre så medeltalet blir det samma. Respondenterna nämnde även att om automaten fungerar som den skall så är det nog mera fördel än nackdel med den.

Skillnader som respondenterna också nämnde var att automaten är ett säkrare sätt, eftersom den räknar direkt hur mycket kontanter det finns i bottenkassan både före och efter arbetsturen. Det som kom fram från respondenternas svar var att automaten hela tiden ger exakta summor över bland annat hur mycket kontanter det finns i automaten, kassaförsäljarnas bottenkassor, mera kontanter som till exempel växelpengar under dagen och dessutom så behöver personalen inte hålla koll på några belopp över huvudtaget.

Det som respondenterna även nämnde som positivt var att kassadifferenserna kommer fram direkt. Orsaken till att de direkt kommer fram är att automaten är kopplad till programmet Massi, där kontantförsäljningen jämförs med kassaförsäljarens kontantkassa. På så sätt får man direkt fram om det saknas kontanter och kan direkt reda ut vad kassadifferensen beror på. Via Rekla kunde det ta upp till en vecka innan det kom fram, på grund av att efter arbetsturen skickades kontanterna till Rekla där Rekla redovisade kontanterna och sedan skulle Rekla fylla i summorna i programmet Massi. Först efter att Rekla fyllt i summorna kunde det jämföras om det fanns differenser. Efter det kunde det

sedan börja redas ut vad kassadifferenserna berodde på. Automaten hjälper personalen en hel del, både med att direkt reda ut kassadifferenser, men även med att de inte mera behöver hålla koll på eller räkna någonting utan all viktig information fås ur automaten.

Automaten är ett mycket säkert system på grund av att automaten även fungerar som ett kassaskåp. Det som är mycket bra med automaten är att ur automaten fås det när som helst ut den exakta summa kontanter som finns i automaten och automaten registrerar alla händelser. Dessa händelser sparas och om det är någonting som behövs kollas upp så finns det till hands. Detta underlättar personalens arbete då det hela tiden finns exakta summor till hands, då personalen skall avstämma automaten. Vilket innebär att summorna i programmet Massi skall stämma överens med de saldon som automaten anger.

Skillnaden som alla respondenter nämnde var att tidigare sattes kontanterna i påsar och transporterades av och an till Rekla för att räknas. Vilket innebar att Rekla sedan igen skickar nya kontanter tillbaka. Detta ledde till att det dagligen skickades kontanter av och an och det kunde vara upp till tio lådor med kontanter. Med hjälp av automaten så är det nu bara ett par gånger i veckan som kontanterna skickas och då är det bara en till två lådor mera på grund av att de enda kontanterna som skickas till Rekla nu är kontantförsäljningen. Rekla hämtar ännu kontanter eftersom att det behövs nya växelpengar men transporten av och an har minskat avsevärt.

Två respondenter ansåg att arbetet på morgon har minskat med hälften. Det gäller enbart om automaten fungerar, om automaten inte fungerar så fördubblas arbetsmängden snabbt. Enligt respondenterna hinner personalen göra mycket annat på morgonen än att lyfta bottenkassor till kassapersonalen. Att lyfta föregående dags kontantförsäljning som skall göras transportklar till Rekla med mera. En respondent ansåg att arbetet ökat efter att automaten tagits i bruk. Trots att arbetet ökat så är det inte svårare. Orsaken till att arbetet ökat enligt respondenten är att efter arbetsturen skall alla använda bottenkassor hållas i och redovisas av automaten och detta tar längre och innebär mera arbete än det gamla systemet. Det var även ett par respondenter som svarade att det inte egentligen är någon skillnad på arbetstiden. På morgonen kan det vara att man inte behöver komma lika tidigt som tidigare men att på kvällen kan det ta lite längre, så i medeltal är arbetsdagen lika lång.

Det som i början var negativt enligt respondenterna var att de inte fanns reservbotten utan om automaten inte fungerade på morgonen så gick det inte att lyfta bottenkassor eller föregående dags försäljning. Detta är någonting som ändrat eftersom det nu finns

reservbotten så att om automaten inte fungerar på morgonen så kan butiken i alla fall öppna.

Ett par respondenter ansåg att efter att automaten togs i bruk har arbetsdagen blivit längre än tidigare. Detta beror på att i det gamla systemet så satt kassaförsäljarna själv kontanterna i en påse och personalen vid informationspunkten behövde enbart spara en lapp från påsen och nita fast dem i ett häfte. Nu skall de hålla alla kontanter i automaten som redovisar dem. Orsaken till att arbetsdagen blir längre är för att det så ofta händer att automaten stockas. Det nya systemet är mera tidskrävande eftersom att det finns större möjlighet att någonting går fel. Det som respondenterna nämnde var att de har hört att i andra butiker är alla kontanter räknade på 15 minuter efter att butiken stängt, men det tar alltid mycket längre i Kyrkslätts Prisma. Detta är någonting som respondenterna skulle vilja att skulle gå snabbare på kvällen. Så att de inte skulle behöva vara så sent på jobb om kvällarna för att få alla kassaförsäljares bottenkassor redovisade.

Trots att man med det nya systemet har sparat in mycket på att inte behöva skicka kontanterna av och an till Rekla, för att de skall räkna dem så har arbetstiden ökat och lönekostnaderna med det. Eftersom automaten inte i början fungerade riktigt som den skulle så orsakade den en hel del kostnader på grund av att personalen hamnade stanna länge efter arbetstid och räkna kontanterna, ibland även för hand då automaten inte fungerade. En respondent nämnde som nackdel att tidigare visste man att allt fungerar och det var inte egentligen någonting som kunde gå fel, men på automaten kan man aldrig lita på till 100 %.

Respondenterna tog även upp en annan negativ sak med bottenkassaautomaten, vilket var att den även orsakar osäkerhet bland personalen. Två respondenter nämnde att de mist nattsömnen på grund av att automaten, inte fungerat som den skall och orsakat mycket problem. Detta på grund av att det hela tiden finns en osäkerhet för att tänk om den inte fungerar och då blir det mycket extra arbete. En respondent jobbade med automaten i början men efter att automaten togs i bruk miste respondenten nattsömnen och slutat att jobba vid informationspunkten och bytt avdelning. Det som respondenterna nämnde var att automaten går ”på nerverna”. Det krävs mycket tålamod med automaten och ibland går automaten på nerverna totalt.

5.2.7 Bedömning av implementeringsprocessen

Bedömningen av implementeringsprocessen gjordes med en skala från 1-10. Resultatet från respondenternas bedömning fick ett medeltal på 5,9. Typvärdet, alltså det vitsordet som framkom flest gånger, för automaten var en sju. Variationsvidden på respondenternas bedömning var från 3-8. Det som respondenterna kommenterade i samband med bedömningen var bland annat att implementeringsprocessen gick relativt bra och det informerades och berättades om planerna på investeringen.

Det som respondenterna nämnde att var orsaken till att medeltalet blev 5,9, även om respondenterna var relativt nöjda med hela implementeringsprocessen och utbildningen var att automaten inte fungerat som förväntat. Det som drog ner på bedömningen var de många problemen som orsakat ”gråa hår”. Respondenterna nämnde i alla fall att automaten är en mycket bra automat då den fungerar felfritt. Men att det allt för ofta händer att den inte fungerar som den skall. Det som en respondent nämnde vid bedömningen, är att automaten skulle ha fått ett bättre vitsord om man skulle ha fått information om inbesparningen som gjorts med anskaffningen av automaten.

5.2.8 Övriga kommentarer

I intervjuerna hade respondenterna även möjlighet att kommentera om de hade någon övrig kommentar eller vad som helst som berörde automaten och processen. Några respondenter gav kommentarer om att automaten är en mycket bra automat då den fungerar. Automaten är även snabbare och ett säkert sätt att hantera kontanter på. Tanken med automaten är väldigt bra, dvs. att den skall underlätta, göra arbetet snabbare och säkrare. Men det finns alltid lite osäkerhet i hur automaten kommer att fungera.

Det som kom fram bland de övriga kommentarerna var att i andra butiker som har en liknande automat så är personalen färdig med räknandet på 15 minuter efter att butiken stängt. Då har personalen vid informationspunkten redovisat alla bottenkassor. Medan det i Kyrksläotts Prisma ofta tar 25 – 30 minuter efter att butiken stängt. Det respondenterna funderade på i det här fallet var att är det fel på vår automat, eftersom den så ofta blir stockad och inte fungerar. Eller är det fel på hur respondenterna använder den? Automaten har även orsakat sömnlösa nätter för personalen på grund av rädsla för att automaten inte kommer att fungera på morgonen. Så alla bland personalen har inte tyckt om den nya automaten.

6 Resultatanalys

Resultaten jag fått i min undersökning var inte de förväntade. Jag hade fått en uppfattning då jag började skriva teoridelen att Intermarketings automat är mycket bra och automaten både underlättar och förenklar personalens arbete. Orsaken till det var att det på Intermarketings sidor kommer fram att automaten underlättar personalens arbete och sparar avsevärt med tid.

I undersökningen kom det fram att det var en bra implementeringsprocess då automaten togs i bruk. Det som respondenterna nämnde att var bra i beslutsprocessen, var att det informerades om idén att anskaffa en automat till Kyrksläotts Prisma. För att man ansåg att det skulle vara lönsamt med automaten. I undersökningen kommer det fram att då beslutet tagits så informerades det om beslutet, ansåg respondenterna. Själv tycker jag att det är bra att det informerades att det både finns en tanke på att investera i en automat och att man sedan tagit beslutet att verkställa idén. Detta då det är personalen som skall använda sig av automaten. Det andra som jag ansåg att skötes bra var att respondenterna nämnde att informationen om beslutet kom i första hand från Kyrksläotts Prismas kundtjänstchef. Detta är även mycket viktigt att det är chefen som informerar om besluten och inte så att personalen hör om besluten genom rykten.

Stegen i implementeringsprocessen var att analysera investeringsbehovet, investeringsalternativ, lönsamhetsgranskning av investeringsalternativen, analysering och lösning av investeringens ekonomiska frågor, investeringsbeslut, plan över hur investeringen skall förverkligas och själva förverkligandet och uppföljning av investeringen enligt Järvenpää et al. (2013, s. 377) I undersökningen kom det fram att Kyrksläotts Prisma har följt stegen i implementeringsprocessen som ovan nämnts. Detta är en bra sak. Det fanns ett klart behov av en investering och det kom fram i undersökningen. Det kostar mycket att transportera kontanter av och an och kan ta upp till en vecka att få fram kassadifferenserna, vilket är länge. Eftersom att det är svårare och tar längre tid att reda ut vad kassadifferenserna beror på så långt i efterhand. Det fanns även ett annat investeringsalternativ, men jag tror att den valda automaten är bra om den skulle fungera smärtfritt. Själv tror jag att respondenterna tänker på samma sätt gällande investeringen.

Det som kom fram i undersökningen var att två stycken respondenter fick vara med i beslutsprocessen. Respondenterna fick vara med och bekanta sig med automaten i förväg. Detta visar att personalens åsikter har betydelse, annars skulle personalens åsikter inte ha

tagits i beaktande. Enligt mig var det bra att två respondenter fick vara med och bekanta sig med automaten innan beslutet tagits, eftersom att det är personalen som skall använda sig av automaten. Det som skulle ha kunnat göras annorlunda, var att flera från personalen skulle ha varit med och bekantat sig med automaten och inte endast två personer. På grund av att enbart två personer bekanta sig med automaten, var det egentligen enbart två personer som kunde säga sin åsikt och över huvudtaget delta i implementeringsprocessen.

Överraskande i undersökningen var att respondenterna nämnde några saker som de saknade i implementeringsprocessen. Dessa saker tycker jag att är viktiga och bör tas i beaktande nästa gång, det handlar om en liknande process. Det som respondenterna nämnde att de saknade i processen var bland annat att bottenkassautomaten borde ha testas mera och att det borde ha forskats mera i möjliga fel som kan uppstå. Då skulle man från början varit mera förberedd på att problem kan uppstå. Det andra som respondenterna nämnde och som skulle ha varit bra för personalen under processen skulle ha varit ett möte. På mötet skulle det ha kunnat informeras om tanken gällande investeringen och då skulle även personalen ha kunnat fråga, diskutera och säga sin åsikt. På det sättet skulle hela personalen ha varit mera delaktiga i hela processen.

Enligt Järvenpää et al. (2013, s. 377) är det viktigt att ta reda på vad som är målsättningarna och alternativen för investeringen, även investeringsmöjligheter för företaget. Enligt undersökning hade respondenterna höga förväntningar på investeringen. Respondenter var ivriga och såg fram emot automaten och att få testa på något nytt. Enligt mig verkar det bra att respondenterna såg fram emot att få testa på ett nytt system och att det även fanns intresse för att lära sig det nya systemet. Respondenterna tänkte även på att automaten kan ha en ekonomisk fördel för Kyrksläotts Prisma och att de med hjälp av den kan spara in pengar. Det som respondenterna även nämnde och som jag själv tänkte på var att det skulle ha varit bra om man skulle ha informerat personalen om vad och hur mycket det kommer att sparas in med hjälp av den här investeringen.

Att spara på kostnaderna var en målsättning med investeringen. Efter undersökningen är det inte så självklart eftersom automaten inte fungerat och orsakat kostnader. Enligt Järvenpää et al. (2013, s. 377) bringar investeringar vanligen resultat först efter det första året och det tror jag även gäller för Kyrksläotts Prisma. Det som kom fram i undersökningen var att respondenterna hade höga förväntningar på automaten, då den skulle vara snabbare, enklare och lättare att använda. Men på grund av att automaten hade mycket problem i början, så blev respondenterna besvikna på automaten. Problem i början verkar ha berott

på ett tillverkningsfel i automaten eller att en del direkt från början var eller har gått sönder. Detta orsakade att automaten inte fungerade som förväntat. På grund av det uppkom det mycket kostnader i form av löner, då personalen jobbade övertid.

Det som var intressant i undersökningen var skillnaderna som respondenterna nämnde mellan det nya och gamla systemet. Resultatet i undersökningen var olika och respondenterna hade mycket olika åsikter om en del punkter. Arbetstiden var till exempel ett av de ämnen som de hade mest delade åsikter om. Detta var inte ett väntat resultat, eftersom jag hade förväntat mig, efter att jag läst information om automaten att den är snabb och effektiv. Jag väntade mig att resultatet i undersökningen skulle stöda informationen, men det var inte fallet. Bland respondenternas svar kom det fram att arbetstiden har minskat, arbetstiden är den samma och även att arbetstiden har ökat. Vilket gjorde det mycket svårt för mig att analysera, hur automaten egentligen har påverkat arbetstiden.

Det som enligt mig är den viktigaste faktorn och den faktorn som påverkar respondenternas svar mest är vilken arbetstur personalen har. Personalen som kommer till morgonturen behöver inte komma lika tidigt som med det gamla systemet, medan arbetet på kvällen tar längre tid. Detta innebär att medeltalet blir ganska jämt med tanke på hela dagen. Detta innebär att om respondenter gör enbart kvällsturer så har arbetstiden blivit längre. Medan för de som gör enbart morgonturer har arbetstiden blivit kortare. Så egentligen är det en svår fråga att analysera eftersom arbetstiden beror helt på vilka arbetsturer respondenterna har.

Det som var intressant och som fick varierande svar i undersökningen var arbetsmängden. Där svarade respondenterna att mängden arbete är lika omfattande som tidigare, samt att arbetsmängden har ökat, men ingen nämnde att arbetet skulle ha minskat. Det är i princip samma som med arbetstiden. Det beror på vilken arbetstur man gör, så finns det olika mängd arbete att göra. På morgonen skall alla bottenkassor lyftas ur automaten och på kvällen finns det nu mera arbete på grund av att alla bottenkassor skall redovisas av automaten. Det som respondenterna nämnde som en positiv sak, även om arbetet ökat är att det inte är svårare arbete utan bara att hålla kontanterna i automaten.

Eftersom respondenterna i undersökningen anser att arbetstiden blivit längre så finns det ett förbättringsförslag som möjligen skulle kunna tas i bruk. En respondent nämnde att det finns butiker som får alla bottenkassor redovisade på 15 minuter vilket även skulle vara

önskvärt i Kyrksläotts Prisma. Hur snabbt alla kassaförsäljares bottenkassor blir redovisade beror mycket på automaten. Det som i alla fall skulle kunna testas är att till exempel någon vardag att några kassaförsäljare skulle föra sina bottenkassor och redovisas tidigare än vanligt. Vilket innebär redan klockan 21. Eftersom det för tillfället är så att kassaförsäljarna inte får lämna kassan innan väktaren meddelar att butiken är tom. Detta leder till att kassaförsäljarna står och väntar på att väktaren skall meddela att butiken är tom. Vanligtvis tar det fem till tio minuter men det är inte ovanligt att det kan ta upp till 15 minuter efter att butiken stängts. Detta leder till att personalen vid informationspunkten måste vänta ända tills väktaren meddelat att det är tomt och kassaförsäljarna hämtar bottenkassorna. Vilket innebär att personalen vid informationspunkten först börjar redovisa bottenkassorna tio till femton minuter efter att butiken stängts.

Förslaget som i alla fall skulle kunna testas på för att underlätta personalens arbete vid informationspunkten är att det redan i arbetsturs listan skulle finnas utsatta turer som slutar antingen 21.00, 21.05 eller 21.10. Detta skulle leda till att personalen vid informationspunkten skulle börja redovisa kontanterna i automaten tidigare.

Jag gjorde upp en kalkyl där kostnader för kassaförsäljarnas löner skulle minska med 9345€ per år med hjälp av automaten. Uträkningen tog inte i beaktande hur mycket timmar det har gått åt till övertid som följd av att automaten inte fungerat. Så hur mycket som har sparats in med hjälp av investeringen i automaten är oklart. Med tanke på framtiden om automaten skulle börja fungera bättre och med hjälp av mitt förbättringsförslag att kassaförsäljarnas bottenkassor skulle redovisas tidigare, skulle summan 9345€ för lönekostnader inte vara omöjliga att spara in per år. I alla fall är det klart att det sparats in på transportkostnaderna av kontanter, vilket jag anser är bra. Respondenterna nämnde även att automaten räknar kontanter och förvarar kontanter i automaten. Automaten fungerar som ett kassaskåp, så att kontanterna kan cirkulera. Jag anser att det är en positiv sak att automaten har många funktioner, kassaskåp och kontanträknare

Det som är mycket bra som respondenterna nämnde, var att på grund av att automaten har fungerat ganska dåligt, så har Kyrksläotts Prisma vidtagit egna åtgärder. Det tycker jag att är bra eftersom man med hjälp av listan, där alla fel skrivs upp kan kontrollera fel och orsaken till felet. Då kan man ändra på arbetssättet. En annan bra sak som Kyrksläotts Prisma tagit i bruk är reservbotten. Tidigare fanns det oro bland personalen för om automaten skulle fungera eller inte. Men med hjälp av reservbotten är det inte mera lika

osäkert att komma på jobb på morgonen ifall automaten inte skulle fungera. Med hjälp av reservbotten kan man ändå öppna butiken.

Det som var mycket oväntat var bedömningen av processen kring automaten. Jag hade förväntat mig att medeltalet skulle ha varit mycket högre än 5,9. Det som i alla fall var positivt att höra, var att implementeringsprocessen enligt respondenterna var bra och typvärdet i undersökningen var en sju. Jag hade den uppfattningen att automaten skulle underlätta arbetet och att arbetet skulle gå lättare efter att automaten togs i bruk, men jag hade fel. Bedömningen av processen och automaten är helt förståelig eftersom att jag fick den uppfattningen från intervjuerna att det är mycket arbete och ett krävande arbete med automaten, då den inte fungerar. Detta för att då blir många saker ogjorda, som måste göras senare. Det är även så att automaten har en central roll i hela verksamheten, då föregående dags kontantförsäljning måste lyftas ut ur automaten i sedlar, även alla bottenkassor måste lyftas, samt att kassorna måste redovisas efter arbetsdagens slut. Saldona måste avstämmas med mera, vilket innebär att automaten spelar en mycket stor roll, i det dagliga arbetet vid kontanthantering.

Det som var för mig det mest oväntade i undersökningen var att automaten kan ha haft ett tillverkningsfel som orsakat mycket problem. Det har lätt till att personalen har haft sömnlösa nätter på grund av rädsla för att automaten inte kommer att fungera nästa dag eller att den redan inte fungera på grund av stockning. Automaten har orsakat att en respondent inte mera överhuvudtaget vill jobba med automaten, utan har bytt avdelning. Det som kom som en överraskning i undersökningen var att respondenterna svarade, att på grund av att automaten så ofta inte fungerar som den skall, så går den personalen på nerverna.

Trots många negativa kommentarer om automaten, så hade respondenterna även positiva saker att säga om automaten. Bland annat att kassadifferenserna kommer snabbt fram vilket underlättar personalens arbete. Detta då man direkt kan reda ut vad kassadifferensen beror på. Om man skall reda ut kassadifferensen mer än en vecka senare, kan det vara svårt att komma ihåg vilken dag det gäller och vad som hände den dagen. Detta problem har lösts med hjälp av automaten. Respondenterna svarade att det gamla systemet var lite snabbare, men att det nya systemet är definitivt säkrare.

Resultatet från undersökningen var inte det förväntade, men intressanta. Dessutom fick jag utförliga svar. Jag hade den uppfattningen från teorin att automaten är mycket bra och

underlättar och effektiviserar arbete. Undersökningen visar i varje fall att på grund av att automaten inte fungerat så bra, så har personalen inte heller så positiva tankar om automaten. Detta är förståeligt, då tanken med automaten var att underlätta, göra arbetet snabbare och säkrare. Trots att personalen inte upplever det nya systemet för tillfället så positivt så ansåg i varje fall respondenterna att implementeringsprocessen gick bra och utfördes bra.

7 Sammanfattning

Syftet med examensarbete var att ta reda på hur implementeringsprocess gick till, hur det var att ta i bruk ett nytt system och hur den nya produkten tagits emot av personalen i Kyrksläotts Prisma. Jag ville även undersöka fördelar och nackdelar med det nya systemet, bottenkassaautomaten. I undersökningen ville jag få reda på ”personalens syn på implementeringsprocessen kring bottenkassaautomaten och personalens uppfattning om det nya systemet?” Med hjälp av respondenternas svar och synpunkterna kan kommande processer utvecklas och förbättras. Åtgärder eller förändringar kan möjligtvis vidtas med hjälp av respondenternas svar och åsikter gällande automaten.

I teoridelen behandlade jag teori om investering, systemleverantören vars produkt har tagits i bruk, information om automaten som blev vald. Men även för att förstå behovet av en automat behandlade jag även S-gruppen och regionhandelslaget Varuboden Osla – Handelslag som Kyrksläotts Prisma hör till. Med hjälp av teorin utformade jag tio frågor till min undersökning där jag valde att använda den kvalitativa forskningsmetoden, vilket innebär kvalitativa intervjuer. I undersökningen intervjuade jag nio personer.

Reabilitet innebär hur pålitlig undersökningen är (Bryman & Bell, 2013, s. 170) . Jag tycker att detta examensarbets reabilitet är låg. Orsaken till att arbetets reabilitet är låg beror på att då jag utförde intervjuerna var automaten sönder och det orsakade mycket extra jobb för personalen. Vilket kan leda till att resultatet är lite snedvridet på grund av att respondenterna hade mycket stress och en del respondenter var på dåligt humör. Vilket berodde på att automaten inte enbart var stockad utan automaten var sönder, så att det måste ringa efter service från Intermarketing.

Validitet innebär igen om forskningsproblemet hänger ihop med undersökningen (Bryman & Bell, 2013, s. 173). Detta examensarbete ger svar på forskningsfrågorna som var utformade för detta arbete. Forskningsfrågorna för detta examensarbete var: personalens

syn på implementeringsprocessen, personalens uppfattning om det nya systemet, ekonomisk inbesparing med hjälp av penninghantering samt vad för åtgärder till framtiden gällande bottenkassaautomaten?

Resultatet i undersökningen var mycket intressanta. Jag anser att jag valt mina respondenter bra och deras svar kompletterade varandra väl. Fastän jag hade enbart nio stycken respondenter i undersökningen, så har jag fått mycket utförliga svar och synpunkter. Detta på grund av att respondenterna var mycket olika och hade mycket olika åsikter och tankar. Resultaten i undersökningen visar att trots att personalen inte upplever det nya systemet för tillfället som så positivt så ansåg i varje fall respondenterna att implementeringsprocessen gick bra och utfördes bra.

För att resultaten i undersökningen visar att respondenterna anser att arbetstiden blivit längre så har jag ett förbättringsförslag som möjligen skulle kunna tas i bruk. Förslaget är till för att underlätta personalens arbete vid informationspunkten. Förslaget är att det redan i arbetsturs listan skulle finnas utsatta turer som slutar antingen 21.00, 21.05 eller 21.10. Detta skulle leda till att personalen vid informationspunkten skulle börja redovisa kontanterna i automaten tidigare. Vilket i sin tur skulle leda till att personalen i informationens arbetstid skulle bli kortare.

De slutsatser som jag kommit fram till från undersökningen är att det gamla systemet var snabbare, medan det nya systemet är mera säkert och effektivare. Respondenternas bedömning var inte så bra men det är helt förståelig om det verkligen har varit så mycket problem med automaten som det kom fram i undersökningen. Det som även kan inverka på att bedömningen var så låg, var att under den tiden då jag utförde mina intervjuer så var automaten sönder och det inverkade säkert på bedömningen.

I framtiden skulle det vara intressant att efter ett eller två år igen göra en liknande undersökning och undersöka mera hur personalens syn på automaten har förändrats. Tycker personalen bättre om automaten då och hur fungerar den då. Eftersom det enligt mig är synd att personalen har en mycket dålig bild av automaten, då automaten varit sönder i princip hela tiden som den varit i användning. Så om automaten skulle repareras så att den skulle fungera bättre så skulle det vara intressant att se vad för bedömning automaten i så fall skulle få.

Jag har presentera resultaten i undersökningen till uppdragsgivaren och responsen jag fick från uppdragsgivaren var positivt. Uppdragsgivaren har tagit emot mina förbättringsförslag

som jag kom fram till genom att utföra min undersökning. Respondenternas åsikter och kommentarer har även tagits i beaktande. Kyrksläotts Prisma kommer att vidta åtgärder med hjälp resultatet från detta examensarbete. Genom att ordna ett möte där den ekonomiska inbesparningen gällande automaten presenteras. Mitt förbättringsförslag gällande kassaförsäljarnas arbetsturer kommer att prövas.

Examensarbetet har varit givande och jag har lärt mig mycket om både implementeringsprocessen och automaten. Jag har även fått en bra bild av hur en implementeringsprocess skall gå till och hur processen gick till i Kyrksläotts Prisma. Mycket har jag lärt mig om både implementering och om att ta i bruk ett nytt system. Undersökningen var även intressant på grund av att resultatet inte var de förväntade. Jag är mycket tacksam över att jag fått ha Kyrksläotts Prisma som uppdragsgivare, samt skriva och undersöka ett mycket intressant ämne.

Källförteckning

Alhola, K., Lauslahti, S. 2003. 1.-4. uppl. *Laskentatoimi ja kannattavuuden hallinta*. Borgå: WSOY

Bryman Alan och Bell Emma, 2013, 2. uppl. *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Stockholm: Liber

Brattemo, C-E, Holmberg, M. (1994). *Praktiska råd vid förändring, avveckling, utveckling*. Malmö: Tiger förlag AB

Intermarketing u.å, a: *IM-rahahuoltopalvelu*. [Online] Hämtat 6.3.2014. Tillgänglig <http://www.intermarketing.fi/fi/yritys/ajankohtaista/im-rahahuoltopalvelu/>

Intermarketing u.å, b: *Pohjakassa-automaatti RCS800*. [Online] Hämtad 9.1.2014. Tillgänglig <http://www.intermarketing.fi/fi/tuotteet/pohjakassa-ja-tilitysaunomaatit/pohjakassa-automaatti-rcs800/>

Intermarketing u.å, c: *Pohjakassa – ja tilitysaunomaatti*. [Online] Hämtad 9.1.2014. Tillgänglig http://www.intermarketing.fi/files/5913/5289/2154/Pohjakassa_ja_tilitysaunomaatti_esite_web.pdf

Intermarketing u.å, d: *Tuotteet*. [Online] Hämtat 15.3.2014. Tillgänglig <http://www.intermarketing.fi/fi/tuotteet/>

Intermarketing u.å, e: *Yleisesittely*. [Online] Hämtad 9.1.2014. Tillgänglig <http://www.intermarketing.fi/fi/yritys/historia/>

Intermarketing u.å, f: *Yritys*. [Online] Hämtad 9.1.2014. Tillgänglig <http://www.intermarketing.fi/fi/yritys/>

Järvenpää M., Länsiluoto A., Partanen V. & Pellinen J. (2013). *Talousohjaus ja kustannuslaskenta*. (2 uppl.) WSOYpro Oy

Prisma u.å, a: *Prisma på svenska*. [Online] Hämtat 22.1.2014. Tillgänglig http://www.prisma.fi/market/prisma?a_Visit:dockat=010_Prisma_fi09019b36807c85e9&myymala=Prisma+Kirkkonummi&paikkakunta=Kirkkonummi&osuuskauppa=VARUBODEN-OSLA&pageName=Doc

Prisma u.å, b: *Tervetuloa Prismaan*. [Online] Hämtat 19.3.2014. Tillgänglig <http://www.prisma.fi/market/prisma>

Rope, Timo. 1999. *Lanseerausmarkkinointi*. Helsingfors. WSOY.

S-kanava u.å, a: *Handelslagen*. [Online] Hämtat 10.2.2014. Tillgänglig <https://www.s-kanava.fi/web/s/sv/s-ryhma/osuuskaupat>

S-kanava u.å, b: *Organisation*. [Online] Hämtat 10.2.2014. Tillgänglig <https://www.s-kanava.fi/web/s/sv/s-ryhma/organisaatiokartta>

S-kanava u.å, c: *Osuuskauppa Varuboden-Osla Handelslag*. [Online] Hämtat 9.1.2014. Tillgängligt <https://www.s-kanava.fi/web/s/sv/vbo>

S-kanava u.å, d: *Prisma Kyrkslätt*. [Online] Hämtat 19.3.2014. Tillgänglig <https://www.s-kanava.fi/sv/toimipaikka/prisma-kirkkonummi/613762350>

S-kanava u.å, e: *S-gruppens struktur*. [Online] Hämtat 10.2.2014. Tillgänglig <https://www.s-kanava.fi/web/s/sv/s-ryhma/s-ryhman-rakenne>

S-kanava u.å, f: *SOK-Yhtymä*. [Online] Hämtat 28.1.2014. Tillgänglig <https://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/sok-yhtyma>

S-kanava u.å, g: *Varuboden-Oslas historia*. [Online] Hämtat 9.1.2014. Tillgänglig <https://www.s-kanava.fi/web/s/sv/vbo/historia>

S-kanava u.å, h: *Ägarstruktur*. [Online] Hämtat 11.2.2014. Tillgänglig <https://www.s-kanava.fi/web/s/sv/s-ryhma/omistusrakenne>

S-gruppens logo: [Online] Hämtad 19.3.2014. Tillgänglig http://www.google.fi/imgres?imgurl=http://www.firstview.fi/uploads/images/s_logo_150.jpg&imgrefurl=http://www.firstview.fi/en/co-operation&h=170&w=120&tbnid=nW_dNEwCtNu5gM:&tbnh=160&tbnw=112&zoom=1&usq=__5OhGpRSqDGRnZDIXR3F4kjMSf54=&docid=NFtsYI4wNGrjYM&itg=1&sa=X&ei=UIIpU8vNKJGthQfd_oGgCQ&sqi=2&ved=0CI0BEPwdMA0

Suomen pankki u.å: *Kontantförsörjning*. [Online] Hämtat 15.3.2014. Tillgänglig http://www.suomenpankki.fi/sv/setelit_ ja_kolikot/rahahuolto/pages/default.aspx

Työ- ja elinkeinoministeriö 09.01.2014: TEM rapporteja, 2/2014. *Harmaa talous ja käteisen rahan käytön rajoittaminen elinkeinotoiminnassa-työryhmän raportti*. [Online] Hämtat 18.3.2014. Tillgänglig http://www.tem.fi/files/38454/TEMrap_2_2014_web_09012014.pdf

You Tube (2011): *Take the Cost out of Cash*. [Online] Hämtat 21.1.2014. Tillgänglig <http://www.youtube.com/watch?v=dbcFieU1Qx0>

Bilaga 1

Underlag för intervjuerna:

1. Berätta om era huvudsakliga arbets uppgifter?
 - när började ni
 - uppgifter tidigare
 - gjort före ditt nuvarande jobb
 - har det tidigare bytt system
 2. När fick du reda på att Prisma investerar i en bottenkassautomat?
 3. Hur fick du reda på beslutet, hur fungerade informations flöde?
 - Fick du vara med i beslutsfattande
 - Eller med i beslutsflödet?
 - Eller hur gick beslutsflödet till?
 4. Vad hade du för tankar när beslutet kom om investeringen
 5. Hur uppfattar du hela processen (från beslut till förverkligande)?
 - vad gick bra
 - vad gick dåligt
 - vad kunde ha gjorts annorlunda
 - Är det någonting du saknat under processen
 - Önskat att skulle ha kommit fram
 6. Skillnader mellan det nya och gamla systemet
 - Fördelar med båda
 - Nackdelar med båda
 - påverkat arbetstiden
 - arbetet minskat
 7. Hur gick det att ta i bruk bottenkassautomaten
 - Hur har bottenkassa automaten fungerat
 - hur ofta händer det att den inte fungerar
 - vad beror det på
 - vad gör som den inte fungerar?
 - hur snabbt kommer det service?
 - fungerar bottenkassautomaten bättre nu än i början?
 8. Hurudan skolning fick du?
 - hur länge tog det att komma in i det nya systemet
 - och att vänja sig vid det
 9. Vad skulle du ge för bedömning för hela processen (från beslutet tills nu? 1-10)
 10. ÖVRIGA KOMMENTARER
- Får ert namn nämnas i arbetet eller vill ni vara anonyma?